

ИЗВЈЕШТАЈ
о раду Омбудсмана за банкарски систем Републике Српске
за период 01.01. - 30.06.2023. 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 остваривања и промовисања заштите права и интереса физичких лица корисника финансијских услуга. Редовни задаци и послови у Омбудсману предвиђени прописима, извршавају се у оквирима постојећих кадровских, материјалних и административних претпоставки, а послове у Омбудсману обављају два извршиоца. Већи дио рада односио се на питања поводом којих су и у ранијим периодима настајали спорни односи корисника и давалаца финансијских услуга, док распрострањено коришћење дигиталних канала и електронских инструмената плаћања приликом извршавања трансакција, обављање трансакција међународног платног промета, као и промјена економских околности створена низом глобалних догађаја, утичу на настанак нових врста спорних односа, на имовински положај корисника и на сложеност поступака по приговорима, посебно у питањима која 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, редовно се спроводи непосредан рад са странкама, док се у сарадњи са осталим организационим дијеловима Агенције извршава и дио задатака из оквира њених овлашћења. Од почетка активности организационе јединице до 30.06.2023. године запримљено је више од 1.220 приговора корисника и више од 2040 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. - 30.06.2023. године, у организационој јединици Омбудсман запримљена су 72 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 пораст броја запримљених приговора у односу на исти период претходне године. У току је рад по 25 приговора у различитим фазама поступка.

Од 78 окончаних поступака по приговорима и обавјештењима корисника, укључујући и 26 поступака који су покренути у току 2022. године, у посматраном извјештајном периоду:

26 основаних приговора је позитивно ријешено за кориснике

14 приговора било је неосновано

23 приговора - дати су образложени одговори корисницима, са упутствима у вези са примјеном важећих материјалних и процесних прописа и неопходним даљим поступцима (5 приговора прослијеђено је на поступање Агенцији за банкарство Федерације Босне и Херцеговине).

10 приговора - одустанак подносиоца од приговора

5 приговора није прихваћено због неуредности или неблаговремености поднеска.

Поводом 5 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, због сталног настојања да се расправљање спорних односа оконча у ранијој фази, у поступку разматрања приговора и да се избјегну додатни трошкови за стране.

а) Број приговора по даваоцима финансијских услуга

Даваоци финансијских услуга	Број питања и постотак
Банке	67 (86%)
Микрокредитне организације	11 (14%)
Даваоци лизинга	0 (0%)
Штедно кредитне организације	0 (0%)
Остало	0 (0%)
УКУПНО	78 (100%)

б) Број приговора по врстама финансијских услуга

Врсте финансијских услуга	Број питања и постотак
Кредити	40 (51%)
Депозити	3 (4%)
Платни промет	18 (23%)
Електронски инструменти плаћања	10 (13%)
Остало	7 (9%)
УКУПНО	78 (100%)

а) Према подацима из претходне табеле, и у посматраном периоду највећи број приговора корисника се односио на **кредитне послове**. Незнатно је повећање њиховог учешћа у укупном броју разматраних приговора у односу на исти период 2022. 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. Већ у дужем периоду приговори корисника по овом основу су константни и бројни. У одређеном броју поступака Омбудсман је изнио мишљење да је ријеч о тзв. нецјелисходној примјени прописа који уређују ову област, посебно након измјена регулативе од почетка 2020. године којим су уведени различити периоди опоравка и проширена дискреција кредитора у праћењу, контроли и управљању кредитним ризиком. И овом приликом треба напоменути да то има за посљедицу стварање сметњи и ограничавање регистрованих лица у коришћењу других услуга, без објективног разлога, као и покушаје искоришћавања евидентираних стања од стране финансијских организација или субјеката којима су уступљена потраживања. Ово је посебно изражено у случајевима регистрације задужења која су мале вриједности. Поред тога, у појединачним случајевима констатована је и неажурност финансијских организација у евидентирању података у ЦРК, када је ријеч о побољшавању класификације задужења корисника. 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, неправилности поступка приликом одобравања кредита, предају тј. враћање средстава обезбјеђења након испуњења обавеза, те предају документације и података о кредиту кориснику, пуномоћнику или јемцима. Раст референтних стопа у посљедњој години

поново актуелизује приговоре и питања у вези са промјеном редовних каматних стопа и обрачуном камата у току уговорног односа. Мањи број приговора се односио на питања пријевремене отплате кредита и услова коришћења осигурања које је уговорено као средство обезбјеђења, те питања издавања потврда о стању кредита. 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 питања која се односе на располагање новчаним средствима малолјетника и камате.

в) **Платни промет.** Значајан број приговора разматран је у овој групи банкарских послова. Највећи број приговора је поднесен због онемогућавања располагања салдом на рачунима корисника, због спорних исплата са рачуна, као и поводом питања измјене услова у току уговорног односа. И у овом периоду су разматрани приговори због неизвршења налога за плаћање корисника у међународном платном промету, поводом којих финансијске организације нису прихватиле одговорност, те због растућих износа накнада у вези са вођењем рачуна и извршавањем појединачних услуга у платном промету. 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, а у једном дијелу **спорна односа су настала поводом** одбијања извршења услуге.

г) **Електронски инструменти плаћања (ЕИП).** У вези са коришћењем електронских инструмената плаћања већина приговора се односила на спорне трансакције извршене злоупотребом ЕИП-а или везаних података. Остали приговори су се односили на спор поводом предаје ЕИП-а заступнику и на трајање јемства за обавезе настале коришћењем ЕИП-а.

д) У групи **осталих приговора** најчешћи предмет приговора су била спорна питања у вези са предајом документације наслједницима корисника услуга, онемогућавања располагања средствима на рачуну, те поступања трећих лица.

У посматраном периоду је запримљено је неколико приговора **лица која лично обезбјеђују испуњење обавеза**, у вези са евидентирањем података у Централном регистру кредита, предајом документације јемцу и правима у судском извршном поступку.

2.2. Упити и молбе корисника финансијских услуга

До 30.06.2023. године у Омбудсман је запримљено 114 различитих упита, молби или захтјева 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, као и три упита правних лица и једне адвокатске канцеларије, на које су дати образложени одговори, упутства или мишљења. У великој мјери се користи достављање поднесака и постављање упита путем електронске поште и путем телефонских позива, што доприноси ефикасности у раду и благовремености информисања корисника.

Број питања по даваоцима финансијских услуга

Даваоци финансијских услуга	Број питања и постотак
Банке	96 (79%)
Микрокредитне организације	14 (18%)
Даваоци лизинга	0 (0%)

Штедно кредитне организације	0 (0%)
Остало	4 (3%)
УКУПНО	114 (100%)

Извршење послова информисања и давања објашњења о правима и обавезама корисника и давалаца финансијских услуга, у циљу правилнијег и потпунијег разумијевања норми, института, правних послова и ситуација, као и ризика коришћења појединачних финансијских услуга, у континуитету представља веома 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, промјену номиналне каматне стопе у току уговорног односа, посљедице пријевремене отплате кредита, неизвршење налога за плаћање корисника, реструктурирање или друга измјена облигационог односа са финансијским организацијама, издавање сагласности за упис заложног права, измјене постојећих уговорних односа, права корисника, садужника или јемаца (као извршеника или као исплатилаца) у извршном и парничном поступку, као и низ осталих, различитих питања која су настала у фактичким околностима.

Од укупног броја обраћања корисника у вези са поступцима банака и МКО, осам се односило на спорне односе код двије банке и једне микрокредитне организације који су у поступку стечаја или ликвидације, док су се 3 упита односила 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) У реализацији заједничког пројекта Агенције са Удружењем економиста Републике Српске “SWOT“ под темом “Финансијска писменост“ којим се проводе активности са циљем унапређења финансијске писмености, знања и положаја корисника финансијских услуга, припремљени су и израђени едукативни чланци који обрађују неке од најзаступљенијих проблема и питања са којим се суочавају корисници и који ће у оквиру пројекта бити представљени и доступни јавности.

б) Омбудсман је учествовао на 31. Сусретима правника у привреди Републике Србије на којим су презентовани радови и правна проблематика која се појављује у областима компанијског, банкарског, управног, патентног и других грана права, енергената, фармцеустеке индустрије, као у потпуно новим подручјима која су настала као посљедица савременог технолошког развоја.

в) Као члан International Network of Financial Services Ombudsman Schemes, на захтјев ове организације упућени су затражени одговори у вези са одређеним припремама годишње скупштине ове организације.

На захтјев појединачних медија су обезбијеђени одговори на питања из проблематике која се односи на заштиту корисника финансијских услуга.