

## Извјештај о раду Омбудсмана за банкарски систем за период 01.08. – 31.12.2011. године

### Увод

У складу са задацима утврђеним измјенама и допунама Закона о Агенцији за банкарство Републике Српске Закона о Агенцији за банкарство Републике Српске (“Службени гласник РС“ број 67/07 – Пречишћени текст и 40/11) и условима предвиђеним Правилником о Омбудсману за банкарски систем Републике Српске (“Службени гласник РС“ број 48/11), након спроведеног поступка јавне конкуренције, Одлуком Управног одбора Агенције од 28.06.2011. године именован је Омбудсман за банкарски систем Републике Српске. У времену од 08. – 31.07.2011. године створене су и основне техничке, материјалне и административне претпоставке за почетак рада организационе јединице Омбудсмана, у којој је у извјештајном периоду распоређено само лице које руководи Омбудсманом (омбудсман).

Основни задаци Омбудсмана утврђени законом су:

- пружање информација о правима и обавезама корисника и давалаца финансијских услуга,
- разматрање приговора корисника финансијских услуга и давање одговора, препорука и мишљења,
- праћење и предлагање активности за унапређење односа између корисника и давалаца финансијских услуга,
- испитивање активности на финансијском тржишту ради заштите права корисника,
- посредовање у мирном рјешавању спорних односа,
- давање смјерница или препорука у вези са стандардним условима или активностима за примјену добрих пословних обичаја,
- предлагање Управном одбору Агенције доношења аката у области заштите права корисника финансијских услуга,
- сарадња са другим органима и обављање других радњи из области заштите права корисника финансијских услуга.

### 1. Приговори и упити корисника финансијских услуга

#### 1.1. Рјешавање приговора

Од почетка рада до 31.12.2011.године, запримљено је **56 приговора** и обавјештења у вези са пословањем финансијских организација. Од поступака који се тренутно воде, у току је рад по 37 приговора односно обавјештења, у различитим фазама поступка.

Петнаест поступака по приговорима окончано је како слиједи:

- 6 основаних приговора корисника је ријешено
- 1 приговор - финансијска организација није прихватила приједлог корисника за посредовање у мирном рјешавању спорног односа.
- 3 приговора - одустанак подносиоца од приговора,
- 5 неоснованих приговора (напомена: 1 приговор треба истаћи према другом субјекту, јер се не односи на рад финансијске организације, 1 приговор је поново уложен са новим доказима).

4 приговора су прослијеђена другој надлежној институцији, јер је даље поступање у надлежности Агенције за банкарство Федерације Босне и Херцеговине.

## **Број питања по даваоцима финансијских услуга**

<b>Даваоци финансијских услуга</b>	<b>Број питања</b>
Банке	52
Микрокредитне организације	4
Даваоци лизинга	0
Штедно кредитне организације	0
Остало	0
<b>УКУПНО</b>	<b>56</b>

Највећи број приговора корисника финансијских услуга односио се на кредитне послове, а најчешћи предмет приговора био је:

- начин обрачуна и промјене уговорене каматне стопе на кредите у отплати,
- необавјештавање и неадекватно обавјештавање корисника о промјенама услова у отплати кредита,
- правилност уговарања и одређивања затезних камата,
- питања мјеничног права и одређивање накнада за пријевремену отплату кредита.

Значајно мањи број приговора и обавјештења односио се на депозитне послове и област платног промета, а посебно питање кориштења “интерног“ налога ради наплате потраживања од стране финансијске организације и онемогућавање располагања са средствима из оспорених формалних разлога. У осталим случајевима радило се о питањима судског извршног поступка, одговорности осталих дужника у правном послу, те основаности одбијања да се корисницима саопште одређени подаци или преда одређена документација који су им неопходни ради остваривања њихових права и интереса.

У досадашњем раду на разматрању приговора и обавјештења корисника, што се очекивало и према праксама других институција у земљи и иностранству, највећи број приговора се односи на спорна питања гдје материјално право, у правилу, чине прописи о облигационим односима (као нпр. питања проузроковања, обима и одговорности за могуће штетне посљедице усљед поступања финансијске организације). Спорни односи овакве природе углавном су мериторног карактера, те како је ријеч о честим и унифицираним услугама, због различитих разлога заинтересованост је финансијских организација да се таква питања расправљају у поступцима пред надлежним судским органима.

Највећи број приговора лица која лично обезбјеђују испуњење обавеза корисника финансијских услуга (приговори јемаца) односио се на спровођење процедура приликом одобравања кредита и микрокредита од финансијских организација, радње у поступку принудне наплате потраживања, као и на основаност потраживања финансијских организација према овим лицима.

### **1.2. Упити и молбе корисника финансијских услуга**

Поред наведеног броја приговора, до 31.12.2011.године Омбудсман је, путем редовне и електронске поште, телефонских позива и непосредно од странака, примио 105 упита и молби за давање образложења у вези са правима и обавезама корисника финансијских услуга и финансијским производима, те примјеном норми материјалног права изван области заштите корисника, на које су дати образложени одговори или мишљења.

## **Број питања по даваоцима финансијских услуга**

<b>Даваоци финансијских услуга</b>	<b>Број питања и постотак</b>
Банке	63 (60%)
Микрокредитне организације	13 (12%)
Даваоци лизинга	3 (3%)
Штедно кредитне организације	0 (0%)
Остало	26 (25%)
<b>УКУПНО</b>	<b>105 (100%)</b>

Имајући у виду да је у извјештајном периоду Омбудсман значајну пажњу посветио извршењу послова информисања о правима и обавезама корисника и давалаца финансијских услуга ради њиховог разумијевања и промоције, може се закључити да је свијест о правима и обавезама проистеклим из уговорних односа код корисника финансијских на ниском нивоу, те да се унапређењу ове области убудуће треба приступити планирано и свеобухватно. Исто је констатовано и одговарајућим прегледима из ове области израђеним од стране међународних институција ангажованих у Босни и Херцеговини. У том смислу, према саопштењима корисника и других лица која су се обратила Омбудсману, давање одговора, мишљења или објашњења помаже им да правилније и потпуније схватају своја права и обавезе, посебно у вези са највећим бројем питања из области банкарских услуга. Треба напоменути да су се сва питања у вези са услугом лизинга односила на дјелатност давалаца лизинга са сједиштем у Федерацији Босне и Херцеговине.

## **2. Унапређење регулаторног оквира**

У извјештајном периоду, израђен је и приједлог Правила поступања Омбудсмана за банкарски систем Републике Српске по обавјештењу или приговору корисника финансијских услуга, која је Управни одбор Агенције донио 04.11.2011. године и која су ступила на снагу 19.11.2011. године. У сарадњи са надлежним министарством и органима Агенције, Омбудсман је учествовао у припреми приједлога за измјене и допуне законских прописа о финансијским организацијама које обухватају заштиту и промовисање права и интереса физичких лица корисника финансијских услуга и које су ступиле су на снагу 01.12.2011. године.

## **3. Едукација**

У оквирима постојећег Меморандума о разумијевањум и сарадњи у посебним областима, у октобру 2011. године организована је радна посјета Омбудсмана Центру за кориснике финансијских услуга Народне Банке Србије у циљу упознавања са начином обављања основних послова, најважнијим потешкоћама у функционисању, методама финансијске едукације становништва и са легислативним оквиром за рад овог Центра ради припреме, израде и доношења одговарајућих подзаконских прописа Агенције из ове области. У овим оквирима, Омбудсман је имао и активно учешће на едукативним семинарима Академије за банкарство и финансије Народне Банке Србије, једне од водећих институција која се бави професионалном обуком у области банкарства, финансија и осигурања, првенствено с циљем размјене практичних и примјењивих знања о питањима која су предмет спорних односа између корисника и давалаца финансијских услуга и упознавања са донетима и дилемама у примјени нових прописа о заштити корисника финансијских услуга, и то како слиједи:

- а. Септембар 2011.      “Примјена Закона о заштити корисника финансијских услуга“
- б. Октобар 2011.      “Средства обезбјеђења у банкарском пословању“ и

в. Новембар 2011. *“Мирно рјешавање спорних односа“.*

#### **4. Планиране активности у 2012. години**

Осим задатака основне дјелатности, у току 2012. године ова организациона јединица биће у највећем дијелу ангажована на:

- припреми аката Агенције потребних за спровођење закона и унапређење заштите корисника финансијских услуга,
- успостављању подлоге за потпуније информисање и обавјештавање корисника и давалаца финансијских услуга,
- примјени корективних механизма у случају повреда прописа из области заштите корисника финансијских услуга и
- активностима на планирању финансијске едукације грађана.

#### **Закључак**

Досадашње искуство у раду организационе јединице Омбудсмана, иако настало у кратком временском периоду, потврђује оправданост постојања функције заштите права корисника финансијских услуга у Републици Српској. Приговори и упити корисника финансијских услуга достављени канцеларији Омбудсмана указују на недовољну информисаност корисника, а неријетко и неупућеност запослених у финансијским организацијама који непосредно контактирају са корисницима о правима и обавезама проистеклим из појединачних уговорних односа. Већа транспарентност услова под којима се пружају и користе финансијске услуге нужна је за све укључене стране, како у предуговорним фазама, тако и у фази реализације закључених уговора о коришћењу финансијских услуга.