

ИЗВЈЕШТАЈ

о раду организационог дијела Омбудсман за банкарски систем Републике Српске за период 01.01. – 31.12.2024. 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. Предмет рада у Омбудсману у већем дијелу и даље се односи на оне врсте спорних односа корисника и давалаца финансијских услуга који су и у претходном периоду били предмет расправљања. Наставак неизвјесности економских кретања, употреба нових технологија у вршењу финансијских услуга и комуникацији, те с тим у вези напредовање модела противправних активности трећих лица према корисницима, узрокују настанак посебних врста спорних односа, утичу на извршавање обавеза из послова о банкарским услугама и 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 31.12.2024. године за примљено је више од 1.410 приговора корисника и више од 2370 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. - 31.12.2024. године, у Омбудсман је за примљено 146 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 указује на пораст броја за примљених приговора у односу на исти период претходне године. У току је рад по 34 приговора у различитим фазама поступка.

Од 115 окончаних поступака по приговорима и обавјештењима корисника, укључујући и 18 поступака који су покренути у току 2023. године, у посматраном извјештајном периоду:

41 основан приговор је позитивно ријешен за кориснике

24 приговора било је неосновано

27 приговора - дати су образложени одговори корисницима и правним лицима, 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).

18 приговора - одустанак подносиоца од приговора

5 приговора није прихваћено због неуредности или неблаговремености поднеска.

Поводом девет приговора одговарајуће информације о предмету спорног односа су достављене 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 трошкови страна.

Број приговора по даваоцима финансијских услуга

Даваоци финансијских услуга	Број питања
Банке	93 (81%)
Микрокредитне организације	17 (15%)
Даваоци лизинга	0 (0%)
Штедно кредитне организације	0 (0%)
Остало	5 (4%)
УКУПНО	115 (100%)

б) Број приговора по врстама финансијских услуга

Врсте финансијских услуга	Број питања и постотак
Кредити	52 (45%)
Депозитни послови	2 (2%)
Платни промет	25 (22%)
Електронски инструменти плаћања	20 (17%)
Остало	16 (14%)
УКУПНО	115 (100%)

Приговори по даваоцима финансијских услуга					
	2020	2021	2022	2023	2024
Банке	51	88	107	116	93
МКО	11	26	11	18	17
Даваоци лизинга					
ШКО					
Остало	1	1	4	1	5
Укупно	63	115	122	135	115

а) И у посматраном извјештајном периоду највећи број приговора корисника се односио на **кредитне послове**. Њихово учешће у укупном броју разматраних приговора незнатно је смањено у односу на период из 2023. године.

Највећи дио приговора из ове групе се односио на спорни износ потраживања финансијских организација, због неправилности у обрачунима у току трајања или након престанка уговорног

односа и изостављања правних посљедица које наступају по настанку одређених чињеница, те с друге стране, због неправилног разумијевања обрачуна у току отплате кредита и расположивих података од стране корисника кредита. Значајан број приговора корисника и даље се односи на спорно питање правилности класификовања и евидентирања задужења корисника у Централном регистру кредита од стране финансијских организација. За разлику од извјештајног периода из 2023. године, треба рећи да је у овом периоду било више неоправданих приговора и да је изведен мањи број оцјена о тзв. нецјелиходној примјени прописа који уређују ову област, у дијелу примјене правила о периодима опоравка и о аутономној процјени кредитора у праћењу, контроли и управљању кредитним ризиком или када је ријеч о регистрацији задужења која су мале вриједности. Већ у дужем периоду приговори корисника по овом основу су константни и бројни. Због тога, и овом приликом треба указати да поменуте неправилности имају за посљедицу стварање сметњи и ограничавање регистрованих лица у коришћењу других услуга, без објективног разлога, а тиме и ограничавање њихове финансијске укључености, на чијем ширењу Агенција спроводи сталне активности. Као посебан проблем и даље се уочавају покушаји искоришћавања евидентираних стања од стране финансијских организација, када су изгубиле процесну могућност да принудно наплате потраживања, или од субјеката којима су уступљена потраживања, а на које се не односе обавезе у примјени прописаних стандарда управљања ризицима. У мањој мјери, у појединачним случајевима констатоване су и грешке и неажурност финансијских организација у евидентирању података у ЦРК.

Остали значајнији приговори у групи кредитних послова су се односили на питања: незаконитости и неправилности поступка приликом одобравања кредита и остваривање права на враћање средстава обезбјеђења након испуњења обавеза. С обзиром на стагнацију или умањење референтних стопа у овој години, разматран су два приговора у вези са примјеном редовне каматне стопе у току уговорног односа. Мањи број приговора се односио на питања заштите личних података, изостанак одговора на шриговор корисника, реструктурирања постојећих обавеза, услова коришћења осигурања које је уговорено као средство обезбјеђења и пријевремене отплате кредита, као и друга специфична питања према околностима спорног односа. Мањи број приговора се односио на спровођење привремених мјера које су прописане за финансијске организације из разлога економске нестабилности. Финансијским организацијама су дате препоруке за адекватно поступање или мишљења, а корисницима образложени одговори у вези са њиховим правима и обавезама.

б) **Депозитни послови.** У извјештајном периоду поднесена су свега два приговора који су се односили на депозитне послове, а предмет су била питања располагања улогом на штедњу малољетника и онемогућавања располагања средствима на рачуну.

в) **Платни промет.** У посматраном периоду највећи број приговора се односио на растуће износе накнада у вези са вођењем рачуна, извршавањем појединачних услуга у платном промету и спровођењем радњи принудне наплате. Посебно значајан предмет приговора из ове групе чине приговори једностраног раскидања уговора о услугама платног промета од стране банака са корисницима који су уврштени на листе санкција Канцеларије за контролу стране имовине Министарства финансија САД (OFAC) или због онемогућавања реализације услуге за кориснике, ако су таква лица учесници у трансакцијама према корисницима. Значајан дио приговора односио се на онемогућавање корисницима да издају налоге за плаћање, посебно у различитим случајевима уплата на рачун, онемогућавање располагања салдом на рачунима корисника из различитих спорних разлога, на неизвршење или погрешно извршење налога за плаћање корисника у платном промету и на спорна евидентирања промјена на рачуну, а и у овом периоду било је појединачних приговора у вези са повредом правила о банкарској тајни. И даље се јављају спорни односи узроковани неправилним информисањем или утврђивањем чињеница од стране запослених у

банкама који су у непосредној комуникацији са корисницима, као и спорни односи у вези са (не)адекватним евидентирањем података у регистру рачуна физичких лица код АПИФ-а.

г) **Електронски инструменти плаћања (ЕИП).** У вези са коришћењем електронских инструмената плаћања изразито 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 одговорности банке за функционалност ЕИП-а, закључивања уговора у вези са издавањем ЕИП-а, рад бакомата у мрежи банака, једнострано раскидања посла у вези са коришћењем ЕИП-а.

д) У групи **осталих приговора** најчешћи предмет приговора су била спорна питања у вези са начином рада у организационом дијелу банке и извршењем судских одлука у дијелу који се односи на банку, а остали приговори су се односили на питања располагања салдом од стране наследника или предаје докуменатције од стране наследницима или пуномоћницима, неостваривање права корисника из промоције коју је спроводила банка, те на карактер ограничења за пружање дигиталне услуге банке. У овој групи треба посебно издвојити да су разматрана два приговора, који су изјављени у вези са повредом сефа у банци од стране трећих лица и у вези са повредом правила о банкарској тајни, које повреде су од посебног значаја са становишта природе банкарских послова и бонитета банака.

У посматраном периоду за примљена су два приговора **лица која лично обезбјеђују испуњење обавеза**, у вези са евидентирањем података у Централном регистру кредита.

2.2. Упити и молбе корисника финансијских услуга

До 31.12.2024. године у Омбудсману су за примљена 232 различита упита, молбе 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 права, као и три упита правних лица, једне адвокатске канцеларије и једног даваоца услуге, на које су дати образложени одговори, упутства или мишљења. Затражена мишљења су достављена и другим организационим дијеловима Агенције. 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, али намеће потребу за одређеним унапређењима комуникације. 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	179 (77%)
Микрокредитне организације	40 (17%)
Даваоци лизинга	1 (1%)
Штедно кредитне организације	0 (0%)
Остало	12 (5%)
УКУПНО	232 (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, поступак одобравања кредита, отварање, затварање и блокаде рачуна корисника, одбијање извршења налога за плаћање, спорне трансакције извршене злоупотребом ЕИП-а или везаних података, пријевремену отплату кредита, неизвршење или неправилно извршење налога за плаћање, располагање улозима на штедњу малолетника, висину накнада у платном промету, грешке у функционисању уређаја у својини финансијских организација, издавање потврда учесницима посла, упис заложног права, начин наплате потраживања, права корисника, садужника или јемаца, као странака у извршном и парничном поступку, измјене постојећих уговорних односа, као и низ других појединачних питања која су настала у фактичким околностима.

Девет обраћања корисника 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. Унапређење регулаторног оквира

У сарадњи са Министарством финансија у Влади Републике Српске и осталим организационим дијеловима Агенције су извршени послови припреме дијела приједлога за измјене Закона о банкама Републике Српске, који се односе на заштиту корисника финансијских услуга.

4. 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 2024/2025. годину.

б) Представник Омбудсмана је учествовао у радионици (*on line*), коју је организовала Организација за економску сарадњу и развој (ОЕЦД) уз подршку Министарства финансија Краљевине Холандије, о искуствима у спровођењу обуке наставника о темама финансијске едукације у образовним установама, на којој су представљени приступи из четири земље учеснице програма “Integration of financial education into the school curriculum - experiences from the region“.

в) Омбудсман је присуствовао конференцији “D days“ у Бањалуци која се бави промјенама у пословању финансијског сектора, на којој су расправљани нови законски прописи о електронском новцу и о спречавању прања новца, изазови у дигитализацији сектора, те примјена ЕСГ критеријума у пословним субјектима.

г) Омбудсман је учествовао на тренингу, у организацији Централне банке Португала и под покровитељством “Deutsche bank“ у оквиру програма “Programme for Strengthening the Central Bank Capacities in the Western Balkans“, о најважнијим темама и активностима из области заштите корисника финансијских услуга, финансијске укључености и финансијске едукације, са посебним освртом на нове субјекте и начине пружања финансијских услуга и употребу савремених технологија и вјештачке интелигенције у надзору и рјешавању спорних односа.

д) Одржан је дводневни радни састанак са омбудсменима из Уреда Омбудсмана за банкарски систем Федерације Босне и Херцеговине, на ком су размијењене и размотрене праксе у раду омбудсмана у вези са питањима евидентирања података о задужењима у Центраном регистру кредита, актуелне проблематике због одбијања заснивања пословног односа од стране банака са одређеним корисницима, те вршења услуге тзв. дјечије штедње.

ђ) У реализацији заједничког пројекта Агенције са Удружењем економиста Републике Српске “SWOT“ на тему финансијске писмености, којим се проводе активности са циљем унапређења финансијске писмености, знања и положаја корисника финансијских услуга, израђени су едукативни видео материјали о новим услугама на банкарском тржишту и о новим стандардима пословања финансијских институција, који су представљени јавности путем интернет странице Агенције. 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 одржао едукативна предавања о коришћењу финансијских производа и услуга ученицима завршних разреда у средњим школама у Бањалуци, Бијељини и Прњавору, као циљној групи, у сврху побољшања финансијских вјештина ученика.

Као члан International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (INFO), на захтјев ове организације упућени су затражени одговори и прегледи, као и одговори у вези са најзначајнијим проблемима у заштити корисника финансијских услуга у Српској и у раду чланица INFO у 2024. години.

Омбудсман је извршио и додијелене послове 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.

На захтјев појединачних медија су обезбијеђени одговори на питања из проблематике која се односи на заштиту корисника финансијских услуга, а омбудсман је учествовао и на дводневном 2. Регионалном панелу супервизора у организацији Агенције, као и на инвестиционој конференцији у организацији Инвестиционо-развојне банке Републике Српске.