

ИЗВЈЕШТАЈ

о раду Омбудсмана за банкарски систем Републике Српске за период 01.01. – 31.12.2012. године

Увод

1. У складу са Законом о Агенцији за банкарство Републике Српске (“Службени гласник РС“ број 67/07 – Пречишћени текст и 40/11), основни задаци Омбудсмана за банкарски систем Републике Српске (у даљем тексту: Омбудсман) су:

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

Након почетног успостављања основних претпоставки за почетак рада организационе јединице Омбудсмана, у извјештајном периоду у границама расположивих могућности, настављено је са унапређивањем материјалних и административних услова неопходних за извршавање задатака утврђених Законом о Агенцији за банкарство Републике Српске и спровођење поступака прописаних Правилима поступања Омбудсмана за банкарски систем Републике Српске по обавјештењу или приговору корисника финансијских услуга (“Службени гласник РС“ број 111/11).

У погледу материјалних претпоставки за рад, у извјештајном периоду обезбијеђен је посебан и одвојен простор за пријем и консултације странака, и тиме истовремено створени услови за одржавање састанака за посредовање између корисника финансијских услуга и финансијских организација банкарског система Републике Српске, те омогућено остваривање и поштовање прописаног начела повјерљивости у поступцима посредовања.

У домену унутрашње организације, поред лица које извршава послове и руководи радом организационе јединице Омбудсмана, у посматраном периоду у овој организационој јединици распоређено је још једно лице - извршилац, за које се спроводи предвиђена обука и упознавање и практичан рад на задацима и обавезама који се обављају у организационој јединици Омбудсмана односно у Агенцији за банкарство Републике Српске (у даљем тексту: Агенција).

1. Приговори, упити и други поднесци корисника финансијских услуга

1.1. Рјешавање приговора

У периоду од 01.01. – 31.12.2012. године, у организационој јединици Омбудсмана запримљено је 139 приговора и обавјештења поводом насталих спорних односа и осталих правних ситуација са спорним предметом ствари или општим захтјевом да се расправе одређена питања у појединачним односима корисника и давалаца финансијских услуга, а у вези са пословањем и радом финансијских организација банкарског система Републике Српске. Од поступака поводом ових приговора и обавјештења који се тренутно воде у овој организационој јединици, у различитим фазама поступка у току је рад по 11 приговора односно обавјештења.

Од 134 завршена поступка по приговорима и обавјештењима корисника финансијских услуга, укључујући и 28 поступака који су покренути у току 2011. године, у посматраном времену:

41 основан приговор корисника је позитивно ријешено за кориснике

6 основаних приговора - финансијска организација није прихватила приједлог корисника за посредовање у мирном рјешавању спорног односа

4 основана приговора - корисник није прихватио приједлог финансијске организације за посредовање у мирном рјешавању спорног односа

21 приговор - одустанак подносиоца од приговора

19 неоснованих приговора корисника

43 приговора - дати су образложени одговори корисницима са упутствима у вези са примјеном важећих материјалних и процесно-правних прописа у појединачним стварима и неопходним даљим поступцима (19 приговора прослијеђено је другој надлежној институцији, јер је даље поступање у надлежности Агенције за банкарство Федерације Босне и Херцеговине, имајући у виду настала дејства, евентуалну судску надлежност или одређивање надлежног органа или лица са јавним овлашћењима, док су 3 приговора са документацијом прослијеђена надлежним правосудним институцијама).

Број питања по даваоцима финансијских услуга

Даваоци финансијских услуга	Број питања
Банке	128
Микрокредитне организације	11
Даваоци лизинга	0
Штедно кредитне организације	0
Остало	0
УКУПНО	139

б) Број питања по врстама финансијских услуга

Врсте финансијских услуга	Број питања и постотак
Кредити	97 (70%)
Депозитни послови	6 (4%)
Платни промет	9 (7%)
Електронски инструменти плаћања	13 (9%)
Остало	14 (10%)
УКУПНО	139 (100%)

Кредитни послови. Како и наводе подаци који су приказани у претходној табели б), највећи број приговора и обавјештења корисника финансијских услуга се односио на кредитне послове.

И у посматраном периоду, најчешћи предмет приговора корисника финансијских услуга и насталих спорних односа био је везан за правилност уговарања појединачних клаузула о промјенљивости каматне стопе и поступање финансијских организација при извршењу обрачуна и промјене тј. повећања или пропуштања смањивања уговорених промјенљивих каматних стопа у току трајања уговорног односа односно отплате појединачних кредита. У вези са наведеним, битне су напомене да су се приговори ове врсте односили на поступање 4 банке из Републике Српске, као и 3 банке из Федерације Босне и Херцеговине, те да је у посматраном периоду поднесено 34 приговора који су имали за предмет наведено спорно питање, што је више од једне трећине приговора који су се односили на права и обавезе корисника из групе кредитних послова. Поред тога, значајно је истаћи да се сви такви приговори односе на период закључења појединачних кредитних послова прије ступања на снагу Закона о измјенама и допунама Закона о банкама Републике Српске (“Службени гласник РС“ број 116/11), којим прописом је изричито и додатно у односу на општа, већ постојећа правила, у домену коришћења финансијских услуга од стране физичких лица, онемогућено уговарање клаузула промјенљивости каматних стопа на кредите са неодређеним односно неодредивим елементима и тиме предметом уговорне обавезе, а отуда и неправилно поступање у конкретној примјени. У оквирима ових спорних односа, када је ријеч о банкама у Републици Српској, основни модалитети уговарања и поступања приликом обрачуна и промјене уговорених каматних стопа се разликују:

- утврђивање промјенљивих номиналних каматних стопа код којих су, у правилу, референтне каматне стопе EURIBOR односно LIBOR уговоране, поред одређене каматне марже, као варијабилни елемент у основици за обрачун номиналне каматне стопе. Приговори корисника ових финансијских услуга били су усмјерени на то да су, након смањења вриједности поменутих референтних стопа на интернационалним финансијским тржиштима, финансијске организације пропуштале у појединачним кредитно-правним пословима да, према новоутврђеним вриједностима референтних стопа, коригују и износе каматних стопа и истовремено одговарајућих ануитета у уговореним обрачунским периодима. Наиме, описано поступање се остваривало промјенама уговорене каматне марже интерним одлукама од стране банке, иако нису познати критеријуми за њену промјену, због чега је за кориснике кредита у таквим условима био неодредив обим обавезе на име дуговане камате;

- утврђивање промјенљивих номиналних каматних стопа код којих су промјене тј. повећања каматне стопе вршена с обзиром на уговорене неодређене “случајеве“ у оквиру којих је била предвиђена могућност промјене каматне стопе такође техником интерних одлука од стране банке, али уз изостанак конкретизације било промјенљивих било фиксних елемената у основици за обрачун каматне стопе и могућност повећавања износа камате без ограничења;

- утврђивање номиналних каматних стопа само у одређеном апсолутном износу без одређења њене промјенљивости у уговорним одредбама, уз изостанак примјене правне претпоставке о непромјенљивости елемената у таквим случајевима;

- утврђивање номиналних каматних стопа као промјенљивих и зависних од кретања вриједности референтних каматних стопа LIBOR односно EURIBOR, с једне стране, али са клаузулом промјенљивости искључиво у случајевима пораста вриједности уговорене референтне каматне стопе уз неодређену могућност повећавања износа камате, с друге стране, и проблем примјене правила тумачења теретних уговора по приступу.

Узимајући у обзир као првенствену правну аргументацију основаности поступака сагласност и аутономију воља уговорних страна, као општи услов за настанак уговора и једно од начела уговорног права, изражених формалним прихватањем одређеног статуса права и обавеза од стране корисника, што с обзиром на чињеницу изјављивања приговора корисника указује најмање на постојање одређених неспоразума приликом изјављивања, у расправљању ових питања и даље је изражено одређење финансијских организација да се иста питања расправљају у поступцима пред надлежним судским органима, који тренд је констатован и у ранијим извјештајима, уз напомену да је према расположивим подацима дио корисника покренуо одговарајуће судске поступке ради заштите својих интереса, као и да су у току овог извјештајног периода први парнични поступци окончани пред нижим судским инстанцама, али и да је једна од финансијских организација о којима је овдје ријеч, као прва, прихватила приједлог корисника за посредовање ради покушаја мирног рјешавања насталог спорног односа.

У оквирима осталих спорних односа, приговори корисника у вези са истим или приближно истим правним и чињеничним основом и модалитетима уговарања и поступања финансијске организације приликом обрачуна и промјене уговорених каматних стопа односили су се и на банке из Федерације Босне и Херцеговине.

У поступцима који су вођени поводом осталих спорних односа у групи кредитних послова, предмет приговора или обавјештења се најчешће односио на питање извршене наплате накнада у случајевима пријевремене отплате кредита од стране корисника, спорна питања постојања неспоразума или мана воље приликом закључења одређених правних послова у вези са одобравањем кредита, питање основаности накнадних потраживања која су финансијске организације истицале према корисницима у случајевима након отплате главног дуга, а с обзиром на одредбе важећих прописа које регулишу ово питање, спорна питања у вези са отплатом кредита путем сагласности за заплијену дијела плате и исплату непосредно повјериоцу ради наплате његових потраживања, од којих се неке спороводе у прописаном извршном поступку, док се друге сагласности извршавају као техника испуњавања постојећих новчаних обавеза из кредита, што са становишта сврхе и функције ове сагласности и у процесно - правном смислу чији оквир одређују одредбе Закона о извршном поступку ("Службени гласник РС" број 59/03, 85/03, 64/05, 118/07 и 29/10) за принудно остварење потраживања на основу извршних и вјеродостојних исправа, оцјењујемо као неправилно и у том смислу, као праксу коју не треба проводити. У погледу ових приговора и обавјештења остварује се висок степен позитивног рјешавања спорних ситуација за кориснике, при чему као релевантне факторе такве тенденције оцјењујемо начин извршавања наших основних задатака који примјењујемо у раду, прописану неутралност, стручност и посреднички карактер поступања, као и активности које спроводимо на плану прихватања правне или пословно - обичајне аргументације од стране финансијских организација са којима се сарадња константно проширује и детаљну регулацију појединачних питања у постојећим прописима. Значајна карактеристика посматраног периода јесте и повећање броја приговора или обавјештења у вези са репрограмирањем и реструктурирањем постојећих обавеза корисника кредита према финансијским организацијама, иако је с једне стране кључно ограничење у овој ствари, а на шта се у образложеним одговорима скреће пажња корисницима, првенствена примјена начела аутономије

воље уговорних страна као једно од основних начела уговорног права, а које обухвата и слободу располагања уговором, и с друге стране, потреба спровођења адекватних и прилагођених активности ради очувања стабилности банкарског сектора, која је посебно предмет регулације секундарне легислативе из дјелокруга Агенције и једна од основних дјелатности из њеног управног рада.

Депозитни послови. Најмањи број приговора и обавјештења односио се на депозитне послове, претежно са предметом спорних ситуација у вези са формалним условима приступа, увида и располагања депонованим средствима и начином обрачуна каматних стопа на депозите, а значајно је истаћи да су приговори ове врсте у правилу били неосновани, те да је поступање у појединачним стварима указало на констатацију добрих рјешења у интерним процедурама финансијских организација. Остали приговори и обавјештења односили су се на спорне ситуације у вези са примјеном одредаба Закона о измјенама и допунама Закона о банкама Републике Српске, а у том смислу је важно истаћи да су оправдани приговори позитивно ријешени за кориснике још у претходном поступку по приговору, без потребе спровођења формалног поступка посредовања.

Платни промет. Предмет дијела приговора у вези са вршењем послова платног промета се односио на основаност укључивања корисника приликом класификације ставки активе у одређену категорију, у смислу одредаба одређених подзаконских прописа које доноси Агенција, а често из основа закљученог уговора о отварању и вођењу рачуна или са тим повезаног дозвољеног прекорачења рачуна, и отуда насталих потраживања финансијске организације која су фактички, према апсолутном износу мале вриједности, али по дејствима и ограничењима која производи регистрација у Централном регистру кредита истовјетна са потраживањима много већег обима, сходно чему се претходно истиче као типичан примјер потребе примјене цјелисходности у примјени одређених норми објективног перава.

Назначајнији приговор и у смислу меритума и по вриједности спорног односа у вези са извршењем услуга платног промета, који се односио на исплату новчаних средстава одређеном лицу уз постојање формалних недостатака у погледу обима његових овлашћења, ријешен је позитивно за двоје корисника, а са своје стране указао је на неопходност да се, кроз интерне процедуре и обуку запослених који обављају одређене послове непосредно са корисницима, у далеко већој мјери и потпуније упознају са општим правилима која се тичу правног карактера, садржине и обима пуномоћја које издаје власник рачуна или евентуално његов пуномоћник, јер је ријеч о приватној исправи која се често користи за предузимање потребних правних радњи у свим врстама банкарских послова. Према предметима појединачних приговора, одређени број приговора се односио на спорне односе који су настали коришћењем налога за плаћање ради наплате потраживања од стране финансијске организације, у смислу одредаба Закона о платним трансакцијама (“Службени гласник РС“ број 12/01) и Закона о унутрашњем платном промету (“Службени гласник РС“ број 52/12), у којима је констатован често неадекватан однос, знање и поступак у вези са извршењем налога, који у свему подлијежу правном режиму посебног грађанскоправног посла тј. уговора о налогу са свим посљедицама. Исто тако, примјетно је да поред коришћења и ослањања на могућности које у том погледу пружа примјене савремених технологија, на готово бесплатној основи, и даље постоје бројни захтјеви за издавањем разних извода и других исправа у вези са преносима и стањем на различитим рачунима корисника, из којег основа такође настају спорни односи или додатни трошкови за кориснике финансијских услуга.

Електронски инструменти плаћања. Предмет приговора у вези са издавањем и коришћењем електронских инструмената плаћања у правилу су спорне фактичке ситуације и односи који настају поводом коришћења таквих инструмената од стране корисника или нефункционалности рада банкомата организација које су издаваоци електронских инструмената плаћања, те спорови у вези са повратом новчаних средстава од стране издаваоца у наведеним случајевима. Одређени догађаји

у протеклој години показали су да посебан извор настанка спорних односа могу бити различити облици злоупотреба тзв. упада у компјутерски систем, иако је приговор који је био поднесен по овом чињеничном основу за корисника позитивно ријешен од стране банке која је била издавалац електронског инструмента плаћања. Првенствена нормативна заштита у овој области пружања финансијских услуга установљена је Законом о заштити потрошача у Босни и Херцеговини ("Службени лист БиХ" број 25/06). У том смислу, с обзиром на одређење одговорности издавалаца електронског инструмента плаћања за неодобрене преносе односно износ обештећења по том основу и примарну неодговорност корисника у случајевима употребе инструмента плаћања без његовог присуства или идентификционе картице, у раду констатујемо да је тиме успостављена својеврсна одговорност издаваоца електронског инструмента плаћања према објективном критеријуму која је у нашем праву у начелу изузетак. У слиједству поменутог би банке, као најчешћи издаваоци електронских инструмената плаћања, потенцијално, у већој или мањој мјери могле бити изложене одређеним трошковима који поред могућих обештећења, у сваком случају, обухватају издатке у вези са доказивањем уредности преноса новчаних вриједности, јер је *ex lege* терет таквог доказа на издаваоцима, као и издатке у вези са превентивним обезбјеђењем прије свега техничких могућности надзора правилне функционалности рада елемената система, уз напомену да је слична рјешења предвидио и Закон о заштити потрошача у Републици Српској ("Службени гласник РС" број 6/12).

Остали приговори. У случајевима осталих приговора и обавјештења предмет спорних односа се и даље у значајном дијелу односио на питања која се појављују у оквиру спровођења судског извршног поступка ради принудног остварења потраживања. Иако у погледу предмета ових приговора, у формалном смислу, Агенција односно Омбудсман немају овлашћења за поступање, полазећи од захтјева корисника и у овом дијелу се истима дају образложени одговори и саопштења у вези са правима и обавезама корисника и давалаца финансијских услуга који се појављују као странке у извршном поступку, иако би било најјелисходније за стварање адекватне праксе одређена питања расправити у оквиру правосудних институција, прије свега вођење одвојених поступака према дужницима и јемцима иако је, по природи закључених послова, након наступања доцње створен исти чињенични и правни основ различитих учесника посла, питање основаности предузимања извршних радњи, непозната структура и разлози настанка потраживања у конкретним износима које захтијевају финансијске организације као тражиоци извршења иако често нису у могућности да докажу обавјештавање јемаца о наступању доцње главних дужника, достављање и начин спровођења рјешења о извршењу од стране службеника, нека питања поступања по приговорима извршеника ради оспоравања захтјева тражиоца извршења. С друге стране, уочено је и битно неразумијевање права и обавеза од стране лица која су са статусом судужника учествовали у правним пословима о финансијским услугама, у смислу положаја једног од субјеката солидарне облигације, а не изједначавања са корисником услуге.

Када је ријеч о питањима мјеничног права, у оквиру испитивања појединачних активности на финансијском тржишту и за примљених приговора, констатовано је, прије свега у микрокредитном дијелу банкарског сектора, издавање мјеница у сврху обезбјеђења испуњења појединачних уговора уз изостанак уговора о јемству са лицима која би требала јемчити за испуњење преузетих обавеза, што свакако има одређене последице с обзиром на подвргнутост мјеничних дужника строжијем утврђеном правном режиму у односу на гранђанскоправно јемство, као и одређени број приговора којима се указује на невјеродостојност потписа мјеничних дужника.

Исто тако, у извјештајном периоду, за примљено је и више приговора грађана на захтјеве Инвестиционо - развојне банке а.д. Бања Лука за исплатом одређеног износа новчаних средстава на име затезних камата, након испуњења обавеза из уговора о откупу станова, које су грађани закључили са Фондом становања Републике Српске којим управља ова институција, који су такође образложеним одговорима упућени на надлежне институције и потенцијално релевантне материјалне прописе, иако ни у погледу предмета ових приговора нема основа за наше поступање, јер је ријеч о банци која је основана посебним законом, а не по систему дозволе надлежног органа

и на чије пословање се примјењују првенствено одредбе прописа који уређују пословање јавних предузећа.

Приговори лица која лично обезбјеђују испуњење обавеза. И у посматраном периоду се највећи број приговора ових лица, у принципу приговори јемаца, односио на неправилности спровођења процедура приликом одобравања кредита и микрокредита од стране финансијских организација и утврђивање одговорности за евентуалне пропусте, постојање услова за одобравање кредита с обзиром на кредитни статус корисника кредита и јемаца за испуњење обавезе и у том смислу могућа прекорачења овлашћења, несавјесно поступање или пропусте од стране службеника финансијских организација или трећих лица, валидност документације која се прибавља у сврху разматрања захтјева за одобравање кредита, а посебно издатих мјеница и сагласности за заплену и непосредну исплату дијела плате, и неправилности њиховг коришћења, основаност радњи које се предузимају у поступку вансудске и принудне наплате потраживања и самих потраживања, спорно укључивање ових лица приликом класификације ставки активе у одређену категорију, одбијање финансијских организација да у виду репрограма или привремених мораторијума допринесу и необавјештавање јемаца о доцњи главних дужника.

У одређеном броју случајева, основа предмета ових приговора у правилу је указивање на противправност поступака појединачних лица код финансијских организација, тако да полазећи од њихове природе и обиљежја који су наведени, корисници се образложеним одговорима и упућују да је утврђивање постојања одређених чињеница или одговорности могуће само у посебним поступцима које спроводе правосудне институције, прије свега из разлога што је и за евентуално утврђивање основа одговорности правних лица који су предвиђени законом неопходно спровести прописани поступак за доношење одлука које обавезују, а и предмет поступка посредовања у смислу установљеног јавног интереса и законских и подзаконских правила, могу бити само захтјеви којима странке могу слободно располагати и. У вези са појединачним од наведених питања су, након утврђивања стања ствари у поступку по поднесеним приговорима, упућене и четири одговарајуће информације надлежним правосудним органима у вези са налазима спроведеног поступка. По логици ствари и процесних правила, и у нашем раду на разматрању приговора и обавјештења корисника, јасно се показало да постојање одговарајуће судске одлуке односно јавне исправе у правилу, уз разматрање и уважавање наших препорука и правне аргументације у појединачним стварима, води позитивном рјешавању спорног односа и остваривању правних интереса корисника.

Изузимајући питање промјена каматних стопа на кредите у отплати у периоду прије измјене законске регулативе, примјетно је и смањење броја других спорних односа који су по природи облигациног карактера, а у којима су финансијске организације у претходном периоду пристајале првенствено на расправљање у поступцима пред надлежним судовима. У том смислу, у извјештајном периоду спроведен је и први поступак посредовања у цјелини између корисника и даваоца финансијске услуге које је окончано постизањем споразума о нагодби којим је у цјелости расправљено и одлучено о предмету спорног односа по приговору корисника.

1.1. Упити и молбе корисника финансијских услуга

Поред расправљања и поступања по достављеним приговорима и обавјештењима корисника, до 31.12.2012. године Омбудсман је, путем редовне и електронске поште, телефонских позива и непосредно од странака, примио 273 различита упита, молбе или захтјева за давање образложења, мишљења или упутстава у вези са правима и обавезама корисника финансијских услуга и различитим финансијским производима, те примјеном норми материјалног права у и изван области заштите корисника, на које су дати образложени одговори препоруке, упутства или мишљења. Поред тога, у истом периоду за примљена су и 6 упита давалаца финансијских услуга на које су такође дати образложени одговори, 4 поднеска са специфичним предметом који не

представљају приговоре у правно - формалном смислу, као и 4 упита правних лица односно органа по којима су такође дати образложени одговори.

Број питања по даваоцима финансијских услуга

Даваоци финансијских услуга	Број питања и постотак
Банке	190 (70%)
Микрокредитне организације	43 (16%)
Даваоци лизинга	1 (0%)
Штедно кредитне организације	0 (0%)
Остало	39 (14%)
УКУПНО	273 (100%)

И у посматраном периоду претходне године, највећи дио времена у раду овог организационог дијела Агенције користи се за извршење послова информисања о правима и обавезама и корисника и давалаца финансијских услуга, али сада са претежним фокусом њиховог разумијевања, с обзиром на већ произведена дејства у појединачним односима, а мање у смислу промоције, првенствено кроз непосредан пријем странака, а у значајној мјери и путем електронске поште и телефонским путем. Слично доступним упоредним искуствима и према саопштењима корисника и других лица која су се обратила ради добијања потребних одговора, мишљења или објашњења извршавање ових послова информисања помаже им да правилније и потпуније схватају своја права и обавезе и да заснивају своје одлуке на већем квантуму информација о којима раније нису били упознати, првенствено у вези са највећим бројем питања из области банкарских послова, посебно активних. Иначе, и за овај извјештајни период трајна је констатација ниског нивоа свијести и знања код већег дијела корисника финансијских услуга о правима и обавезама које су створили ступањем у уговорне односе са финансијским организацијама или издавањем одређених исправа, те и овдје подвлачимо потребу да се унапређењу ове области треба приступити у краћем року, планирано и свеобухватно. У том смислу, информисаност корисника и транспарентност понуђених финансијских услуга наметнуто је императивним одредбама као начело и прописане су технике за његово остваривање које несумњиво дају видљиве резултате, али се поставља питање у ком обиму и са којом садржином се оно мора испуњавати у односима са одређеним групама корисника финансијских услуга (пензионери, предузетници, студенти и слично).

И у овом периоду упит у вези са услугом лизинга односио се на рад даваоца лизинга са сједиштем у Федерацији Босне и Херцеговине.

Значајан предмет расправљања била су и различита спорна питања у вези са извршењем на новчаном потраживању односно плати корисника као извршеника на основу издатих сагласности, а с обзиром на неистовјетност одредаба Закона о раду (“Службени гласник РС“ број 55/07 - Пречишћени текст) и Закона о извршном поступку, којима се објективно ствара ситуација да се на потраживањима лица која су тзв. социјалне категорије, извршење може спроводити на већем дијелу потраживања у односу на радника, те је видљива потреба да се од надлежних органа изнађу она рјешења која ће у адекватној мјери изједначити права и обавезе свих грађана различитог статуса.

2. Унапређење регулаторног оквира

Поред осталих разлога, и с обзиром на одређени број основаних приговора о томе да су финансијске организације и након отплате главног дуга истицале потраживања из различитих основа који представљају споредна потраживања, иако уважавањем прописа након испуњења

главног дуга облигација престаје и с обзиром на значење одредбе члана 313. Закона о облигационим односима ("Службени лист СФРЈ" број 29/78, 39/85, 45/89 и 57/89 и "Службени Гласник Републике Српске" број 17/93, 3/96, 39/2003 и 74/04) која предвиђа редослијед урачунавања приликом испуњавања обавеза, предложена је и извршена одговарајућа измјена Одлуке о минималним стандардима за управљање кредитним ризиком и класификација активне банака ("Службени гласник РС" број 85/04, 1/06, 136/10, 127/11 и 68/12).

3. Едукација

У непосредној организацији Агенције за банкарство Републике Српске, и у сарадњи са Академијом за банкарство и финансије Народне Банке Србије из Београда, као једном од водећих регионалних институција која се бави професионалном обуком у области банкарства, финансија и осигурања, у јуну 2012. године, организована је едукативна настава под називом "Заштита корисника финансијских услуга - Нова регулатива, примјена и усаглашавање", намијењена запосленима који су ангажовани на изради стандардне базе уговора у сектору послова са становништвом или правном сектору, као и на рјешавању приговора корисника финансијских услуга. С намјером адекватног извршавања прописаних обавеза да своје интерне опште акте, али и појединачне правне послове, те дијелове пословања и система обраде података ускладе у законском року, уз изузетну заинтересованост финансијских организација за квалитетну обуку, семинар су похађали представници Министарства финансија Републике Српске и представници 25 давалаца финансијских услуга из Републике Српске и Федерације Босне и Херцеговине.

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

4.1. У оквирима сарадње са мисијом Свјетске банке у Босни и Херцеговини, кроз учињене приједлоге активности и мјера и њихово усаглашавање, Омбудсман је узео учешће у припреми Акционог плана за заштиту потрошача у секторима банкарства и микрофинансирања у Босни и Херцеговини који је, као дио активности које спроводи канцеларија Свјетске банке у Босни и Херцеговини на јачању заштите потрошача у секторима банкарства и микрофинансирања, презентован на радионици у Сарајеву у фебруару 2012. године, у чијем раду је учествовао и Омбудсман.

4.2. У оквиру исте сарадње на јачању заштите потрошача у секторима банкарства и микрофинансирања, Омбудсман је имао и учешће на радионици Свјетске банке у Босни и Херцеговини за Омбудсмане финансијског сектора, која је одржана у Сарајеву у октобру 2012. године, на којој је презентовао резултате рада организационог дијела у протеклом периоду и на којој су расправљана питања пракси и размијењена примјенива знања, уз учешће предсјеника међународног удружења Омбудсмана финансијског сектора INFO и представника главног медијатора за финансијски сектор Арменије.

4.3. У оквирима сарадње са Међународном финансијском корпорацијом (IFC) у Босни и Херцеговини на припреми Студије IFC о задужености грађана, Омбудсман је дао приједлоге за уврштавање релевантних питања за потпуније спровођење анкета и анализу резултата и података о задужености становништва, те учествовао на презентацији резултата студије на округлом столу који је одржан у Бањалуци у новембру 2012. године.

4.4. По позиву за учлањење и придруживање ИНФО Мрежи, у оквиру активности Свјетске банке везане за заштиту корисника финансијских услуга, 11. децембра 2012. године Омбудсман за банкарски систем Републике Српске, постао је члан International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (INFO Network), која окупља омбудсмане у области финансијских услуга из

40 земаља, и друга тијела и структуре, а основана је са циљем унапређења свих видова експертизе и механизма вансудског рјешавања спорова између корисника и давалаца финансијских услуга, размјеном техничких информација и искустава у различитим областима рада и управљања њених чланова.

Закључак

а) Кроз искуство и праксу у досадашњем раду организационе јединице Омбудсмана, и даље се потврђује оправданост постојања функције заштите права корисника финансијских услуга у Републици Српској, која је по свему специфична и сложена, имајући у виду све материјалне промјене до којих се долази извршавањем постављених задатака, а посебно цјелокупност уштеда материјалних, персоналних и других јавних ресурса које се остварују кроз алтернативни начин рјешавања спорних односа, усаглашавањем ставова и на миран начин, о чему ће у даљем дијелу извјештаја бити ријечи у основним напоменама.

б) Након оцјене врсте спорног односа по појединачним приговорима, те узимајући у обзир императивни карактер релевантне регулативе и заштићене интересе, значајна активност у односима са појединачним даваоцима финансијских услуга је предузета ради отклањања узрока настанка спорова у вези са неправилним одређивањем затезних камата, инсистирањем на поштивању оквира постављених прије свега Законом о облигационим односима и Законом о висини стопе затезне камате ("Службени Гласник Републике Српске" број 19/01, 52/06 и 103/08), из којих разлога и констатујемо значајан изостанак приговора по овом предмету.

У извјештајном периоду, примјетно је смањење броја приговора на поступање давалаца финансијских услуга који имају за предмет оређивање накнада за пријевремену отплату кредита и необавјештавање или неадекватно обавјештавање корисника о промјенама услова у отплати кредита или другим релевантним околностима, уз напомену да су нашим посредовањем у свим овим случајевима приговори подносилаца позитивно ријешени.

Као дјелимична промјена, констатован је и одређен број случајева у којима су корисници одустали од даљег поступка или нису ставили приједлоге за посредовање или их прихватили од друге стране, из разлога што је ријеч о лицима која и претходно, у смислу својих оспоравања поступка даваоца које су истакли и као предмет приговора, се налазе у правној ситуацији у којој финансијска организација треба предузимати радње у судском поступку ради остваривања својих потраживања у крајњој линији и принудним путем.

У складу са издатим препорукама, примјетан је тренд знатног смањења или заустављања приговора који се тичу спорова у вези са одбијањем финансијских организација да се кориснику и другом учеснику саопште одређени подаци или преда документација у вези са појединачним правним послом, неопходни ради остваривања њихових права и интереса, а уколико се и појаве у раду, позитивно се рјешавају уз наше учешће.

С обзиром на почетак примјене Закона о измјенама и допунама Закона о банкама Републике Српске, евидентно је смањење броја приговора по оним предметима који су у досадашњем раду били највише заступљени, а односили су се на спорне односе из периода прије извршених измјена и допуна о којима је ријеч, а у вези са примјеном нове регулативе затражена су и почетна изјашњења и издате препоруке и према банкама из Федерације Босне и Херцеговине које послују у Републици Српској. Слиједом тога, али и с обзиром на дужи извјештајни период у односу на 2011. годину, може се закључити да извршена измјена прописа, која прилагођено преузима основне институте и праксе права Европске Уније, представља разлог и одређеног пораста броја неоснованих приговора, с обзиром на успостављену детаљнију регулацију понашања финансијских организација у пружању финансијских услуга гдје је било нужно.

в) Поступци вођени по појединачним приговорима и упити корисника финансијских услуга и даље указују на недовољна знања и информисаност корисника, а има још много простора и за

побољшања у раду запослених у финансијским организацијама који непосредно контактирају са корисницима ради остваривања права и обавеза из појединачних уговорних односа, посебно у издвојеним организационим дијеловима.

У досадашњем раду на расправљању приговора и обавјештења корисника константно се унапређује сарадња са даваоцима финансијских услуга у сврху постизања рјешења спорних односа на најбржи и најефикаснији начин, уз стално аргументовање цјелисходности прихватања објективно могућих рјешења, и пружа помоћ њиховим надлежним службама у том смислу, како у примјени важећих норми на појединачне случајеве, тако и у односима са корисницима. За ефикасност рада организационог дијела Омбудсмана и остваривање циљева заштите корисника битна је чињеница да су ријешени спорни односи готово у цјелини расправљени у фази тзв. претходног поступка, без спровођења поступака посредовања, који су већ по себи лишени низа формалности. У овом извјештајном периоду, организације банкарског система, узимајући у обзир првенствено наметнуте законске обавезе, присутност дугорочне неизвјесности и њен све значајнији утицај на пословање, након неопходних усклађивања, предузимају активности ради унапређења транспарентности својих услуга, иако су то још увијек активности са правно-формалним обиљежјима, али по нашој оцјени и са схватањем потребе унапређења односа са корисницима и побољшања квалитета финансијских услуга.