

ИЗВЈЕШТАЈ

о раду Омбудсмана за банкарски систем Републике Српске за период 01.01. – 31.12.2013. године

1. Увод

1. И нормативним рјешењима новог Закона о Агенцији за банкарство Републике Српске (“Службени гласник РС“ број 59/13), који је Народна Скупштина Републике Српске донијела у току извјештајног периода, предвиђени су исти основни задаци Омбудсмана за банкарски систем Републике Српске (у даљем тексту: Омбудсман), а то 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,
- посредовање у мирном рјешавању спорних односа између корисника финансијских услуга и финансијских организација банкарског система Републике Српске,
- 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,
- 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.

Од почетка активности и рада организационе јединице Омбудсмана за банкарски систем Републике Српске, укључујући и посматрани извјештајни период, у границама расположивих могућности и успостављених материјалних и административних услова извршавају се задаци утврђени Законом о Агенцији за банкарство Републике Српске и задаци потребни за 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, задаци организационе јединице обављају се у раније обезбијеђеном простору за пријем и консултације странака и одржавање састанака за посредовање између корисника финансијских услуга и финансијских организација банкарског система Републике Српске, што омогућава остваривање и поштовање прописаних начела повјерљивости, добровољности и ефикасности у поступцима посредовања и мирног рјешавања спорних односа.

У домену унутрашње организације, у посматраном периоду спроводена је одговарајућа обука распоређеног извршиоца 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), тако да у наредном периоду унутрашња организациона структура обухвата лице које извршава послове основне надлежности и руководи радом организационе јединице Омбудсмана и једно лице - сарадник.

2. Приговори, упити и други поднесци корисника финансијских услуга

2.1. Рјешавање приговора

У периоду од 01.01. – 31.12.2013. године, у организационој јединици Омбудсмана запримљено је 164 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 приликом пружања финансијских услуга. Од поступака поводом ових приговора и обавјештења, који се тренутно воде у овој организационој јединици, у различитим фазама поступка у току је рад по 32 приговора односно обавјештења.

Од 166 завршених поступака по приговорима и обавјештењима корисника финансијских услуга, који укључују и 36 поступака који су покренути у току 2012. године, у посматраном извјештајном периоду:

52 основана приговора корисника је позитивно ријешено за кориснике

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

13 приговора - одустанак подносиоца од приговора

35 неоснованих приговора корисника

52 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 поступање надлежног органа или лица са јавним овлашћењима, док је 1 поднесак са документацијом прослијеђен надлежном правосудном органу).

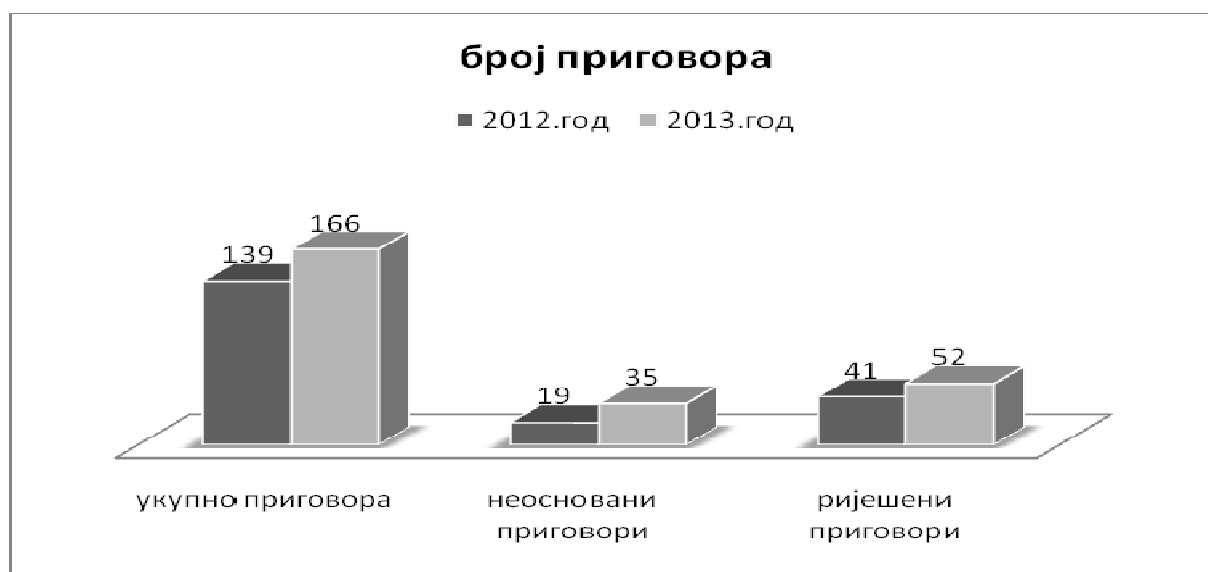
2 основана приговора - у поступку посредовања није постигнута нагодба корисника и даваоца финансијских услуга

Број питања по даваоцима финансијских услуга

Даваоци финансијских услуга	Број питања
Банке	151 (90%)
Микрокредитне организације	13 (8%)
Даваоци лизинга	0 (0%)
Штедно кредитне организације	0 (0%)
Остало	2 (2%)
УКУПНО	166

б) Број питања по врстама финансијских услуга

Врсте финансијских услуга	Број питања и постотак
Кредити	116 (70%)
Депозитни послови	2 (4%)
Платни промет	19 (7%)
Електронски инструменти плаћања	11 (9%)
Остало	18 (10%)
УКУПНО	166 (100%)



Графикон 1

а) Кредитни послови. Према подацима који су приказани у графикону 1, у претходној години 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 овим предметом спора, приговори су се односили на поступање 4 банке из Републике Српске, као и 4 банке са сједиштем у Федерацији Босне и Херцеговине, а у посматраном периоду поднесено је 30 приговора који су имали за предмет наведена спорна питања, што је 25 % свих приговора који су се односили на права и обавезе корисника из групе кредитних послова. У току извјештајне године, и даље се приговори ове врсте односе на период закључења појединачних кредитних послова и њиховог извршавања 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 облигациона 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. И код банака у Републици Српској и у Федерацији Босне и Херцеговине, у оквирима ових спорних односа ријеч је о модалитетима уговарања и поступања приликом обрачуна и промјене (повећавања) уговорених каматних стопа на кредите који су установљени и у ранијим поступцима из 2011/12. године:

- утврђивање промјенљивих номиналних каматних стопа код којих су у основици за обрачун каматне стопе уговорене референтне каматне стопе EURIBOR односно LIBOR, као варијабилни елемент и каматна маржа у одређеном износу. У овом случају су банке пропуштале да, након смањења службених вриједности уговорених референтних стопа на финансијским тржиштима, коригују висину каматних стопа у кредитно-правним пословима а тиме и износ одговарајућих анuitета у уговореним обрачунским периодима, што се остваривало промјенама уговорене каматне марже интерним одлукама од стране банке, без познатих критеријума 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 извршене с обзиром на уговорене неодређене “случајеве“ уз предвиђену могућност промјене каматне стопе техником промјене интерних одлука банке, 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 тог елемента уговора у таквим случајевима;

- утврђивање номиналних каматних стопа као промјенљивих и зависних од кретања вриједности референтних каматних стопа EURIBOR односно LIBOR, с једне стране, 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 двостраних теретних уговора.

Наводећи и даље у изјашњењима, као првенствену правну аргументацију основаности описаног поступања, сагласност корисника и аутономију воља уговорних страна, као општи услов за настанак уговора и једно од начела уговорног права, изражених формалним прихватањем преузетих права и обавеза од стране корисника, и даље остаје изражено одређење финансијских организација да се ова питања расправљају у поступцима пред надлежним судским органима, који тренд је констатован и у ранијим извјештајима. Имајући у виду изјављене приговоре, уз ранију напомену да је одређени дио корисника покренуо одговарајуће судске поступке ради заштите својих интереса и да су први поступци окончани пред нижим судским инстанцама, у току овог извјештајног периода донесена је и прва пресуда више судске инстанце у корист корисника кредита која је постала правноснажна. У извјештајном периоду спроведено је 5 посредовања између корисника и давалаца финансијске услуге од којих су 3 окончана постизањем нагодби којима су расправљени спорни односи по приговорима.

У поступцима који су вођени поводом осталих спорних односа у групи кредитних послова, предмет приговора или обавјештења се најчешће односио на питања:

- разлога настанка и основаности накнадних потраживања која су финансијске организације истакле према корисницима у случајевима након исплате главног дуга. С обзиром да је поднесно 17 приговора у вези са описаним спорним односом, констатовано је да су разлози спорних односа везани дијелом за извршење судских одлука у извршном поступку, а дијелом за примјену одредаба

о обавези књиговодственог исказивања нерезализованих прихода на одређени начин, која се правно не односи на фактички обрачун камата као споредног потраживања.

- спорног укључивања корисника приликом класификације ставки активе у одређену категорију,

- коришћења издатих сагласности за заплијену дијела плате и исплату непосредно повјериоцу након раскида кредитно - правних послова, без утврђења накнаде штете. Исто тако, дио издатих сагласности се користи у прописаном извршном поступку, а у неким поступцима констатована је ранија пракса да се ове сагласности користе као техника испуњавања постојећих обавеза из кредита, што смо са становишта сврхе и дејстава ове сагласности које 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, оцијенили као праксу коју не треба проводити.

- постојања мана воље или неспоразума приликом закључења кредитних послова,

- реструктурирања постојећих обавеза корисника кредита према финансијским организацијама. У раду организационе јединице, у поређењу са 2012. годином, у посматраном периоду забиљежен је једнак број приговора, молби или захтјева (укупно 7) корисника кредита у вези са репрограмирањем, реструктурирањем или увођењем застоја у испуњавању створених обавеза према финансијским организацијама. Иако се у образложеним одговорима корисницима указује на обавезујућу примјену начела аутономије воље у уговорном праву и потребу спровођења прилагођених активности Агенције из дјелокруга њеног управног рада, те обавезе финансијских организација ради очувања стабилности банкарског система, наш је закључак да у већини ових случајева испуњавање уговорених обавеза непосредно погоршава животне околности корисника, посебно у случајевима немогућности испуњавања обавеза из разлога на које корисници не могу утицати нити се исти могу предвидјети.

- предаје средстава обезбјеђења исплатиоцу уговорених новчаних обавеза према финансијским организацијама,

- накнада у случајевима пријевремене отплате кредита од стране корисника, и друга питања.

Полазећи од начина извршавања наших основних задатака, поштивања начела неутралности и посредничког карактера поступања, у расправљању ових поднесака остварује се значајан степен позитивног рјешавања спорних ситуација за кориснике, при чему промовишемо захтјеве на плану прихватања правне или пословно - обичајне аргументације од стране финансијских организација, а у питањима судског извршног поступка дају се образложени одговори и објашњења у вези са правима и обавезама у том поступку.

б) Депозитни послови. У периоду о којем је ријеч, најмањи број приговора и обавјештења односио се на депозитне послове. Поднесен је 1 приговор у вези са одређивањем каматне стопе на штедни улог код тзв. "аутоматског" продужавања важности уговора о штедном улогу који је позитивно ријешен за корисника и 1 неоснован приговор у вези са начином и методом обрачуна каматне стопе на штедни улог. Према броју приговора и предмету појединачних поступака могућа је констатација да примјена законских института заштите корисника резултира крајњим смањењем настанка спорних односа у вези са коришћењем банкарских услуга из депозитних послова.

в) Платни промет. Највише приговора у вези са пословима платног промета се односио на спорне ситуације у вези са издавањем и коришћењем налога за плаћање од стране корисника и по том основу правилност извршених преноса у смислу одредаба Закона о унутрашњем платном промету

("Службени гласник РС" број 52/12), у којима је и даље примјетан неадекватан однос запослених који обављају одређене послове непосредно са корисницима и непотпуна знања о општим правилима која се тичу правног карактера налога, који у свему подлијеже прописаном правном режиму уговора о налогу. Дио приговора се односио на основаност сврставања корисника односно јемаца приликом класификације ставки активе у одређену категорију, у смислу подзаконских прописа које доноси Агенција. У овом дијелу констатујемо и одређен степен неправилности или нецјелисходности у примјени Одлуке о централном регистру кредита пословних субјеката и физичких лица у Босни и Херцеговини ("Службени гласник Босне и Херцеговине" број 92/11) од стране финансијских организација, из разлога неажурности и регистрације потраживања која су према апсолутном износу мале вриједности, али по дејствима и ограничењима која производи регистрација у Централном регистру кредита истовјетна са потраживањима већег обима.

У извјештајној години вођена су и 2 поступка у вези са пословима међународног платног промета, а остали спорни односи су се односили на неправилност вођења и евидентирања салда на различитим рачунима корисника, наплату провизија и накнада по рачунима на којима није било активности од стране власника или по тарифи чија примјена није уговорена, и стварање додатних трошкова за кориснике финансијских услуга.

г) Електронски инструменти плаћања. Предмет приговора у вези са издавањем и коришћењем електронских инструмената плаћања били су спорни односи о основаности потраживања финансијских организација из основа коришћења таквих инструмената од стране корисника и нефункционалност рада банкомата организација које су издаваоци електронских инструмената плаћања, те спорови у вези са повратом новчаних средстава од стране издаваоца у наведеним случајевима. У расправљању поднесених приговора показало се веома важним постојање механизма за доказивање уредности преноса новчаних вриједности обезбјеђењем техничке могућности измјештеног управљања и надзора правилне функционалности рада елемената система. У овој области финансијских услуга, као неправилност код једног броја финансијских организација констатујемо непостојање уговора у писаној форми који међусобно закључују корисник и издавалац електронских инструмената плаћања, која обавеза је установљена и Законом о заштити потрошача у Босни и Херцеговини ("Службени лист БиХ" број 25/06) и Законом о заштити потрошача у Републици Српској ("Службени гласник РС" број 6/12), иако су овакви приговори имали позитиван исход за кориснике.

Остали приговори. У осталим поступцима, предмет приговора и обавјештења се првенствено односио на спорне односе или питања која се тичу права корисника у судском извршном поступку ради принудног остварења потраживања финансијских организација, у смислу Закона о извршном поступку. Како смо и раније истицали, формално - правно Агенција односно Омбудсман немају овлашћења за поступање у погледу предмета ових приговора, али се полазећи од захтјева корисника и у овом дијелу истима дају образложени одговори и саопштења у вези са њиховим правима и обавезама, као странака у извршном поступку. Најчешћа спорна питања, о којима ће се у тим случајевима одлучивати у оквиру правосудних институција, односе се на основаност предузимања извршних радњи, непредузимање тих радњи према имовини главних дужника, вођење одвојених поступака према дужницима и јемцима иако са истим или приближно истим правним и чињеничним основом након наступања доцње и иако се ради о главној и споредним обавезама, достављање и начин спровођења рјешења о извршењу, поступања по приговорима извршеника ради оспоравања захтјева тражиоца извршења и обим потраживања финансијске организације као тражиоца извршења која често није у могућности да докаже обавјештавање јемаца о доцњи главног дужника.

У извјештајном периоду констатујемо интензивирање мјера и активности финансијских организација у вези са опомињањем сауговарача у доцњи и с тим у вези, повећан број приговора на износ накнада за издавање и слање писмених опомена и уопште на основаност обрачуна таквих дуговања корисника од стране финансијске организације, из чега закључујемо да организације

банкарског система приходују по овом основу, иако осим спорних правних аспеката ове активности, сматрамо да ни према објективним мјерилима стварно учињени издаци не достижу износе обрачунатих накнада. Полазећи од сличног основа, дио приговора се односио и на неоправданост радњи које предузимају финансијске организације према дужницима у сврху наплате својих потраживања, а које се односе на виšekратно позивање телефонским путем у току дана и у вечерњим часовима.

Када је ријеч о питањима мјеничног права, у оквиру испитивања појединачних активности и заprimљених приговора, прије свега у микрокредитном дијелу банкарског сектора, приговори су се односили на структуру мјеничних потраживања финансијских организација у оспореним износима и поводом издавања мјеница у сврху обезбјеђења кредита и њихове употребе, посебно у случајевима изостанка уговора о јемству са лицима која би требала јемчити за испуњење преузетих обавеза и покретање извршних поступака на основу таквих вјеродостојних исправа, што има одређене посљедице с обзиром на подвргнутост мјеничних дужника строжијем утврђеном правном режиму, а одређени број приговора се односио на невјеродостојност потписа мјеничних дужника.

У овом извјештајном периоду заprimљено је мање приговора на поступке Инвестиционо - развојне банке а.д. Бања Лука у вези са плаћањем затезних камата због повреда уговора о откупу станова које су грађани закључили са Фондом становања Републике Српске којим управља ова институција, а које је иста поставила након испуњења обавеза из таквих уговора, иако немамо сазнања о начину рјешавања ових питања. Без обзира на ненадлежност Агенције за поступање у погледу ових приговора, подносиоци се образложеним одговорима упућују на надлежне институције и потенцијално релевантне материјалне прописе.

Уз наставак сарадње са даваоцима финансијских услуга, биљежимо даље смањење приговора у вези са одбијањем да се кориснику или јемцу саопште подаци или преда одређена 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.

Приговори лица која лично обезбјеђују испуњење обавеза. И у посматраном периоду се највећи број приговора ових лица, у принципу приговори јемаца, односио на неправилности спроведеног поступка приликом одобравања кредита и микрокредита од стране финансијских организација и утврђивање одговорности за евентуалне пропусте и несавјесно поступање, постојање услова за одобравање кредита с обзиром на кредитни статус корисника кредита и јемаца за испуњење обавезе и у том смислу могућа прекорачења овлашћења, валидност потписа и документације која се прибавља у сврху разматрања захтјева за одобравање кредита, основаност самих потраживања и радњи које се предузимају у поступку њихове принудне наплате, укључивање ових лица приликом класификације ставки активе у одређену категорију и пропуштање обавјештавања јемаца о доцњи главних дужника.

И на овом мјесту је потребна напомена да је у одређеном броју случајева основа ових приговора указивање на противправност поступака појединачних лица код финансијских организација, тако да се с обзиром на њихову природу и обиљежја корисници увијек образложеним одговорима и упућују на друге прописане поступке и надлежне правосудне институције ради утврђивања постојања одређених чињеница или одговорности. Ово из разлога што је и за евентуално утврђивање законом предвиђених основа одговорности правних лица неопходно спровести прописани поступак за доношење одлука које обавезују, док и предмет поступка посредовања у смислу установљеног јавног интереса и законских и подзаконских правила, могу бити само захтјеви имовинске природе, којима странке могу слободно располагати. У вези са појединачним од наведених питања, која би имала карактер тзв. претходних питања, упућена је и једна допуна раније информације правосудном органу по којој је поступак обустављен због застарјелости гоњења, након утврђивања стања ствари у том поступку, што потврђује исправност процесног принципа да се питања, која су самосталне правне цјелине, морају расправљати од стране

надлежних судова или других органа, а како би се омогућило и евентуално рјешавање захтјева из спорног односа по приговру ради остваривања заштите корисника финансијских услуга.

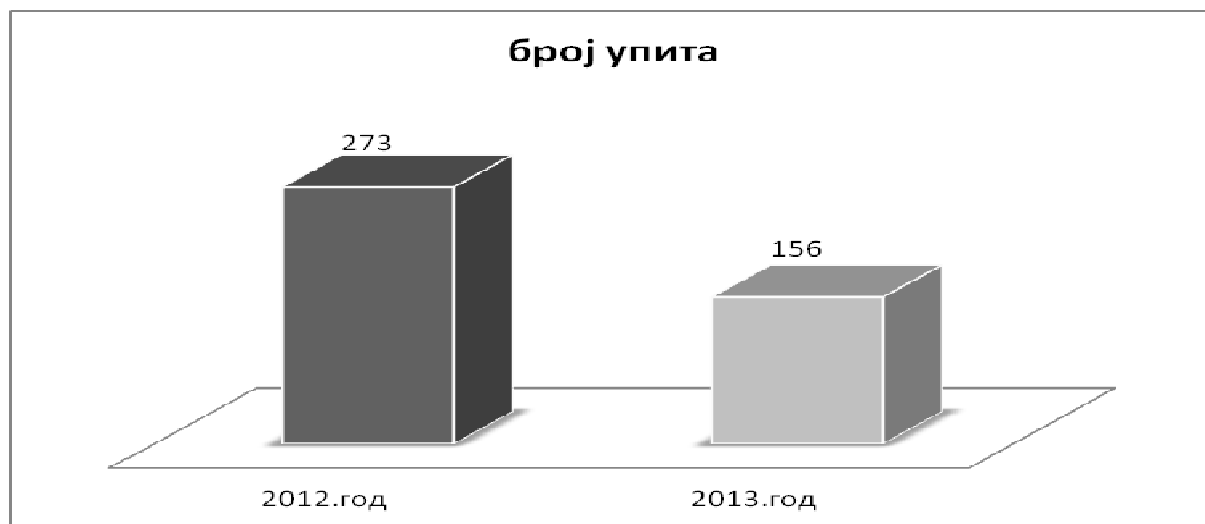
Изузимајући питање промјена каматних стопа на кредите у отплати у периоду прије измјене законске регулативе, примјетно је и смањење броја других спорних односа имовинске природе, а у којима су финансијске организације у претходном периоду пристајале првенствено на расправљање у поступцима пред надлежним судовима.

2.2. Упити и молбе корисника финансијских услуга

Поред поступања по достављеним приговорима и обавјештењима корисника, до 31.12.2013. године Омбудсман је, путем редовне и електронске поште, телефонских позива и непосредног пријема странака, примио 156 различита упита, молби 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, упутства или мишљења. У истом периоду заprimљено је и 6 упита давалаца финансијских услуга (укључујући и организације са сједиштем у Федерацији Босне и Херцеговине) на које су такође дати образложени одговори, 2 поднеска са специфичним предметом који не представљају приговоре у правно - формалном смислу, као и 6 упита правних лица по којима су такође дати образложени одговори.

Број питања по даваоцима финансијских услуга

Даваоци финансијских услуга	Број питања и постотак
Банке	114 (73%)
Микрокредитне организације	30 (19%)
Даваоци лизинга	1 (1%)
Штедно кредитне организације	0 (0%)
Остало	11 (7%)
УКУПНО	156 (100%)



Графикон 2

И у посматраном периоду, 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 мање у смислу промоције имајући у виду настала дејства у појединачним односима, првенствено кроз непосредан пријем странака, а у значајној мјери и путем електронске поште и телефонским путем. Према саопштењима корисника и других лица која су се обратила ради добијања потребних одговора, мишљења или објашњења извршавање ових послова информисања омогућава корисницима да правилније и потпуније схватају своја права и обавезе и да их уважавају приликом доношења одлука о коришћењу финансијских услуга. При томе се првенствено руководило и широм промоцијом кључних права, обавеза и института, те у овом погледу, полазећи од података у претходној табели, констатујемо позитиван тренд у 2013. години кроз смањење броја корисника и других лица која су се обратила ради добијања потребних одговора у вези са овим институтима. Остаје трајна констатација ниског нивоа 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, због чега се и у оквиру Агенције планирано предузимају активности за унапређење области финансијске едукације корисника.

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

3. Унапређење регулаторног оквира

По захтјеву Министарства трговине и туризма Републике Српске, представници организационе јединице Омбудсмана за банкарски систем Републике Српске у саставу Агенције за банкарство Републике Српске као чланови радне групе учествовали су у изради Програма за заштиту потрошача у Републици Српској за 2013/14. годину у који је уврштен приједлог планираних активности у области заштите потрошача - корисника финансијских услуга за назначени период.

4. Едукација

У марту 2013. године, запослени су учествовали су на едукативном семинару “Модерна рјешења у реструктурирању дугова“ у организацији Академије за банкарство и финансије у Београду, с циљем упознавања са међународним моделима приступа финансијском и оперативном реструктурирању и са дилемама у примјени нових прописа о споразумном финансијском реструктурирању прије свега привредних друштава у Републици Србији.

У новембру 2013. године узето је учешће на едукативном семинару “Средства обезбјеђења у банкарском пословању“ у организацији “АБФ Едукација и консалтинг“ д.о.о. из Београда институције која се бави професионалном обуком у области финансија, с циљем размјене практичних знања и искустава о питањима која су предмет спорних односа између корисника и давалаца финансијских услуга и упознавања нових рјешења у поступку принудне наплате у Републици Србији.

У децембру у Бањалуци су запослени учествовали у раду округлог стола у организацији Међународне финансијске корпорације у Босни и Херцеговини “IFC студија о задужености грађана 2013. и презентација резултата студије о потенцијалу микрокредитног сектора у Босни и Херцеговини“ на којем су дискутовани презентовани статистички подаци.

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

5.1. У оквирима сарадње са Међународном финансијском корпорацијом (IFC) у Босни и Херцеговини, Омбудсман је имао учешће на дводневном семинару - радионици за запослене у локалној самоуправи и службама бесплатне правне помоћи “Бесплатно финансијско савјетовање и

заступање презадужених грађана“, која је у организацији IFC одржана на Јахорини у децембру 2013. године, на којој је презентовао резултате рада организационог дијела у протеклом периоду и актуелна питања у овој области

5.2. У оквирима сарадње на јачању заштите потрошача у секторима банкарства, микрофинансирања и осигурања, Омбудсман је имао учешће на дводневој конференцији “Актуелне теме из области осигурања и банкарства“, која је у организацији Удружења економиста Републике Српске “SWOT“ одржана у Бањалуци у мају 2013. године, на којој је презентовао резултате рада организационог дијела у протеклом периоду и актуелна питања у овој области.

5.3. Омбудсман је учествовао на једнодневnoj конференцији, у организацији Удружења за заштиту потрошача “ДОН“ из Приједора и уз партнерство Министарства трговине и туризма Републике Српске.

5.4. Као члан International Network of Financial Services Ombudsman Schemes, по позиву ове организације преузет је и објављен Извјештај Омбудсмана за банкарски систем Републике Српске за 2012. годину у новембарском издању билтена INFO Network. INFO Network 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.

У сарадњи са различитим медијима (3 телевизијске станице, 3 радио станице, 1 двонедељник, 1 интернет портал и различите дневне новине), на њихов захтјев вишекратно су обезбијеђени одговори на питања из проблематике која се односи на заштиту корисника финансијских услуга.

Закључак

а) Кроз искуство и праксу у досадашњем раду организационе јединице Омбудсмана, наставља се извршавање функције заштите права корисника финансијских услуга у Републици Српској, која је по свему специфична и сложена, а ефекти се изражавају на плану уштеда материјалних, персоналних и других јавних и приватних ресурса које се остварују кроз алтернативни вансудски начин рјешавања спорних односа, усаглашавањем ставова и на миран начин.

б) У извјештајном периоду, констатујемо потпуно смањење броја приговора на поступање давалаца финансијских услуга који имају за предмет оређивање накнада за пријевремену отплату кредита и интензивирање свих активности обавјештавања корисника о промјенама услова коришћења финансијских услуга. И даље постоји одређен број случајева у којима су корисници одустали од даљег поступка, у ранијем периоду из разлога што су у питању правне ситуације у којима финансијска организација треба предузимати одређене радње ради остваривања својих потраживања у крајњој линији и принудним путем, али према расположивим сазнањима до одустајања долази и из других разлога.

У извјештајном периоду изражено је даље смањење броја приговора по оним предметима који су у периоду прије извршених измјена и допуна Закона о банкама Републике Српске из 2011. године били највише заступљени у спорним односима, а у вези са примјеном нове регулативе поступци се спроводе и издају препоруке и према банкама из Федерације Босне и Херцеговине које послују у Републици Српској. У вези са неадекватном примјеном поменутог прописа за примљено је свега неколико приговора, у највећем дијелу у вези са накнадама за пријевремену отплату кредита, накнадама и обрачунским курсевима приликом коришћења електронских инструмената плаћања и поштивањем садржаја информационог листа за одређени производ, уз напомену да су основани приговори подносилаца позитивно ријешени, што указује да извршена измјена прописа с обзиром на успостављену детаљнију регулацију понашања финансијских организација у пружању

финансијских услуга производи ефекте и представља разлог одређеног пораста броја неоснованих приговора који је претходно приказан.

в) Поступци вођени по појединачним приговорима и упити корисника финансијских услуга и даље указују на недовољна знања и информисаност корисника, а како је и раније истакнуто, постоји потреба и за побољшања у раду запослених у финансијским организацијама који непосредно послују са корисницима, посебно у издвојеним организационим дијеловима.

У досадашњем раду на расправљању приговора и обавјештења корисника настоји се унаприједити сарадња са даваоцима финансијских услуга, а препоруке су усмјерене на рјешавање спорних односа на најефикаснији начин уз аргументовање цјелисходности прихватања објективно могућих рјешења. Наша је оцјена да, због претходне праксе и извршене измјене прописа, расте сложеност предмета спорних односа, што утиче на поступање дијелова финансијских организација задужених за рјешавање приговора, као и да организације банкарског система одржавају активности ради унапређења транспарентности и квалитета својих услуга и унапређења односа са корисницима, иако и у том смислу постоји још простора за даља побољшања.

За ефикасност рада организационог дијела Омбудсмана и остваривање циљева заштите корисника веома је важно да су оправдани приговори са позитивним исходом за кориснике у правилу ријешени још у фази тзв. претходног поступка, без потребе спровођења формалног поступка посредовања, што је један од основних циљева у раду овог организационог дијела.