

ИЗВЈЕШТАЈ

о раду Омбудсмана за банкарски систем Републике Српске за период 01.01. – 30.06.2019. године

1. Увод

Основни задаци Омбудсмана за банкарски систем Републике Српске (у даљем тексту: Омбудсман) утврђени су Законом о Агенцији за банкарство Републике Српске (“Службени гласник РС“ број 59/13 и 04/17) у сврху промовисања заштите права и интереса физичких лица корисника финансијских услуга. Редовни задаци утврђени овим законом и Законом о банкама Републике Српске (“Службени гласник РС“ број 04/17 и 19/18) и другим прописима, извршавају се у оквирима расположивих кадровских, материјалних и административних претпоставки. У већем дијелу рад се односио на питања поводом којих су и у ранијим периодима настајали спорни односи корисника и давалаца финансијских услуга, док измјене у начину закључивања правних послова, упити и захтјеви корисника или организација, сложеније одредбе које припремају финансијске организације, као и друге околности указују на настанак нових спорних односа и утичу на сложеност поступака по обавјештењима и приговорима корисника, посебно у питањима која нису свеобухватно регулисана важећим прописима или прелазе оквира овлашћења. У извјештајном периоду извршени су и сви преузети ванредни послови у оквиру сарадње са осталим органима и институцијама и међународним организацијама, обавезе у оквиру Радне групе број 28 у систему координације процеса европских интеграција у Б и Х, послови сарадње са INFO Network, док се у сарадњи са осталим организационим дијеловима извршава и дио задатака из оквира овлашћења Агенције. Од почетка активности организационе јединице до 30.06.2019. године запримљено је више од 820 приговора корисника и више од 1290 упита, молби и осталих захтјева на које су дати образложени одговори.

2. Приговори, упити и други поднесци корисника финансијских услуга

2.1. Рјешавање приговора

У времену од 01.01. – 30.06.2019. године, у организационој јединици Омбудсман запримљено је 27 приговора и обавјештења 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 указује на смањење броја запримљених приговора. У току је рад по 16 приговора у различитим фазама поступка.

Од 40 окончаних поступака по приговорима и обавјештењима корисника, укључујући и 22 поступка који су покренути у току 2018. године, у посматраном извјештајном периоду:

13 основаних приговора је позитивно ријешено за кориснике

4 приговора било је неосновано

19 приговора - дати су образложени одговори корисницима са упутствима у вези са примјеном важећих материјалних и процесно-правних прописа и неопходним даљим поступцима (4 приговора прослијеђена су на поступање Агенцији за банкарство Федерације Босне и Херцеговине, а поводом 1 приговора информисана је Институција Омбудсмана за људска права Босне и Херцеговине).

4 приговора - одустанак подносиоца од приговора

Поводом 6 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, јер су рјешења у случајевима у којима су расправљени спорни односи постигнута у претходном поступку разматрања приговора, а у два случаја и непосредно између даваоца и корисника услуге.

а) Број приговора по даваоцима финансијских услуга

Даваоци финансијских услуга	Број питања и постотак
Банке	37 (92,5%)
Микрокредитне организације	3 (7,5%)
Даваоци лизинга	0 (0%)
Штедно кредитне организације	0 (0%)
Остало	0 (0%)
УКУПНО	40 (100%)

б) Број приговора по врстама финансијских услуга

Врсте финансијских услуга	Број питања и постотак
Кредити	19 (47,5%)
Депозити	5 (12,5%)
Платни промет	8 (20%)
Електронски инструменти плаћања	5 (12,5%)
Остало	3 (7,5%)
УКУПНО	40 (100%)

Табела 1.

а) Према подацима из табеле 1, и у посматраном периоду највећи број приговора корисника се односио на **кредитне послове**.

У првих шест мјесеци предмет приговора првенствено су била спорна питања о ваљаности уговарања појединачних клаузула о промјенљивости номиналне каматне стопе и извршених промјена каматних стопа и обрачуна камата у току трајања уговорног односа од стране финансијских организација, што је промјена у односу на ранија смањења броја ових приговора, те је у датом периоду окончано 5 поступака по приговорима чији су предмет била наведена питања (односили су се на поступање 3 банке из Републике Српске и 2 банке из Федерације Босне и Хецеговине). Корисници су поднијели приговоре и у вези са могућим неправилностима у обрачунима потраживања финансијских организација у току трајања уговорног односа или након престанка уговора, посебно због неправилности у обрачуну затезних или редовних камата и трошкова насталих у току уговорног односа, као и занемаривања правних посљедица настанка одређених чињеница, а у посматраном периоду било је разматрано 4 приговора у вези са описаним спорним односом. У поступцима који су вођени поводом осталих спорних односа у групи кредитних послова, у овом периоду одређени број приговора се односио на остваривање права на пријевремену отплату кредита, спорне заплене новчаних средстава на рачунима корисника са

становишта примјене прописа који регулише извршни поступак, остваривање мјеничних потраживања финансијских организација, те неадекватно информисање корисника или јемца о правном послу и правима и обавезама приликом закључења или у току извршења. У односу на ранији период, треба рећи да није било приговора који се односе на неправилности и посљедице евидентирања класификације задужења корисника у Централном регистру кредита од стране финансијских организација, иако је запримљен одређени број упита корисника у вези са таквим ситуацијама. 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 разматрано је више приговора који се односе на депозитне послове у односу на исти период 2018, а односили су се на спорне односе давалаца финансијских услуга и насљедника ранијих корисника тих услуга, вршење исплата са рачуна корисника по налогу његовог пуномоћника и одређивање и информисање о каматној стопи на депозит. Једна информација о предмету достављена је надлежном организационом дијелу Агенције у сврху даље провјере поступања.

в) **Платни промет.** Већи дио приговора из ове групе банкарских послова се односио на спорне ситуације при извршењу уплата и исплата са рачуна, као и неправилности у обрачуну оспорених дуговања по рачунима, уз различите околности настанка спорних односа, неадекватно информисање корисника о обављању платне трансакције, а један приговор се односио на питање извршења судског рјешења о извршењу.

г) **Електронски инструменти плаћања (ЕИП).** Спорне ситуације у вези са коришћењем електронских инструмената плаћања односиле су се на питања одговорности банке за неодобрене преносе тј. трансакције извршене злоупотребом информационог система или ЕИП - а, наплате накнаде за отказану финансијску услугу, те издавање ЕИП - а без закључења уговора о коришћењу ЕИП, а основани приговори су позитивно ријешени за кориснике.

д) У оквиру групе **осталих приговора** предмет поступка су били спорни однос у вези са извршењем судског рјешења о извршењу, преносима средстава остварених продајом хартија од вриједности и неизадавањем исправе кориснику из сопствене евиденције, а након разматрања дати су образложени одговори у вези са правима и обавезама корисника.

У овом извјештајном периоду забиљежено је смањење броја приговора **лица која лично обезбјеђују испуњење обавеза**, а приговори корисника су се односили на спорно питања незаконитости и неправилности поступка спроведеног приликом одобравања кредита од стране финансијске организације, спорне обрачуне потражавања, те на права (као извршеника) у поступку који покрећу финансијске организације пред надлежним судом ради намирења својих потраживања. Подносиоцима су након разматрања дати образложени одговори у вези са правима и обавезама.

2.2. Упити и молбе корисника финансијских услуга

До 30.06.2019. године у Омбудсман је, путем редовне и електронске поште, телефонских позива и непосредно од странака, запримљено 93 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 материјалног права, као и шест упита правних лица и три адвокатске канцеларије (на захтјев), на које су дати образложени одговори, препоруке, упутства или мишљења, укључујући и два поступка по молби и по захтјеву за давање мишљења, који су покренути у току 2018. године.

Број питања по даваоцима финансијских услуга

Даваоци финансијских услуга	Број питања и постотак
Банке	71 (72%)
Микрокредитне организације	15 (15%)
Даваоци лизинга	0 (0%)
Штедно кредитне организације	0 (0%)
Остало	13 (13%)
УКУПНО	99 (100%)

Табела 2.

И у периоду о којем је ријеч, извршење послова информисања и давања одговора и образложења о правима и обавезама корисника и давалаца финансијских услуга, телефонским путем и кроз непосредан пријем странака, те путем електронске поште, у циљу правилнијег и потпунијег разумијевања одређених института, права и обавеза у различитим правним пословима и ситуацијама, као и ризика коришћења појединачних финансијских услуга, у складу са досадашњом праксом, и даље представља значајан дио послова у раду овог организационог дијела. Према подацима табеле 2, у односу на исти период прошле године мањи број лица се обратио у Омбудсман ради добијања потребних одговора о различитим питањима.

Значајан број упита и молби и даље се односи на спорно евидентирање задужења корисника у Централном регистру кредита, посебно због потраживања која су према апсолутном износу мале вриједности, што ствара сметњу и ограничава иста лица у коришћењу других услуга, а поново су запримљена и обавјештења да се таква ситуација покушава злоупотријебити од стране финансијских институција или субјеката којима су уступљена потраживања, као и да се неаужурно врше измјене поменутих података у Централном регистру кредита. У сличном обиму су запримљени упити и захтјеви који се односе на спорне обрачуне потраживања финансијских организација (главног дуга, затезних камата и трошкова). Велики број питања се односио на накнаде и друга питања пријевремене отплате кредита, неизвршење уговорених обавеза од стране кредитора, питања у вези са (не)исплатом суме осигурања и другим правима из осигурања које је служило као средство обезбјеђења испуњења уговора, права и одговорност наследника преминулих корисника финансијских услуга, права корисника или јемаца и садужника (као извршеника или као исплатилаца) у извршном и парничном поступку, као и низ других, различитих питања која су настала у фактичким околностима. Од укупног броја обраћања корисника у вези са поступцима банака и микрокредитних организација, 7 се односило на спорне односе код двије микрокредитне организације и 6 упита о односима код једне банке, а које су у поступку стечаја, док се 8 упита односило на спорне односе са субјектом којем је пренесено потраживање.

3. Активности сарадње са другим организацијама ради унапређење оквира заштите корисника финансијских услуга

а) У Омбудсману су извршени припремни послови, након чега је у јануару Агенција закључила Споразум о сарадњи са Међународном финансијском корпорацијом (International Finance Corporation - IFC) у оквиру пројекта “Микрофинансије у Босни и Херцеговини“ на реализацији активности са циљем промоције и унапређења положаја корисника финансијских услуга

б) У извршењу Рјешења Владе Републике Српске којим је омбудсман, испред организационог дијела Омбудсман за банкарски ситем РС, именован у Радну групу за израду Програма за заштиту потрошача у Републици Српској за 2019/2020 годину, припремљен је и достављен Министарству

трговине и туризма Републике Српске дио програма који се односи на заштиту корисника финансијских услуга.

в) Од 01. - 03.04.2019. године омбудсман је учествовао на семинару-тренингу који је одржан у Лисабону у организацији Централне банке Португала у сарадњи са Народном банком Бугарске, у оквиру програма “Programme for strengthening the Central Bank Capacities in the Western Balkans” и који се финансира средствима из ЕУ. Семинар-тренинг се односио на области заштите корисника финансијских услуга и финансијску укљученост (“Financial consumer protection and financial inclusion“), а кроз предавања представника одјела Централне банке Португала и Народне банке Бугарске задужених за надзор поступака и процедура банака представљени су правни и регулаторни оквир понашања банака на финансијском тржишту ових земаља, начини надзора у том сегменту њиховог рада кроз инспекцијски надзор и надзор оглашавања, утицај дигитализације процеса на промјену односа корисника и давалаца финансијских услуга, формирање и садржај интернетске странице Банке Португала намијењене клијентима банака, те стратегија и приступ финансијском описмењавању, образовања и укључивању становништва.

г) У реализацији Споразума о сарадњи са Међународном финансијском корпорацијом (IFC) и уз логистичку подршку ове организације омбудсман је, 20.03.2019. године у Теслићу, у удружењу пензионера одржао предавање на радионици под називом “Честа проблематика пензионера корисника финансијских производа и услуга“, а дана 13.05.2019. године у средњој економској школи у Бијељини ученицима завршних разреда одржао предавање на радионици под називом “Моја права као корисника финансијских производа и услуга“.

д) Омбудсман је извршио додијелене послове у оквиру радне групе под координацијом Министарства здравља и социјалне заштите и Министарства трговине и туризма у Влади Републике Српске и Дирекције за европске интеграције Б и Х, у погледу анализе достављеног извјештаја Европске комисије уз мишљење о захтјеву Б и Х за чланство у Европској унији, у одговарајућем дијелу из Поглавља 28.

ђ) Омбудсман је учествовао у телевизијској емисији РТРС “Рачуница“ дана 11. и 18.02. као и 11.06.2019. године ради давања затражених одговора на питања из области заштите корисника финансијских услуга.

У оквиру реализације Споразума о сарадњи са Међународном финансијском корпорацијом заједничким радом Омбудсмана, представника удружења “У плусу“ односно IFC и даваоца техничке подршке пројекта припремљена је и израђена информативна брошура “Како да штитите и остварите своја права?“ која је намијењена јавности, а започети су и послови израде одређених дијелова садржаја на интернетској страници Агенције који се односи на кориснике финансијских услуга.