

ИЗВЈЕШТАЈ
о раду Омбудсмана за банкарски систем Републике Српске
за период 01.01. - 30.06.2024. 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. И у посматраном периоду значајан дио рада односио се на питања поводом којих су и у ранијим периодима настајали спорни односи корисника и давалаца финансијских услуга. С друге стране, све обимнија употреба дигиталних сервиса и канала, те електронских инструмената плаћања приликом извршавања трансакција, посебно у међународном платном промету, као и нестабилност економских прилика изазвана глобалним процесима и догађајима, изнова утичу на настанак нових врста спорних односа, на сложеност поступака по приговорима и на имовински положај корисника, 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 30.06.2024. године запримљено је више од 1.330 приговора корисника и више од 2250 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. - 30.06.2024. године, у организационој јединици Омбудсман запримљена су 64 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 незнатно мањи број запримљених приговора у односу на исти период претходне године. У току је рад по 35 приговора у различитим фазама поступка.

Од 54 окончана поступка по приговорима и обавјештењима корисника, укључујући и 17 поступака који су покренути у току 2023. године, у посматраном извјештајном периоду:

15 основаних приговора је позитивно ријешено за кориснике

11 приговора било је неосновано

14 приговора - дати су образложени одговори корисницима, 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).

10 приговора - одустанак подносиоца од приговора

4 приговора није прихваћено због неуредности или неблаговремености поднеска.

Поводом три 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	40 (74%)
Микрокредитне организације	11 (20%)
Даваоци лизинга	0 (0%)
Штедно кредитне организације	0 (0%)
Остало	3 (6%)
УКУПНО	54 (100%)

б) Број приговора по врстама финансијских услуга

Врсте финансијских услуга	Број питања и постотак
Кредити	27 (50%)
Депозити	1 (2%)
Платни промет	8 (15%)
Електронски инструменти плаћања	9 (16,5%)
Остало	9 (16,5%)
УКУПНО	54 (100%)

а) Према подацима из претходне табеле, и у посматраном периоду највећи број приговора корисника се односио на **кредитне послове**, уз идентично њихово учешће у укупном броју разматраних приговора у односу на исти период 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. Као и у претходном периоду, значајан је и дио приговора корисника по основу правилности евидентирања класификације појединачних задужења у Централном регистру кредита од стране финансијских организација, јер је посљедица таквог евидентирања стварање сметњи и ограничавање регистрованих лица у коришћењу других услуга, а тиме и ограничавање њихове финансијске укључености. За разлику од извјештајног периода из 2023. године, треба рећи да је у овом периоду било више неоправданих приговора и да је изведен мањи борј оцјена о тзв. нецјелисходној 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. Као посебан проблем и даље се уочавају покушаји искоришћавања евидентираних стања од стране субјеката којима су уступљена потраживања, а на које се не односе обавезе у примјени прописаних стандарда управљања ризицима, као и од стране финансијских организација када су, због сопствених пропуста, изгубиле процесну могућност да принудно наплате своја потраживања. У мањој мјери и 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: ваљаности документације за одобравање кредита, неправилности поступка приликом одобравања кредита и предају тј. враћање средстава обезбјеђења након испуњења обавеза. С обзиром на стагнацију или умањење референтних стопа у овој години, разматран је један приговор у вези са примјеном редовне каматне стопе у току уговорног односа. Мањи број приговора се односио на питања заштите личних података, реструктурирања постојећих обавеза и услова коришћења осигурања које је уговорено као средство обезбјеђења. 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 поднесен је један приговор који се односио на депозитне послове, а у вези са располагањем улогом на штедњу малољетника.

в) **Платни промет.** У овој групи банкарских послова, приговори су се односили на онемогућавање располагања салдом на рачунима корисника, из различитих спорних разлога и не спорна потраживања финансијских организација по рачунима. И у овом периоду су разматрани приговори због растућих износа накнада у вези са вођењем рачуна, извршавањем појединачних услуга у платном промету и спровођењем радњи принудне наплате. 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 приговори су се односили на спорне трансакције извршене злоупотребом ЕИП-а или везаних података, а један приговор се односио на спор поводом једностраног 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 одговорност наследника за дугове оставиоца, 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 је запримљен један приговор **лица која лично обезбјеђују испуњење обавеза**, у вези са евидентирањем података у Централном регистру кредита.

2.2. Упити и молбе корисника финансијских услуга

До 30.06.2024. године у Омбудсман је запримљено 110 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 два упита правних лица, 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, али намеће потребу за одређеним унапређењима комуникације.

Број питања по даваоцима финансијских услуга

Даваоци финансијских услуга**Број питања и постотак**

Банке	86 (78%)
Микрокредитне организације	21 (19%)
Даваоци лизинга	1 (1%)
Штедно кредитне организације	0 (0%)
Остало	2 (2%)

УКУПНО**110 (100%)**

Извршење послова информисања и давања објашњења о правима и обавезама корисника и давалаца финансијских услуга, у циљу правилнијег и потпунијег разумејања норми, института, правних послова и ситуација, као и ризика коришћења појединачних финансијских производа и услуга, у континуитету представља веома значајан дио послова у раду овог организационог дијела. У односу на исти период прошле године приближно исти 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, отварање, затварање и блокаде рачуна корисника, спорне трансакције извршене злоупотребом ЕИП-а или везаних података, пријевремену отплату кредита, неизвршење налога за плаћање корисника, располагање улозима на штедњу малољетника, грешке у функционисању уређаја у својини финансијских организација, издавање потврда учесницима посла, упис заложног права, права корисника, садужника или јемаца, као странака 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, пет се односило на спорне односе код једне 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) 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) 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.

в) 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”.

г) 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.

д) 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 технолигија и вјештачке интелигенције у надзору и рјешавању спорних односа.

ђ) Омбудсман је имао 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.

Као члан International Network of Financial Services Ombudsman Schemes, на захтјев ове организације упућени су затражени одговори и прегледи.

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