

ИЗВЈЕШТАЈ

о раду Омбудсмана за банкарски систем Републике Српске за период 01.01. - 30.06.2022. године

1. Увод

Основни задаци Омбудсмана за банкарски систем Републике Српске (у даљем тексту: Омбудсман) утврђени су Законом о Агенцији за банкарство Републике Српске, у сврху промовисања заштите права и интереса физичких лица корисника финансијских услуга. Редовни задаци и послови у Омбудсману предвиђени овим законом и другим прописима, извршавају се у оквирима постојећих кадровских, материјалних и административних претпоставки, а послове у Омбудсману обављају два извршиоца. Рад се дијелом односио на она питања поводом којих су и у ранијим периодима настајали спорни односи корисника и давалаца финансијских услуга, док повећано коришћење дигиталних канала у процесима извршавања трансакција, закључивања уговора и у комуникацији, као и примјена нових прописа, те привремених мјера за финансијске организације у току пандемије COVID-19, утичу на настанак нових врста спорних односа и на сложеност поступака по приговорима корисника, посебно у питањима која нису или нису свеобухватно регулисана важећим прописима. У извјештајном периоду извршени су и сви неопходни ванредни послови у оквиру сарадње са осталим органима и институцијама и међународним организацијама, док се у сарадњи са осталим организационим дијеловима Агенције извршава и дио задатака из оквира њених овлашћења. Настављен је и непосредан пријем и рад са заинтересованим странама. Од почетка активности организационе јединице до 30.06.2022. године запримљено је више од 1.090 приговора корисника и 1820 упита, молби и других поднесака на које су дати образложени одговори.

2. Приговори, упити и други поднесци корисника финансијских услуга

2.1. Рјешавање приговора

У времену од 01.01. – 30.06.2022. године, у организационој јединици Омбудсман запримљено је 58 приговора поводом насталих спорних односа у вези са поступањем финансијских организација или са општим захтјевом да се расправе одређена питања у појединачним односима корисника и давалаца финансијских услуга, што је мањи пораст броја запримљених приговора у односу на исти период претходне године. У току је рад по 34 приговора у различитим фазама поступка.

Од 58 окончаних поступака по приговорима и обавјештењима корисника, укључујући и 29 поступака који су покренути у току 2021. године, у посматраном извјештајном периоду:

20 основаних приговора је позитивно ријешено за кориснике

8 приговора било је неосновано

20 приговора - дати су образложени одговори корисницима и правним лицима, са упутствима у вези са примјеном важећих материјалних и процесних прописа и неопходним даљим поступцима (2 приговора прослијеђена су на поступање Агенцији за банкарство Федерације Босне и Херцеговине).

8 приговора - одустанак подносиоца од приговора

2 приговор није прихваћен због неуредности поднеска.

Поводом 3 приговора одговарајућа информација о предмету спорног односа је достављена другим организационим дијеловима Агенције на даље поступање.

У извјештајном периоду није било поступака посредовања између корисника и давалаца финансијских услуга, прије свега због сталног настојања да се расправљање спорних односа оконча у ранијој фази, у поступку разматрања приговора али и из здравствених разлога.

а) Број приговора по даваоцима финансијских услуга

Даваоци финансијских услуга	Број питања и постотак
Банке	54 (93%)
Микрокредитне организације	4 (7%)
Даваоци лизинга	0 (0%)
Штедно кредитне организације	0 (0%)
Остало	0 (0%)
УКУПНО	58 (100%)

б) Број приговора по врстама финансијских услуга

Врсте финансијских услуга	Број питања и постотак
Кредити	29 (50%)
Депозити	2 (3%)
Платни промет	15 (26%)
Електронски инструменти плаћања	5 (9%)
Остало	7 (12%)
УКУПНО	58 (100%)

а) Према подацима из претходне табеле, и у посматраном периоду највећи број приговора корисника се односио на **кредитне послове**. Забиљежено је повећање њиховог учешћа у укупном броју разматраних приговора у односу на исти период 2021. године.

Највећи дио приговора из ове групе се односио на спорне односе о правилности евидентирања класификације задужења корисника у Централном регистру кредита од стране финансијских организација. Константни приговори корисника по том основу често су узроковани тзв. нецјелиходном примјеном прописа који уређују ову област, посебно након измјена регулативе од почетка 2020. године којим је проширена дискреција кредитора у праћењу, контроли и управљању кредитним ризиком. Ово је посебно изражено у случајевима регистрације задужења која су мале вриједности. Осим тога, у појединачним случајевима констатована је и неажурност финансијских организација у евидентирању података у ЦРК. Како је помињано и у ранијим извјештајима, то има за посљедицу стварање сметњи и ограничавање регистрованих лица у коришћењу других услуга, без стварног и објективног разлога, као и покушаје искоришћавања евидентираних стања од стране финансијских организација или субјеката којима су уступљена потраживања.

Остали значајнији приговори у групи кредитних послова су се односили на питања: спорног износа потраживања финансијских организација због неправилности у обрачунима у току трајања или након престанка уговорног односа, због занемаривања правних посљедица које наступају по настанку одређених чињеница, спорна питања пријевремене отплате кредита и неадекватно информисање о условима финансијске услуге и правима и обавезама корисника. Мањи број приговора се односио на спровођење привремених мјера за ублажавање посљедица које је

узроковала пандемија COVID-19, извршене промјене редовних каматних стопа и обрачун камата у току уговорног односа, одбијање предаје документације и података о кредиту кориснику и друга појединачана питања. Финансијским организацијама су дате препоруке за адекватно поступање или мишљења, а корисницима образложени одговори у вези са њиховим правима и обавезама.

б) **Депозитни послови.** И у овом извјештајном периоду најмање учешће у укупном броју разматраних приговора имају приговори који се односе на депозитне послове, а предмет су била само спорна извршења трансакција по рачуну.

в) **Платни промет.** Значајан број приговора разматран је и у овој групи банкарских послова. У овом периоду највећи број приговора корисника је поднесен због неизвршења платних трансакција по налозима корисника, посебно у међународном платном промету, при чему финансијске организације, осим одрицања одговорности, обрачунавају и накнаду за неуспјеле трансакције. И даље су присутни приговори на растуће износе накнада у вези са вођењем рачуна и извршавањем појединачних услуга у платном промету, а остали приговори су се односили на раскид уговора о вођењу рачуна и спорне блокаде рачуна. И даље спорни односи у значајној мјери настају због неправилног информисања или утврђивања чињеница од стране запослених у банкама који су у непосредној комуникацији са корисницима.

г) **Електронски инструменти плаћања (ЕИП).** У вези са коришћењем електронских инструмената плаћања приговори су се односили на спорне трансакције извршене злоупотребом ЕИП - а или везаних података, спорни износ потраживања и на спор поводом трошкова додатне верификације за коришћење ЕИП - а.

д) У групи **осталих приговора** најчешћи предмет приговора су била спорна питања у вези са (не)исплатом суме осигурања и другим правима из осигурања које је служило као средство обезбјеђења испуњења уговора. У овим поступцима су разматрана и питања: онемогућавања располагања средствима од стране даваоца издржавања или старатеља корисника, неутемељене блокаде рачуна због идентификације корисника, спорног поступања особља у банци, те потраживања од лица које није насљедник корисника.

У посматраном периоду је запримљен само један приговор **лица која лично обезбјеђују испуњење обавеза**, који се односио на непуноважност уговора о јемству, што је наставак позитивног тренда када је ријеч о приговорима ових лица.

2.2. Упити и молбе корисника финансијских услуга

До 30.06.2022. године у Омбудсман је запримљена 91 различит упит, молба или захтјев за давање образложења, мишљења или упутстава у вези са правима и обавезама корисника или других учесника правног посла и различитим финансијским производима, те у вези са примјеном норми материјалног права, на које су дати образложени одговори, упутства или мишљења. Након ублажавања мјера за заштиту здравља у Омбудсману се редовно обавља непосредни пријем и рад са корисницима, али се у великој мјери користи и достављање поднесака и постављање упита путем електронске и редовне поште, као и путем телефонских позива.

Број питања по даваоцима финансијских услуга

Даваоци финансијских услуга	Број питања и постотак
Банке	72 (79%)
Микрокредитне организације	16 (18%)
Даваоци лизинга	0 (0%)

Штедно кредитне организације	0 (0%)
Остало	3 (3%)
УКУПНО	91 (100%)

У складу са досадашњом праксом, извршење послова информисања и давања објашњења о правима и обавезама корисника и давалаца финансијских услуга, у циљу правилнијег и потпунијег разумијевања одређених норми, института, правних послова и ситуација, као и ризика коришћења појединачних финансијских услуга, и даље представља значајан дио послова у раду овог организационог дијела. У односу на исти период прошле године повећан је број лица која су се обратила у Омбудсман ради добијања потребних одговора о различитим питањима.

И у овом дијелу највећи број упита и молби се односи на спорно или неажурно евидентирање задужења корисника у Централном регистру кредита. Велики број питања се односио на: спорне обрачуне потраживања финансијских организација, евидентирање класификације задужења корисника у ЦРК, права корисника, њихових сажужника или јемаца (као извршеника или као исплатилаца) у извршном и парничном поступку, висину накнада или провизија у платном промету, (не)исплату суме осигурања које је било средство обезбјеђења испуњења уговора, заплене по рачунима корисника супротно правилима извршног поступка, онемогућавање преноса средстава у иностранство, као и низ осталих, различитих питања која су настала у фактичким околностима.

Од укупног броја обраћања корисника у вези са поступцима банака и МКО, пет се односило на спорне односе код једне банке и код три микрокредитне организације који су у поступку стечаја, док се 1 упит односио на спорне односе са субјектом којем је пренесено потраживање финансијске организације.

3. Активности сарадње са другим органима и организацијама ради унапређења оквира заштите корисника финансијских услуга

а) Под координацијом Министарства трговине и туризма Републике Српске, у дијелу своје надлежности Омбудсман је учествовао у изради Програма за заштиту потрошача у Републици Српској за 2022/2023. годину.

б) У извјештајном периоду, у сарадњи са осталим организационим дијеловима Агенције, су извршени послови израде и припреме прегледа за Свјетску банку “World Bank’s *Global Financial Inclusion and Consumer Protection Survey*“, припреме нацрта и приједлога измјена Закона о унутрашњем платном промету, као и припреме аката у вези са посебним питањима.

в) Омбудсман је извршио и послове у оквиру истраживачког пројекта кроз одговоре на прегледа за канцеларију Арбитра за финансијске услуге Малте: “*Feeding complaint outcomes into policy development: An analysis of consumer redress mechanisms in financial services*“, која је такође члан International Network of Financial Services Ombudsman Schemes.