

ИЗВЈЕШТАЈ

о раду Омбудсмана за банкарски систем Републике Српске за период 01.01. – 30.06.2012. године

1. Основни задаци Омбудсмана за банкарски систем Републике Српске (у даљем тексту: Омбудсман) утврђени Законом о Агенцији за банкарство Републике Српске 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.

У извјештајном периоду додатно су побољшане материјалне и административне претпоставке неопходне за извршавање задатака утврђених Законом о Агенцији за банкарство Републике Српске и Правилима поступања Омбудсмана за банкарски систем Републике Српске по обавјештењу или приговору корисника финансијских услуга. Поред лица које извршава послове и руководи радом организационе јединице Омбудсмана, у посматраном периоду у овој организационој јединици распоређен је још један извршилац са статусом приправника.

2. У времену од 01.01. – 30.06.2012. године, за примљен је 51 нови приговор односно обавјештење у вези са поступањем и радом финансијских организација. Од поступака који се тренутно воде, у току је рад по 14 приговора у различитим фазама поступка.

Од 64 завршена поступка по приговорима у истом времену:

21 основан приговор корисника је ријешен

4 основана 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

9 приговора - одустанак подносиоца од приговора

12 неоснованих приговора корисника

14 приговора - дати су образложени одговори корисницима, од којег броја је 8 приговора прослијеђено другој надлежној институцији, јер је даље поступање у надлежности Агенције за банкарство Федерације Босне и Херцеговине.

а) Број питања по даваоцима финансијских услуга

Даваоци финансијских услуга	Број питања и постотак
Банке	45 (88%)
Микрокредитне организације	4 (10%)
Даваоци лизинга	0 (0%)
Штедно кредитне организације	0 (0%)
Остало	1 (2%)
УКУПНО	51 (100%)

б) Број питања по врстама финансијских услуга

Врсте финансијских услуга	Број питања и постотак
Кредити	37 (72%)
Депозити	2 (4%)
Платни промет	3 (6%)
Електронски инструменти плаћања	5 (10%)
Остало	4 (8%)
УКУПНО	51 (100%)

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

И даље се као значајан и најчешћи предмет приговора појављује начин обрачуна и промјене уговорене промјенљиве каматне стопе на кредите корисника у отплати, код којих су референтне каматне стопе LIBOR односно EURIBOR уговоране као један од елемената у основици за обрачун редовне каматне стопе. Корисници су приговорима указали на то да су, након смањења вриједности ових референтних стопа на интернационалним тржиштима, финансијске организације пропуштале да коригују и износ каматне стопе, односно ануитета у уговореним обрачунским периодима, а у посматраном периоду поднесено је 11 ових приговора. Ово је и питање код којег је изражено одређено финансијских организација да се иста расправљају у поступцима пред надлежним судским органима како је и раније констатовано, уз напомену да су први поступци недавно и окончани пред нижим судским инстанцама.

У извјештајном периоду, примјетно је смањење броја приговора на поступање давалаца финансијских услуга који имају за предмет уређивање накнада за пријевремену отплату кредита и необавјештавање или неадекватно обавјештавање корисника о промјенама услова у отплати кредита или другим релевантним околностима. У том смислу, наша је констатација да је оваква тенденција у највећем дијелу последица почетка примјене Закона о измјенама и допунама Закона о банкама Републике Српске, који је детаљно регулисао ова питања и одредио границе приликом обрачунавања накнаде по основу пријевремене отплате кредита.

Након претходне констатације врсте спорног односа по приговорима појединачних корисника, те узимајући у обзир императивни карактер релевантних позитивних норми и интересе не само корисника финансијских услуга, у току прве половине године велики дио активности у раду, првенствено са појединачним даваоцима финансијских услуга, био је усмјерен на превентивно отклањање настанка спорова у вези са неправилним уговарањем и одређивањем затезних камата. Као значајан исход ове активности, у посљедњим мјесецима биљежимо потпуни изостанак приговора са овим предметом спора.

Када је ријеч о мјеничном праву, у оквиру испитивања појединачних активности на финансијском тржишту, констатована је могућност регулисања одређених питања кроз секундарну легислативу, како ради заштите интереса корисника, тако и положаја и пословања финансијских организација, због чега ће се у наредном периоду у оквирима наше службе настојати припремити одређени приједлози.

Остали приговори и обавјештења односили су се на **депозитне послове**, првенствено на начин обрачунавања каматних стопа на депозите, питања **платног промета** и онемогућавања располагања са средствима из оспорених формалних разлога, те издавања без захтјева корисника и спорних фактичких ситуација у вези са коришћењем **електронских инструмената плаћања**, док се у осталим случајевима понајвише ради о питањима тока и предузимања радњи у судском извршном поступку, одговорности осталих дужника у правном послу, а и даље су присутни спорни односи у вези са одбијањем да се кориснику или још чешће јемцу саопште одређени подаци или преда одређена документација у вези са појединачним правним послом.

У досадашњем раду на разматрању приговора и обавјештења корисника константно се унапређује и проширује сарадња са даваоцима финансијских услуга, препоручује рјешавање спорних односа на најбржи и најефикаснији начин, аргументовање цјелисходности прихватања објективно могућих и обострано прихватљивих рјешења и пружа помоћ њиховим надлежним службама у том смислу, како у примјени важећих норми на појединачне случајеве, тако и у односима са корисницима. Напомињемо као значајну са становишта цјелисходности и остваривања циљева заштите корисника и чињеницу да су до сада ријешени спорни односи расправљени без спровођења поступака посредовања, који су већ по себи лишени низа формалности. У наредном периоду и у овом дијелу видимо могућност даљих побољшања квалитета односа између корисника и давалаца финансијских услуга у којем правцу се такође припремају одређени приједлози конкретних активности.

Приговори лица која лично обезбјеђују испуњење обавеза корисника у највећем броју и даље се односе на спровођење процедура приликом одобравања кредита и микрокредита од стране финансијских организација и утврђивање одговорности за евентуалне пропусте, основаност радњи које се предузимају у поступку вансудске и принудне наплате потраживања, као и на утврђивање основаности потраживања финансијских организација према овим лицима. У вези са овим питањима треба рећи да су, након утврђивања стања ствари у поступку по поднесеним приговрима, упућене двије одговарајуће информације надлежним правосудним органима о налазима спроведеног поступка.

Следећа карактеристика претходног периода јесте значајно повећање броја приговора у вези са репрограмирањем и реструктурирањем постојећих обавеза корисника према даваоцима услуга, иако је у овој ствари, а на шта се у образложеним одговорима скреће пажња корисницима, основно ограничење примјена начела аутономије воље уговорних страна као једно од основних начела уговорног права, а које обухвата и слободу располагања уговором.

Иако је основана посебним законом и на њено пословање се примјењују првенствено одредбе прописа који уређују пословање јавних предузећа, значајан је био и број грађана који су хтјели приговорити на захтјев 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 банка.

3. Поред разматрања и расправљања наведеног броја приговора, до 30.06.2012.године Омбудсман је, непосредно од странака, путем редовне и електронске поште и телефонских позива, примио 121 захтјев, упит односно молбу за давање образложења у вези са правима и обавезама корисника финансијских услуга и различитим финансијским производима, те примјеном норми материјалног права изван области заштите корисника, која су расправљана са корисницима и лицима која су јемчила за испуњење обавеза према даваоцима финансијских услуга и на које су дати образложени одговори, препоруке, упутства или мишљења. Поред тога, у истом периоду запримљена су и 4 упита давалаца финансијских услуга на које су такође дати образложени одговори.

Број питања по даваоцима финансијских услуга

Даваоци финансијских услуга	Број питања и постотак
Банке	91 (75%)
Микрокредитне организације	16 (13%)
Даваоци лизинга	0 (3%)
Штедно кредитне организације	0 (0%)
Остало	14 (12%)
УКУПНО	121 (100%)

Највећи дио времена користи се за извршење послова информисања о правима и обавезама корисника и давалаца финансијских услуга, ради њиховог разумијевања и промоције, и према саопштењима корисника и других лица која су нам се обратила 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 и банкарских послова.

4. У непосредној организацији Агенције за банкарство Републике Српске и у сарадњи са Академијом за банкарство и финансије Народне Банке Србије из Београда, 08. јуна 2012. године, организован је цјелодневни семинар под називом “ЗАШТИТА КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА - Нова регулатива, примјена и усаглашавање“. Исти је био намијењен 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 обавеза да своје опште акте, али и појединачне исправе, те дијелове пословања ускладе у законском року, уз изузетну заинтересованост финансијских организација за квалитетну обуку, семинар су похађали и представници Министарства финансија Републике Српске, те представници 25 давалаца финансијских услуга из Републике Српске и Федерације Босне и Херцеговине.

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

- припреми приједлога за измјене аката Агенције или других прописа потребне за спровођење закона и унапређење заштите корисника финансијских услуга,
- успостављању информатичко - техничке подлоге с циљем додатног информисања корисника и давалаца финансијских услуга,
- активностима на планирању и конципирању почетака финансијске едукације становништва, од којих су одређене активности уврштене и у акциони план који је припремала Свјетска банка кроз своје мисије у Босни и Херцеговини, те подршку надлежним тијелима која евентуално буду отпочела израду стратешког документа у овој области.

У овом периоду, у највећем дијелу се остварују наше раније истакнуте процјене да ће се организације банкарског система, с обзиром на наметнуте законске обавезе и у добром дијелу и прописану политику санкција, као и узимајући у обзир присутност дугорочне неизвјесности посебно у тзв. зони Еура, након истека законског рока за усклађивање, усмјерити на предузимање активности значајног унапређења транспарентности својих услуга, иако су то првенствено активности правно-формалног карактера, а са циљем да се даље доприноси унапређењу односа, побољшању квалитета финансијских услуга и смањењу броја спорних односа са корисницима.