

ИЗВЕШТАЈ

о раду Омбудсмана за банкарски систем Републике Српске за период 01.01. – 30.06.2013. године

Увод

1. Основни задаци Омбудсмана за банкарски систем Републике Српске (у даљем тексту: Омбудсман) утврђени Законом о Агенцији за банкарство Републике Српске (“Службени гласник РС“ број 67/07 – Пречишћени текст и 40/11) су: пружање информација о правима и обавезама корисника и давалаца финансијских услуга, разматрање приговора корисника финансијских услуга и давање одговора, препорука и мишљења, 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 и финансијских организација банкарског система Републике Српске, испитивање активности на финансијском тржишту ради заштите права корисника, 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 послова и радњи из области заштите права корисника финансијских услуга.

Успостављене материјалне и административне претпоставке омогућавале су 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 посматраном периоду, у дијелу унутрашње организације, Омбудсман извршава послове основне надлежности и руководи радом организационе јединице, а раније распоређени извршилац у овој организационој јединици, у статусу приправника, завршио једногодишњу обуку и положио одговарајући испит за рад на задацима и обавезама који се обављају у организационој јединици Омбудсмана односно у Агенцији за банкарство Републике Српске (у даљем тексту: Агенција).

2. Приговори, упити и други поднесци корисника финансијских услуга

2.1. Рјешавање приговора

У времену од 01.01. – 30.06.2013. године, у организационој јединици Омбудсмана за примљено је 90 нових приговора односно обавјештења поводом насталих спорних односа у вези са поступањем и радом финансијских организација или са општим захтјевом да се расправе одређена питања у појединачним односима корисника и давалаца финансијских услуга. Од поступака који се тренутно воде, у току је рад по 28 приговора у различитим фазама поступка.

Од 96 завршених поступака по приговорима и обавјештењима корисника финансијских услуга, укључујући и 34 поступка који су покренути у току 2012. године, у посматраном извјештајном периоду:

29 основаних приговора корисника је позитивно ријешено за кориснике

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

10 приговора - одустанак подносиоца од приговора

20 неоснованих приговора корисника

25 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 (10 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 је 1 поднесак са документацијом прослијеђен надлежном правосудном органу).

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

а) Број питања по даваоцима финансијских услуга

Даваоци финансијских услуга	Број питања и постотак
Банке	89 (93%)
Микрокредитне организације	5 (5%)
Даваоци лизинга	0 (0%)
Штедно кредитне организације	0 (0%)
Остало	2 (2%)
УКУПНО	96 (100%)

б) Број питања по врстама финансијских услуга

Врсте финансијских услуга	Број питања и постотак
Кредити	68 (71%)
Депозити	1 (1%)
Платни промет	12 (13%)
Електронски инструменти плаћања	7 (7%)
Остало	8 (8%)
УКУПНО	96 (100%)

а) Како је приказано у претходној табели, највећи број приговора корисника се односи на **кредитне послове**.

И у посматраном извјештајном периоду, наставља се тренд да је најчешћи предмет приговора корисника финансијских услуга у дијелу кредитних послова био везан за правилност уговарања појединачних клаузула о промјенљивости каматне стопе и поступање финансијских организација при вршењу промјена и обрачуна уговорених промјенљивих каматних стопа у току трајања уговорног односа, у случајевима када су референтне каматне стопе LIBOR односно EURIBOR уговаране као један од елемената у основици за обрачун редовне каматне стопе, а приговори ове врсте односили су се на поступање 4 банке из Републике Српске и 3 банке из Федерације Босне и Херцеговине. Уобичајена садржина таквих приговора корисника односила се на: пропуштање финансијских организација да коригују износе каматних стопа, односно ануитета у уговореним обрачунским периодима након смањења вриједности референтних стопа на интернационалним тржиштима, утврђивање промјенљивих редовних каматних стопа код којих су промјене вриједности вршене од стране банака, а с обзиром на уговорене неодређене "случајеве" или на

примјену клаузуле промјенљивости искључиво у случајевима пораста вриједности уговорене референтне каматне стопе. У посматраном периоду поднесено је 19 ових приговора. И поред преовладавајућег одређења финансијских организација да се спорна питања расправљају у поступцима пред надлежним судским органима како је и раније констатовано, у извјештајном периоду спроведена су 4 посредовања између корисника и давалаца финансијске услуге од којих су 2 окончана постизањем нагодби којима су расправљени спорни односи по приговору корисника. Сви приговори ове врсте су се и даље односили 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), а битна је напомена да је све већи дио корисника покренуо и одговарајуће судске поступке ради заштите својих интереса, као и да се у току овог извјештајног периода настављају или окончавају раније започети судски поступци у вези са овим предметом спора.

Остаје битна карактеристика у раду организационе јединице значајан број приговора, молби или захтјева 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 уговорних страна и обавезе финансијских организација на очувању стабилности, 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.

У поступцима који су вођени поводом осталих спорних односа у групи кредитних послова и даље је значајан број приговора који се односи на основаност накнадних потраживања финансијских организација након отплате главног дуга, спорна питања која настају у случајевима отплате кредита коришћењем сагласности за заплијену дијела плате, као и питања која се тичу процесних права корисника у извршном поступку у смислу Закона о извршном поступку ("Службени гласник РС" број 59/03, 85/03, 64/05, 118/07 и 29/10). Полазећи од начина извршавања наших основних задатака и поштивања начела неутралности, у погледу ових поднесака остварује се висок степен позитивног рјешавања спорних ситуација за кориснике, а у питањима судског извршног поступка дају се образложени одговори и објашњења у вези са правима и обавезама у том поступку.

б) И у периоду о којем је ријеч најмањи број приговора односио се на **депозитне послове**, а поднесен је 1 приговор у вези са одређивањем каматне стопе на депозит код тзв. "аутоматског" продужавања важности уговора о штедном улогу.

в) Код приговора у вези са пословима **платног промета** и даље су посебно присутни спорни односи у вези са сврставањем корисника односно јемаца приликом класификације ставки активе у одређену категорију, при чему констатујемо одређен степен неправилности 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, те спорне ситуације у вези са издавањем и коришћењем налога за плаћање од стране корисника или ради наплате потраживања од стране финансијске организације, у којима је и даље примјетан неадекватан однос, знања и поступак у вези са извршењем налога, који у свему подлијежу прописаном правном режиму уговора о налогу са свим насталим правним посљедицама.

г) У случајевима спорних ситуација у вези са коришћењем **електронских инструмената плаћања**, спорни односи односили су се на питања основаности потраживања финансијских организација из основа коришћења таквих инструмената од стране корисника и нефункционалност рада банкомата организација које су издаваоци електронских инструмената плаћања. У овој области финансијских услуга, као значајну 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.

д) У случајевима **осталих приговора** и даље се исти у значајној мјери односе на питања која су везана за спровођење судског извршног поступка ради принудног остварења потраживања, непознату структуру и разлоге настанка потраживања финансијских организација у оспореним износима и константна спорна питања мјеничног права, 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 присутним у микрокредитном дијелу банкарског сектора, те на од раније присутне поступке Инвестиционо - развојне банке а.д. Бања Лука у вези са питањем наплате затезних камата из основа уговора о откупу станова, у којима се редовно дају образложени одговори о упућивању на надлежне институције и потенцијално релевантне материјалне прописе. Уз наставак сарадње са даваоцима финансијских услуга, биљежимо потпуно смањење приговора у вези са одбијањем да се кориснику или јемцу саопште подаци или преда одређена документација у вези са појединачним правним послом.

Приговори лица која лично обезбјеђују испуњење обавеза корисника и у посматраном периоду у највећем броју се односе на основаност радњи које се предузимају у поступку вансудске и принудне наплате потраживања, утврђивање основаности потраживања финансијских организација према овим лицима, ка и на спровођење процедура приликом одобравања кредита од стране финансијских организација и утврђивање одговорности за евентуалне пропусте или злоупотребе од стране службеника финансијских организација или трећих лица, иако се у том дијелу, како је то помињано и у претходним извјештајима, с обзиром на њихову природу и обиљежја и обавезујућа процесна правила, корисници се образложеним одговорима упућују на посебне поступке које спроводе правосудне институције.

2.2. Упити и молбе корисника финансијских услуга

Поред поступања по достављеним приговорима и обавјештењима корисника, до 30.16.2013. године Омбудсман је, путем редовне и електронске поште, телефонских позива и непосредно од странака, примио 89 различитих упита, молби или захтјева (укључујући и поступке организација са сједиштем у Федерацији Босне и Херцеговине) 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 запримљено је 6 упита давалаца финансијских услуга на које су такође дати образложени одговори, 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	65 (70%)
Микрокредитне организације	18 (16%)
Даваоци лизинга	0 (0%)
Штедно кредитне организације	0 (0%)
Остало	6 (14%)
УКУПНО	89 (100%)

У ранијим периодима назначено је да се највећи дио времена у раду овог организационог дијела Агенције користи за извршење послова информисања о правима и обавезама и корисника и давалаца финансијских услуга, првенствено кроз непосредан пријем странака, а у значајној мјери и путем електронске поште и телефонским путем. Извршавање ових послова информисања предвиђено је ради омогућавања корисницима да правилније схватају своја права и обавезе и да их уважавају приликом одлука о коришћењу финансијских услуга, при чему се првенствено руководило што широм промоцијом кључних права, обавеза и института, те у овом погледу, полазећи од података у претходној табели, констатујемо позитиван тренд кроз смањење броја корисника и других лица која су се обратила ради добијања потребних одговора у вези са овим институтима. Ипак 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.

3. Едукација

У марту 2013. године, запослени у организационој једници учествовали су на едукативном семинару “Модерна рјешења у реструктурирању дугова“ у организацији Академије за банкарство и финансије у Београду, институције која се бави професионалном обуком у области банкарства, финансија и осигурања, с циљем размјене практичних знања о питањима која су предмет спорних односа између корисника и давалаца финансијских услуга, упознавања са међународним моделима приступа финансијском и оперативном реструктурирању и са донетима и дилемама у примјени нових прописа о споразумном финансијском реструктурирању прије свега привредних друштава у Републици Србији.

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, а учествовао је и на једнодневном конференцији у организацији Удружења за заштиту потрошача “ДОН“ из Приједора и партнерство Мионистраства трговине и туризма Републике Српске.

Закључак

а) И даље се кроз искуство и праксу у досадашњем раду организационе јединице Омбудсмана, потврђује оправданост постојања функције заштите права корисника финансијских услуга у Републици Српској, која је по свему специфична и сложена, а посебни ефекти се постижу на плану уштеда материјалних, персоналних и других јавних и приватних ресурса које се остварују кроз алтернативни начин рјешавања спорних односа, усаглашавањем ставова и на миран начин. И у извјештајном периоду, изражено је даље смањење броја приговора по оним предметима који су у периоду прије почетка примјене Закона о измјенама и допунама Закона о банкама Републике Српске 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, уз напомену да су у свим овим случајевима приговори подносилаца позитивно ријешени, што указује да извршена измјена прописа с обзиром на успостављену детаљнију регулацију понашања финансијских организација у пружању финансијских услуга производи задане ефекте. Поступци вођени по појединачним приговорима 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.

У досадашњем раду на расправљању приговора и обавјештења корисника константно се унапређује сарадња са даваоцима финансијских услуга и препоручује рјешавање спорних односа на најбржи и најефикаснији начин, а наша је оцјена да организације банкарског система одржавају активности ради унапређења транспарентности својих услуга, а тиме и унапређења односа са корисницима и побољшања квалитета финансијских услуга. За је ефикасност рада организационог дијела Омбудсмана и остваривање циљева заштите корисника веома 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.