

ИЗВЈЕШТАЈ

о раду организационог дијела Омбудсман за банкарски систем Републике Српске за период 01.01. – 31.12.2023. године

1. Увод

Основни задаци организационог дијела Омбудсман за банкарски систем Републике Српске (у даљем тексту: Омбудсман) утврђени су Законом о Агенцији за банкарство Републике Српске и Законом о банкама Републике Српске у сврху промовисања и заштите права и интереса физичких лица корисника финансијских услуга. Редовни послови се извршавају у оквирима постојећих кадровских, материјалних и административних претпоставки, а послове у Омбудсману тренутно обављају омбудсман и један извршилац. И даље се, у већем дијелу, рад у Омбудсману односио на оне врсте спорних односа корисника и давалаца финансијских услуга који су и у претходном периоду били предмет расправљања. Наставак неизвјесности у економским кретањима које утичу на послове о банкарским услугама, наставак дигитализације у вршењу финансијских услуга и комуникацији, те одређене противправне активности трећих лица, и даље доводе до појаве различитих врста спорних односа и утичу на сложеност поступања по појединачним приговорима, прије свега по оним питањима чије расправљање подлијеже надлежности других органа или која нису свеобухватно регулисана важећим прописима, што је био случај и у ранијем периоду.

У извјештајном периоду извршени су и сви неопходни ванредни послови, у оквиру сарадње са осталим органима и институцијама и међународним организацијама, а редовно се у сарадњи са осталим организационим дијеловима Агенције извршава и дио задатака из оквира њених овлашћења. Од почетка активности организационе јединице до 31.12.2023. године запримљено је више од 1.270 приговора корисника и 2150 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. - 31.12.2023. године, у Омбудсман је запримљено 129 приговора поводом спорних односа у вези са поступањем финансијских организација или са другим захтјевом да се расправе одређена питања у појединачним односима корисника и давалаца финансијских услуга, што представља мањи пораст броја запримљених приговора у односу на исти период претходне године. У току је рад по 23 приговора у различитим фазама поступка.

Од 135 окончаних поступака по приговорима и обавјештењима корисника, укључујући и 26 поступака који су покренути у току 2022. године, у посматраном извјештајном периоду:

50 основаних приговора је позитивно ријешено за кориснике

25 приговора било је неосновано

39 приговора - дати су образложени одговори корисницима и правним лицима, са упутствима у вези са примјеном важећих материјалних и процесних прописа и неопходним даљим поступцима (8 приговора прослијеђено је на поступање Агенцији за банкарство Федерације Босне и Херцеговине).

14 приговора - одустанак подносиоца од приговора

7 приговора нису прихваћена због неуредности поднеска.

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, и да се избјегну трошкови страна.

Поводом 10 приговора одговарајуће информације о предмету спорног односа су достављене другим организационим дијеловима Агенције на даље поступање.

Број приговора по даваоцима финансијских услуга

Даваоци финансијских услуга	Број питања
Банке	116 (86%)
Микрокредитне организације	18 (13%)
Даваоци лизинга	0 (0%)
Штедно кредитне организације	0 (0%)
Остало	1 (1%)
УКУПНО	135 (100%)

б) Број приговора по врстама финансијских услуга

Врсте финансијских услуга	Број питања и постотак
Кредити	69 (51%)
Депозитни послови	6 (4%)
Платни промет	29 (22%)
Електронски инструменти плаћања	20 (15%)
Остало	11 (8%)
УКУПНО	135 (100%)

Приговори по даваоцима финансијских услуга					
	2019	2020	2021	2022	2023
Банке	64	51	88	107	116
МКО	8	11	26	11	18
Даваоци лизинга					
ШКО					
Остало		1	1	4	1
Укупно	72	63	115	122	135

а) И у посматраном извјештајном периоду највећи број приговора корисника се односио на **кредитне послове**. Њихово учешће у укупном броју разматраних приговора повећало се у односу на период из 2022. године.

Као и у ранијем периоду, највећи дио приговора из ове групе се односи на спорно питање правилности класификовања и евидентирања задужења корисника у Централном регистру кредита од стране финансијских организација. Поновљено се као узроци ових спорова појављују

нецјелисходна примјена прописа који уређују ову област, посебно у дијелу који се односи на примјену прописаних периода опоравка и дискреционе критеријуме кредитора у праћењу и управљању кредитним ризиком, те када је ријеч о регистрацији задужења која су мале вриједности или су пренесена на субјекте изван банкарског система, као и дјелимична неажурност у евидентирању података у ЦРК о побољшавању класификације задужења корисника. Већ у дужем периоду приговори корисника по овом основу су константни и бројни. Због тога, и овом приликом треба указати 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. И даље се значајан број приговора односи на спорне износе потраживања финансијских организација, због неправилности у обрачунима у току трајања или након престанка уговорног односа, посебно због неправилне примјене материјалноправних прописа.

Од осталих спорних односа, одређени број приговора се односио на незаконитости и неправилности поступка финансијске организације приликом одобравања кредита, изостанак одговора по приговору корисника, остваривање права на предају тј. враћање средстава обезбјеђења након испуњења обавеза и дуго вријеме одобравања за упис хипотека наредног реда, те предају документације и података о кредиту кориснику или другим заинтересованим лицима. Забиљежени 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 необразложеног одбијања захтјева за одобравање кредита, пријевремене отплате кредита и остваривања права из осигурања које је било уговорено као средство обезбјеђења, питања издавања потврда о стању кредита, као и друга специфична питања према околностима спорног односа. 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 малолетника или сопственим средствима и обрачун камата.

в) **Платни промет.** Значајан број приговора разматран је у овој групи банкарских послова, уз благо смањење броја приговора у односу на 2022. годину. Највећи број приговора је поднесен због онемогућавања располагања салдом на рачунима корисника, због неизвршења или погрешног извршења налога за плаћање корисника у платном промету, поводом којих финансијске организације нису прихватиле одговорност, због спорних исплата или евидентирања промјена на рачуну, као и поводом питања измјене услова у току уговорног односа. И у овом периоду су разматрани приговори због константног повећавања износа накнада у вези са вођењем рачуна и извршавањем појединачних услуга у платном промету. Спорни односи још увијек у значајној мјери настају због неправилног информисања или утврђивања чињеница од стране запослених у банкама који су у непосредној комуникацији са корисницима, а поднесени су и појединачни приговори у вези са неправилним евидентирањем статуса рачуна у регистру рачуна физичких лица и повредом правила о банкарској тајни.

г) **Електронски инструменти плаћања (ЕИП).** У вези са коришћењем електронских инструмената плаћања највећи број приговора се односио на спорне трансакције извршене злоупотребом ЕИП-а или везаних података и с тим у вези на питање одговорности банке за неодобрене преносе. Остали приговори су се односили на спорна питања предаје ЕИП-а заступнику, трајања јемства за обавезе настале коришћењем ЕИП-а, те на остваривање права из наградне игре банке, рад банкомата и идентификацију власника ЕИП-а.

д) У групи **осталих приговора** најчешћи предмет приговора су била спорна питања у вези са предајом документације наследницима корисника услуга, онемогућавањем располагања средствима на рачуну, спорним износом потраживања финансијске организације, накнадом парничних трошкова, те у вези са поступањем трећих лица.

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

2.2. Упити и молбе корисника финансијских услуга

До 31.12.2023. године у Омбудсману су заprimљена 217 различитих упита, молби или захтјева за давање објашњења, 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 права, као и четири упита правних лица и једне адвокатске канцеларије, на које су дати образложени одговори, упутства или мишљења. Затражена мишљења су достављена и другим организационим дијеловима Агенције. У највећем дијелу корисници и даље достављају поднеске и упите путем електронске поште и телефонских позива, што доприноси ефикасности у раду и благовремености информисања корисника, а у Омбудсману се редовно обавља и непосредни пријем и рад са корисницима.

Број питања по даваоцима финансијских услуга

Даваоци финансијских услуга	Број питања и постотак
Банке	163 (75%)
Микрокредитне организације	46 (21%)
Даваоци лизинга	0 (0%)
Штедно кредитне организације	0 (0%)
Остало	8 (4%)
УКУПНО	217 (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. И у посматраном периоду биљежи се стални тренд повећања броја 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, онемогућавање располагања средствима корисника (спорне блокаде рачуна), спорне трансакције употребом ЕИП-а, неправилно извршење налога за плаћање, реструктурирање или друга измјена облигационог односа са финансијским организацијама, издавање сагласности за упис заложног права, располагање улозима на штедњу дјеце, измјене постојећих уговорних односа, статус средстава старе девизне штедње, ваљаност пуномоћја, права корисника, садужника или јемаца (као извршеника или као

исплатилаца) у извршном и парничном поступку, као и низ других појединачних питања која су настала у фактичким околностима.

Једанаест обраћања корисника се односило на спорне односе код двије банке и једне микрокредитне организације који су у поступку стечаја, док су се 3 упита односила на спорне односе са субјектом којем је пренесено потраживање финансијске организације.

3. Унапређење регулаторног оквира

Омбудсман за банкарски систем Републике Српске у саставу Агенције за банкарство Републике Српске и Уред Омбудсмана за банкарски систем Федерације Босне и Херцеговине у саставу Агенције за банкарство Федерације Босне и Херцеговине закључили су Меморандум о сарадњи, у циљу стварања неопходних услова за сарадњу и ефикасно поступање у областима промовисања и заштите права и интереса корисника финансијских услуга, међусобног информисања, као и у области других активности које се односе на послове и задатке потписника.

4. 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, израђени су едукативни чланци о најзначајнијим проблемима и питањима са којим се суочавају корисници, који су представљени јавности путем интернет странце Агенције. Након тога, припремљени су и сви затражени приједлози и корекције садржаја кључних порука за кориснике у оквиру свеобухватне мултимедијске кампање, која је спроведена у другој фази пројекта, а Омбудсман је представио активности пројекта и у тематским радио и телевизијским емисијама на локалним и регионалним станицама.

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, као и у новим подручјима која су настала као посљедица савременог технолошког развоја.

в) Као члан International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (INFO), на захтјев ове организације упућени су затражени одговори у вези са одређеним припремама годишње скупштине ове организацијеу Малезији, као и одговори у вези са најзначајнијим проблемима у заштити корисника финансијских услуга у Српској и у раду чланица INFO у 2023. години.

г) У оквиру радне групе за Поглавље 28, под координацијом Министарства здравља и социјалне заштите, Министарства трговине и туризма и Министарства финансија у Влади Републике Српске, Омбудсман је извршио додијелене послове израде дијела правне аргументације за захтјев (чланова радне групе из Републике Српске) за рјешавање спорних питања од стране органа у Механизму координације у БиХ.

д) У сарадњи са Министарством финансија у Влади Републике Српске и осталим организационим дијеловима Агенције су извршени послови припреме дијела приједлога Закона о електронском новцу, у дијелу који се односи на заштиту корисника финансијских услуга.

ђ) Одржани су радни састанци са представницама Организације за економску сарадњу и развој (даље: ОЕCD) и Свјетске банке, на којим су представљене активности из области финансијске писмености које се спроводе у оквиру пројекта “Финансијска писменост у земљама учесницама програма Холандске конституенце“, те активности и искуства из области финансијске инклузије.

е) Омбудсман је учествовао (on line) и у радионици коју је организовала ОЕCD на којој су изнесена искуства у спровођењу обуке наставника о темама финансијске едукације у образовним установама и представљени приступи из четири земље које су учеснице програма Холандске конституенце, уз подршку Министарства финансија из Краљевине Холандије.

Поводом свјетског дана штедње у ЈУ “Гимназија“ Прњавор омбудсман је одржао едукативно предавање под називом “Моја права као корисника финансијских производа и услуга“ ученицима завршних разреда, као циљној групи, у сврху побољшања финансијских и практичних вјештина ученика.

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