



Zmaja od Bosne 47b,
71000 Sarajevo,
Bosna i Hercegovina



T ++ 387 (33) 72 14 00
F ++ 387 (33) 66 88 11



E agencija@fba.ba
W www.fba.ba



BOSNA I HERCEGOVINA
FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINE
AGENCIJA ZA BANKARSTVO
FEDERACIJE BOSNE I HERCEGOVINE

IZVJEŠĆE

**o radu Ombudsmana za bankovni sustav Federacije BiH
za razdoblje 1.1. - 31.12.2019.**

Sarajevo, siječanj 2020. godine

SADRŽAJ:

I. UVOD.....	3
II. PROGRAMSKA OPREDJELJENJA I OBLICI RADA OMBUDSMANA.....	4
2.1. Aktivnosti realizacije Programa rada Ombudsmana za 2019. godinu.....	4
2.2. Pregled prigovora, zahtjeva i drugih podnesaka korisnika finansijskih usluga.....	5
2.3. Pregled okončanih postupaka	6
2.4. Struktura prigovora prema subjektima bankovnog sustava.....	6
2.5. Struktura prigovora/zahtjeva prema podnositeljima.....	7
2.6. Broj prigovora/zahtjeva po vrstama finansijskih usluga	8
2.7. Preporuke subjektima bankovnog sustava.....	8
III. ZAPAŽANJA I MIŠLJENJA OMBUDSMANA.....	9
3.1. Kreditni poslovi	9
3.2. Depozitni poslovi.....	10
3.3. Mikrokreditni poslovi	11
3.4. Platni promet.....	11
3.5. Elektronički instrumenti plaćanja.....	12
3.6. Ostali prigovori	12
3.7. Žiranti, sudužnici	12
IV. EVIDENCIJA O POSJETAMA, UPITIMA I MOLBAMA KORISNIKA FINANCIJSKIH USLUGA	13
V. EDUKACIJA – ZNAČAJ UNAPREĐENJA FINANCIJSKE PISMENOSTI	13
VI. SURADNJA S AGENCIJOM ZA BANKARSTVO FBiH.....	16
ZAKLJUČAK.....	18



I. UVOD

Ombudsman za bankovni sustav Federacije Bosne i Hercegovine (u daljnjem tekstu: Ombudsman) Upravnom odboru Agencije za bankarstvo FBiH, dostavlja Izvješće o radu za razdoblje 1.1. – 31.12.2019., shodno članku 36. Zakona o Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine (“Službene novine Federacije BiH”, broj: 75/17).

Osnovne nadležnosti i ovlasti Ombudsmana utvrđene Zakonom o Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine su:

- pružanje informacija o pravima i obvezama korisnika i subjekata bankovnog sustava;
- praćenje i predlaganje aktivnosti za unapređenje odnosa između korisnika finansijskih usluga i subjekata bankovnog sustava Federacije BiH;
- istraživanje aktivnosti na finansijskom tržištu po službenoj dužnosti ili na temelju prigovora, radi zaštite prava korisnika finansijskih usluga;
- razmatranje prigovora korisnika finansijskih usluga, dostavljanje odgovora, preporuka i mišljenja, te predlaganje mjera za rješavanje prigovora;
- posredovanje u mirnom rješavanju spornih odnosa između korisnika finansijskih usluga i subjekata bankovnog sustava Federacije BiH;
- izdavanje smjernica ili preporuka o posebnim standardnim uvjetima ili aktivnostima za primjenu dobrih poslovnih običaja u poslovanju subjekata bankovnog sustava Federacije BiH;
- predlaganje Upravnom odboru Agencije donošenje akata iz njegove nadležnosti u oblasti zaštite prava korisnika finansijskih usluga;
- suradnja s nadležnim pravosudnim, upravnim i drugim organima i organizacijama, kao i s nadzornim i kontrolnim institucijama u zemlji i inozemstvu, u okviru svoje nadležnosti;
- suradnja s ostalim organima i subjektima nadležnim za zaštitu prava potrošača;
- poduzimanje i drugih radnji iz oblasti zaštite prava korisnika finansijskih usluga.

Ombudsman provodi postupak prema postupku utvrđenom Pravilima postupanja Ombudsmana za bankovni sustav Federacije Bosne i Hercegovine (“Službene novine Federacije BiH”, br. 62/14 i 93/15) i Pravilnikom o Ombudsmanu za bankovni sustav Federacije BiH (“Službene novine FBiH”, broj: 46/18), a koji se izvršavaju prema već uspostavljenim materijalno tehničkim uvjetima koje osigurava Agencija za bankarstvo FBiH (u daljnjem tekstu: Agencija). U dijelu unutarnjeg ustrojstva, pored Ombudsmana, raspoređen je još jedan izvršitelj, diplomirani pravnik, stručni suradnik za pravne poslove.

Izvješće sadrži sve aktivnosti koje je Ombudsman poduzeo na realizaciji Plana rada za 2019. godinu, statističke podatke i pokazatelje o dostavljenim prigovorima/zahtjevima korisnika finansijskih usluga za zaštitu njihovih prava, vrste prigovora i način rješavanja, vođenje izvansudskih postupaka, kao i postupanje subjekata bankovnog sustava po prigovorima. U izvješću je dan prikaz izdanih preporuka, zapažanja i mišljenja Ombudsmana, vrste i dominantnosti prigovora/zahtjeva, stanja finansijskih prava klijenata i komunikacije sa subjektima bankovnog sustava. Pored rada na prigovorima/zahtjevima korisnika, Ombudsman



se bavio i drugim pitanjima od značaja za zaštitu finansijskih prava korisnika finansijskih usluga, od kojih posebno izdvajamo edukativne aktivnosti, finansijsku edukaciju i odgovorno finansijsko ponašanje odraslih i mladih.

Izvješće sadrži i prikaz suradnje s drugim institucijama iz oblasti zaštite korisnika i žiranata. Uspostavljanjem Ombudsmana 2014. godine, kao samostalnog i neovisnog Ureda uvedena je zaštita prava korisnika finansijskih usluga, kakva je prisutna u zemljama u okruženju i regiji, a korisnik kao važan subjekt na tržištu je dobio institucionaliziranu zaštitu.

Od početka rada i aktivnosti Ombudsmana, zaprimljeno je 1950 prigovora i zahtjeva korisnika finansijskih usluga te značajan broj različitih upita, molbi i zahtjeva na koje su dani obrazloženi odgovori u pisanoj formi, usmenim putem u telefonskoj komunikaciji ili putem elektroničke pošte.

II. PROGRAMSKA OPREDJELJENJA I OBLICI RADA OMBUDSMANA

2.1. Aktivnosti realizacije Programa rada Ombudsmana za 2019. godinu

U programu rada za 2019. godinu dani su osnovni zadatci i definiran sadržaj aktivnosti Ombudsmana, koje se prvenstveno temelje na implementaciji Zakona u oblasti zaštite korisnika finansijskih usluga i žiranata, na postavkama utvrđenim Zakonom o Agenciji za bankarstvo FBiH i podzakonskim aktima.

Tijekom 2019. godine Ured ombudsmana je obavljao sljedeće aktivnosti:

- Odgovaranje na upite korisnika te pružanje savjeta u svrhu zaštite njihovih prava, upute i mišljenja;
- Odgovaranje na telefonske pozive korisnika;
- Primanje i zavođenje prigovora/zahtjeva korisnika i žiranata;
- Provođenje ispitnog postupka i rješavanje sporova po prigovorima korisnika i žiranata;
- Suradnja s drugim organizacijskim dijelovima Agencije, razmjena informacija i unapređenje podzakonskih akata;
- Praćenje implementacije zakonskih propisa, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o zaštiti žiranata, Zakona o bankama, podzakonskih akata i inzistiranje na usklađivanju pravne regulative i prakse subjekata bankovnog sustava u oblasti zaštite korisnika finansijskih usluga;
- Suradnja s drugim subjektima iz oblasti zaštite korisnika (Ombudsman za bankovni sustav Republike Srpske, Ombudsman za zaštitu potrošača BiH, organi pravosuđa, nevladin sektor) radi unapređenja zaštite prava korisnika;
- Analiza sadržaja prigovora/zahtjeva i kreiranje novih edukativno – informativnih sadržaja na web stranici Agencije;
- Edukativne aktivnosti za mlade i odrasle, kreiranje prilagođenih edukativnih sadržaja (prezentacija) za studente, organiziranje edukativnih tribina;
- Kreiranje, izdavanje i distribucija edukativnih i informativnih materijala;



- Preporuke finansijskim institucijama koje se odnose na poboljšanje odnosa prema korisnicima, primjene dobre poslovne prakse u poslovanju i rješavanju pojedinačnih sporova između korisnika/žiranta i finansijskih institucija;
- Razmatranje zahtjeva žiranta za oslobađanje od obveze jamstva, provođenje ispitnog postupka i izdavanje Preporuka nadležnom odjelu Agencije u svrhu donošenja konačne odluke - Rješenja po zahtjevima žiranta.

2.2. Pregled prigovora, zahtjeva i drugih podnesaka korisnika finansijskih usluga

U razdoblju od 1.1. do 31.12.2019., Ured ombudsmana je imao u radu 376 prigovora, zahtjeva i obavijesti korisnika u odnosu na nastale sporne odnose u vezi s postupanjem i radom subjekata bankovnog sustava u pojedinačnim odnosima i komunikaciji s korisnicima finansijskih usluga. Ombudsmanu se korisnici i žiranti obraćali putem redovne i elektroničke pošte, telefonskih poziva i osobno.

S korisnicima koji su dostavili prigovor/zahtjev za zaštitu svojih prava, redovno se komuniciralo iz Ureda ombudsmana, u pisanoj ili usmenoj formi, a radi informiranja o tijeku i ishodu postupka.

Od ukupnog broja **376** predmeta koji su bili u radu u ovoj izvještajnoj godini, postupak je okončan u **339** predmeta, i to **316** predmeta iz 2019. godine i **23** predmeta koji su pokrenuti tijekom 2018. godine, a okončani u ovom izvještajnom razdoblju.

U 2020. godinu preneseno je 37 predmeta, od kojih je većina formirana u studenom i prosincu 2019. godine, po kojima objektivno nije mogao biti završen postupak.

Struktura završenih 339 predmeta je sljedeća:

69 osnovanih prigovora, pozitivno riješenih u korist podnositelja prigovora (od čega je 5 predmeta pozitivno riješeno po preporuci Ombudsmana)

97 nadležno postupanje, od čega je 32 pozitivno riješenih u internom postupku sa subjektima bankovnog sustava,

83 neosnovanih prigovora korisnika,

42 upita i druga podneska po kojima su dani obrazloženi odgovori s uputama korisnicima u vezi s primjenom važeće zakonske regulative, materijalnih i procesno-pravnih propisa u ostvarivanju njihovih prava,

3 prigovora odustanak podnositelja od prigovora,

32 prigovora koji su dostavljeni drugoj nadležnoj instituciji/organizacijskom dijelu (8 prigovora je prosljeđeno drugim organizacijskim dijelovima Agencije na nadležno postupanje, 6 prigovora je dostavljeno na nadležno postupanje Agenciji za bankarstvo Republike Srpske/Ombudsmanu za bankovni sustav RS, Instituciji ombudsmana za ljudska prava 3 predmeta, Ombudsmanu u osiguranju 3 i ostalim institucijama 12),

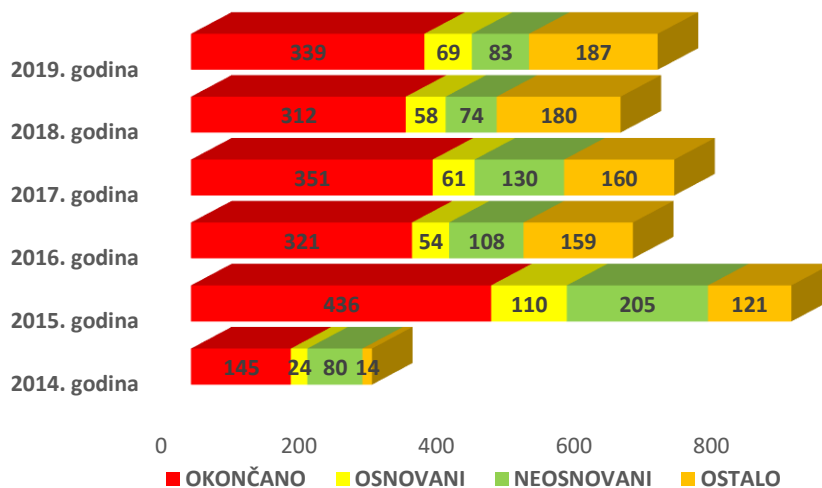
13 Preporuka izdanih Agenciji po zahtjevu za oslobađanje od obveze jamstva (9 neosnovanih i 4 osnovanih) prema kojima je Agencija u 6 predmeta odlučila Rješenjem kojima se podnositelji 5 zahtjeva odbijaju zbog neosnovanosti, a jedan zahtjev je ocijenjen kao osnovan).

U izvještajnom razdoblju nismo imali održanih sastanaka stranki u postupku posredovanja, s obzirom da su rješenja spornih odnosa o kojima se raspravljalo u postupku pred

Ombudsmanom postignuta bez potrebe za održavanjem sastanka za posredovanje, odnosno isti su riješeni u pisanoj korespondenciji s obje strane u spornom odnosu.

2.3. Pregled okončanih postupaka

U Grafikonu 1 dan je pregled kako smo rješavali prigovore/zahtjeve korisnika od početka rada Ureda ombudsmana. Možemo uočiti da je još uvijek značajan broj ukupnih obraćanja korisnika prema Ombudsmanu, ali i pozitivan trend rasta pozitivno riješenih predmeta, uglavnom postignutih sporazumom ili aktivnostima Ombudsmana.

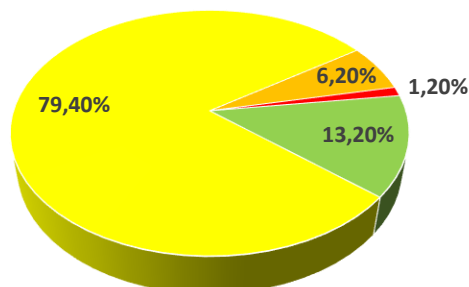


2.4. Struktura prigovora prema subjektima bankovnog sustava

Grafikon 2.-Struktura prigovora prema subjektima bankovnog sustava

Struktura prigovora prema subjektima bankovnog sustava

■ Banke ■ Mikrokreditne organizacije ■ Leasing društva ■ Ostalo



Najveći broj prigovora - 118 odnosio se na dvije najveće banke u sustavu, od ukupno 269 prigovora koji su se odnosili na banke. Kod mikrokreditnih organizacija bilježimo pad po broju zaprimljenih i obrađenih prigovora tijekom 2019. godine, a u usporedbi s prethodnim

godinama, što možemo pripisati zakonskoj regulativi od 2014. godine, propisima Agencije te poboljšanim procedurama rada u poslovanju s klijentima.

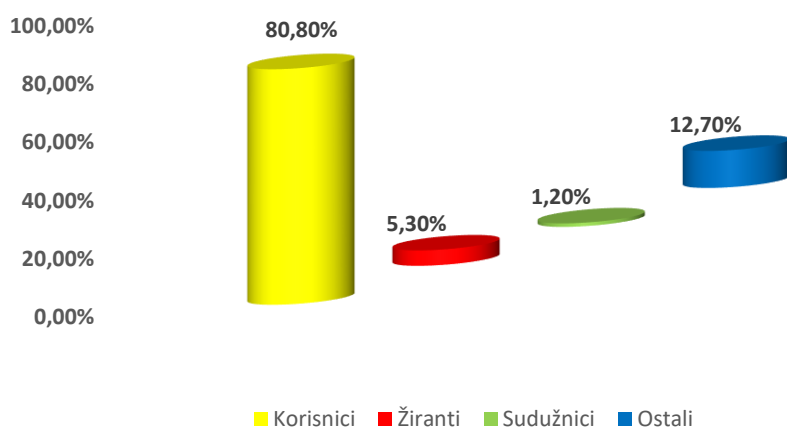
U sljedećoj tablici daje se broj i udjel završenih predmeta u 2019. godini, po pojedinačnim subjektima bankovnog sustava:

R.b.	Subjekti bankovnog sustava	Broj okončanih predmeta	Udjel u %
1.	Banke	269	79,4
2.	MKO	21	6,2
3.	Leasing društva	4	1,2
4.	Ostalo	45	13,2
	Ukupno:	339	100

2.5. Struktura prigovora/zahtjeva prema podnositeljima

Grafikon 3. ilustrira postotni odnos prigovora korisnika i žiranta koji su se obratili Ombudsmanu, sudužnika kao i ostalih obraćanja koji su se uglavnom odnosili na savjete i pomoć prilikom uspostavljanja komunikacije sa subjektima bankovnog sustava iz usluga platnog prometa (kartice, računi, depoziti, naknade).

Struktura prigovora/zahtjeva prema podnositeljima prigovora



U sljedećoj tablici daje se broj i udjel prigovora/zahtjeva prema podnositelju prigovora:

R.b.	Podnositelji prigovora	Broj prigovora/zahtjeva	Udjel u %
1.	Korisnici	274	80,8
2.	Žiranti	18	5,3
3.	Sudužnici	4	1,2
4.	Ostali	43	12,7
	Ukupno	339	100

Najveći broj prigovora odnosi se na kredite, odnosno korisnike kredita ili mikrokredita kao bankarskog proizvoda. Kada su u pitanju ostali proizvodi i obraćanje korisnika, oni se uglavnom odnose na tekuće ili depozitne račune, kartice (debitne i kreditne) ili overdraft kredite. Podnositelji prigovora označeni kao ostali podrazumijevaju fizičke osobe koje nisu u ugovornom odnosu sa subjektima bankovnog sustava, ali su se obratili radi korištenja određenih proizvoda ili usluga. Osnova ovih prigovora je dominantno iz platnog prometa, izvršenje iz osnove sudskih odluka, zamjena stranih novčanica (otkup ili prodaja), tečajne razlike, slanje i prijem novca u inozemstvo, naknade za usluge i sl.

2.6. Broj prigovora/zahtjeva po vrstama finansijskih usluga

U sljedećoj tablici daje se pregled prigovora/zahtjeva prema vrsti finansijskih usluga, a najveći broj prigovora se odnosi na kreditne/mikrokreditne, a najmanji broj na leasing poslove.

R.b.	Vrsta finansijskih usluga	Broj prigovora/zahtjeva (okončani predmeti)	Udjel u %
1.	Krediti	124	36,6
2.	Depoziti	13	3,8
3.	Mikrokrediti	12	3,5
4.	Naknade	25	7,5
5.	Platni promet (računi i kartice)	50	14,7
6.	Elektronički instrumenti plaćanja	16	4,7
7.	Leasing	4	1,2
8.	Ostalo	95	28
	Ukupno	339	100

2.7. Preporuke subjektima bankovnog sustava

Ombudsman, sukladno zakonskim ovlastima, daje preporuke, stavove, smjernice i mišljenja za poboljšanje odnosa između korisnika/žiranta i subjekata bankovnog sustava, a na temelju saznanja i informacija prikupljenih u postupcima po obavijestima/prigovorima ili zahtjevima koje vodi.

Preporuke se prvenstveno odnose na poboljšanje odnosa prema korisnicima, primjene zakona, dobre poslovne prakse u poslovanju, internih akata i rješavanju pojedinačnih sporova između korisnika/žiranta i subjekata bankovnog sustava.

U 2019. godini, nakon provedenog ispitnog postupka izdali smo 14 Preporuka subjektima bankovnog sustava i dostavili mišljenja s prijedlogom za postupanje.

U promatranom razdoblju izdano je 11 preporuka prema bankama, jedna opća i 3 preporuke prema mikrokreditnim organizacijama.

Opća preporuka je upućena u kontekstu postizanja veće transparentnosti u pružanju usluga i unapređenja pregovaračke pozicije korisnika, uvažavajući pozitivne propise.

Broj obraćanja žiranata sukladno članku 24. Zakona o zaštiti žiranata u FBiH je smanjen, jer jamstvo kao vid osiguranja kod subjekata bankovnog sustava postaje sve manje zastupljeno.



Uvidom u dostavljene ugovore možemo konstatirati da se kao instrumenti osiguranja za kredite odobrene fizičkim osobama uglavnom koristi institut sudužnika ili polica osiguranja.

U ovom izvještajnom razdoblju izdali smo 13 preporuka po zahtjevu za oslobađanje od obveze jamstva, a u ispitnom postupku smo utvrdili da su 3 zahtjeva osnovana, a 10 neosnovanih.

III. ZAPAŽANJA I MIŠLJENJA OMBUDSMANA

Prema prikazanim podacima u grafikonima i tablicama 1., 2., i 3, najveći broj prigovora se odnosi na banke, što je i očekivano, s obzirom na dominantnost na financijskom tržištu kao i broj i grupu proizvoda koje imaju u ponudi. Najveći broj prigovora se odnosi na dvije banke koje su dominantne u sustavu i imaju veliki broj klijenata – korisnika proizvoda i usluga. Posebno ističemo kako u promatranom razdoblju, a u odnosu na prethodne godine, raste stupanj složenosti spornih odnosa što rezultira dugotrajnijim postupkom koji provodimo.

Analizirajući dostavljene prigovore, primijećeno je da su u većem broju predmeta subjekti bankovnog sustava postupak okončali nakon intervencije Ombudsmana. Dakle, u značajnom broju slučajeva tijekom ispitnog postupka subjekti bankovnog sustava su, po zaprimanju zahtjeva za izjašnjenje na navode podnositelja prigovora, zaključili da su učinili propuste koji su doveli do kršenja prava korisnika i obavještavali Ombudsmana da su te propuste, odnosno povrede prava otklonili.

3.1. Kreditni poslovi

Tijekom 2019. godine, kao i u ranijim izvještajnim razdobljima, najveći broj prigovora je iz grupe **kreditnih poslova**.

Prigovori korisnika, fizičkih osoba, prvenstveno su se odnosili na:

- sporna pitanja valjanosti ugovaranja klauzula o promjenljivosti kamatne stope na kredite
- visinu naknada i provizija za proizvode i izvršene usluge
- reprogram kredita
- dostavu podataka prema Centralnom registru kredita
- osiguranje kredita.

U izvještajnom razdoblju okončano je 6 postupaka u vezi s neinformiranošću o **promjeni kamatne stope**, visokim iznosom obračunatih kamata, kao i nerazumijevanjem pogoršanog ekonomskog i financijskog stanja korisnika od strane subjekata bankovnog sustava u odnosu na vrijeme kada su uzeli kredit. U pogledu ovih prigovora, važno je napomenuti da je riječ o pojedinačnim ugovorima koji su zaključeni prije stupanja na snagu Zakona o zaštiti korisnika financijskih usluga, ugovorene kamatne stope su u smislu općih normi obveznog prava nedovoljno određene ili određene, a izvršene promjene kamate nisu imale dvosmjerni karakter, već je samo riječ o povećanju, koje su banke pravdale promijenjenim okolnostima na tržištu, u nekim slučajevima i s porastom vrijednosti referentnih kamatnih stopa (euribor, libor). Po ovim osnovama dane su pojedinačne preporuke i ostvaren je značajan napredak u smislu pozitivnog rješavanja spornih odnosa, pri čemu treba istaknuti da su subjekti bankovnog sustava u velikoj mjeri izvršili usklađivanje svog poslovanja u dijelu ugovaranja promjenljive kamatne stope sa Zakonom o zaštiti korisnika financijskih usluga, a naš Ured će nastaviti pratiti stupanj usklađenosti u poslovnoj praksi. Korisnici koji su u svojim prigovorima zahtijevali način



obračuna i eventualno utvrđivanje štete proistekle iz spornog odnosa, sukladno dosadašnjoj praksi su dobili uputu da je pitanje eventualno nastale štete potrebno utvrditi putem nadležnog suda.

Kao i u prethodnim izvještajnim razdobljima i dalje su prisutni prigovori u vezi s **visokim naknadama i provizijama** (25) koje se naplaćuju korisnicima u kreditnim poslovima, naknadama za zatvaranje kredita, za izdavanje potvrda i suglasnosti te dužinom trajanja takve vrste usluga za klijenta. Naša ocjena je da se ovi prigovori smatraju osnovanim, te da je potrebno da banke i drugi subjekti bankovnog sustava preispitaju provizije i naknade koje naplaćuju u poslovanju s klijentima, u cilju njihovog smanjenja u narednom razdoblju.

Veliki broj prigovora u izvještajnom razdoblju odnosio se na **neprihvatanje reprogramiranja i restrukturiranja** (11) postojećih kredita ili prihvaćanje pod nepovoljnijim uvjetima, u odnosu na osnovni ugovor. Primjedbe su se odnosile na nerazumijevanje subjekata bankovnog sustava ekonomskog i financijskog statusa klijenta, u odnosu na vrijeme kada su uzeli kredit, u smislu ostanka bez posla, dugotrajnog bolovanja, odlaska u mirovinu, prezaduženosti i smanjenih novčanih primanja. Zbog različite prakse i postupanja u ovom dijelu, tražili smo da subjekti bankovnog sustava svojim aktima poslovanja propišu kriterije za proglašenje zastoja u otplati, a kako je to definirano člankom 31. st. (2) Zakona o zaštiti korisnika financijskih usluga.

Određeni broj prigovora koji su bili prisutni i u prethodnim izvještajnim razdobljima imaju za predmet **izvješćivanje i dostavljanje podataka** o kategorizaciji kredita prema Centralnom registru kredita kod Centralne banke BiH (22). Korisnicima nisu pružene informacije ili su nedovoljno informirani od strane subjekata bankovnog sustava o propisima (zakonima i podzakonskim aktima) koji reguliraju ovu oblast. Posebno treba istaknuti kako subjekti bankovnog sustava i drugi subjekti koji se bave otkupom potraživanja neažurno vode evidencije i izvješćuju Centralnu banku BiH za kredite kod kojih je evidentirano kašnjenje i koji su svrstani u nižu kategoriju, a potom otplaćeni. Korisnicima nisu dostupne informacije nakon kojeg vremenskog razdoblja njihova slovna kategorizacija može biti promijenjena kao i urednost u otplati, odnosno razina odgovornosti subjekata bankovnog sustava za dostavljanje i ažuriranje podataka.

Korisnici su prigovarali da zbog dugotrajnosti postupka obračuna ostatka i neizdavanje potvrda o stanju duga nisu u mogućnosti zatvoriti kredit, pri čemu se smatraju oštećenim za prispjele anuitete i obračunate kamate. Iako su svi prigovori ove vrste pozitivno riješeni nakon obraćanja korisnika Ombudsmanu, subjektima bankovnog sustava su dane preporuke da u svim postupcima ažurnije postupaju po zahtjevima klijenata, bez postavljanja uvjeta na štetu klijenta.

Korisnici su se Ombudsmanu obraćali (13) i po pitanjima kredita koji su osigurani **policom osiguranja** vinkulirane u korist banke tijekom cijelog trajanja kreditnog odnosa, a kredit su zatvorili prije isteka roka za otplatu. S obzirom da smo i u prethodnim izvještajnim razdobljima imali prigovore korisnika u vezi s povratom neiskorištenog dijela police kod prijevremenog povrata kredita, razmijenili smo informacije s Ombudsmanom u osiguranju i ishodili opću preporuku koja je upućena svim osiguravajućim društvima, te očekujemo da se u narednom razdoblju izvrši usklađivanje njihovog poslovanja s izdanom preporukom.

3.2. Depozitni poslovi

U promatranom razdoblju, prigovori korisnika koji se odnose na **depozitne poslove** su prvenstveno u vezi s automatskim produženjem ugovora o oročenim depozitima, tzv. reoročavanjem novčanih depozita, smanjenjem kamata na oročene depozite i nepravilnim



dostavljanjem obavještenja korisnicima. Dio prigovora se odnosio na postupak isplate novčanih depozita u postupku nasljeđivanja i naplatu naknade za prijevremeno razročenje.

3.3. Mikrokreditni poslovi

U vezi s radom i postupanjem mikrokreditnih organizacija izdvajamo prigovore na rad i (ne)postupanje u vezi s ispravkom podataka o zaduženjima podnositelja u Centralnom registru kredita, a po osnovama pravomoćnih sudskih presuda, oslobađanje od obveze jamstva i visinom i načinom obračuna kamata.

Od ukupnog broja (12) obraćanja korisnika u vezi s radom i postupanjem mikrokreditnih organizacija, 7 prigovora se odnosilo na nastale sporne odnose prema mikrokreditnoj fondaciji koja je u postupku stečaja, po kojima su dani obrazloženi odgovori o statusu i mjerama koje se provode u postupku stečaja, te o njihovim pravima u okviru stečajnog postupka.

3.4. Platni promet

Izdvajamo prigovore koji se odnose na usluge platnog prometa u zemlji i inozemstvu, a za predmet imaju **vrstu i visinu naknada** (25) koje banke naplaćuju u poslovanju s korisnicima. Korisnici su prigovarali na visinu naknada za održavanje i zatvaranje računa, slanje i prijem novca iz inozemstva, zamjenu stranih novčanica, tečajne razlike i izdavanje potvrda i suglasnosti o stanju duga po tekućim obvezama. Najviše prigovora bilo je od strane korisnika mirovina koji su se žalili na visoke provizije banaka prilikom priljeva sredstava iz inozemstva. U dijelu obrade i postupanja u ovim predmetima zaključujemo da sukladno važećim zakonskim propisima visina naknada i drugih troškova mora biti ugovorena s korisnikom, kao i da su naknade dio općih uvjeta poslovanja subjekata bankovnog sustava, i mogu biti promijenjene dva puta u godini uz obavijest korisnicima o toj promjeni. Sporno pitanje je način obavještanja, odnosno nedovoljna transparentnost u poslovanju subjekata bankovnog sustava prilikom promjene visine ili vrste naknada. Nedovoljna transparentnost se ogleda u značajno opsežnim informacijama koje obuhvaćaju opći uvjeti poslovanja subjekata bankovnog sustava, odnosno krajnji korisnik nije u mogućnosti obavještenjem putem distribucijskih kanala banke zaključiti koji dio promjene se odnosi na konkretan proizvod ili uslugu koju koristi. Od nekoliko subjekata bankovnog sustava je zatraženo da svi troškovi koji padaju na teret korisnika moraju biti poznati u momentu sklapanja ugovornog odnosa, a visina naknada, ukoliko se mijenja tijekom ugovornog odnosa, objektivna i jednaka stvarnim troškovima o kojima korisnik mora biti informiran putem pisane obavijesti uz navođenje konkretnog proizvoda i nominalnog iznosa za koji se mijenja naknada. Naša konstatacija je da visoke naknade za osnovne usluge (tekući račun) predstavljaju značajno opterećenje za klijente, posebno kada je riječ o socijalno osjetljivim kategorijama stanovništva.

Posebno treba istaknuti da u dijelu platnog prometa u promatranom razdoblju imamo značajan broj prigovora klijenata koji su se suočili s **blokadom računa** (9) zbog nedostavljanja i neažuriranja osobnih podataka prema banci. Kod ovakve vrste prigovora dani su obrazloženi odgovori i upute korisnicima kao i pravna osnova provedbe mjera provjera i praćenja računa i transakcija klijenata, a na temelju Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorističkih aktivnosti (SPN i FT) i podzakonskim aktima Agencije.

Dio prigovora odnosio se na **postupak izvršenja preko računa** klijenata (6) temeljem sudskih i drugih izvršnih naloga i nepravilnostima u provođenju i obračunu kamata. Naše upute u ovim predmetima, a u vezi s pravima korisnika, odnosno obvezi subjekata bankovnog sustava na primjenu ograničenja obustave osobnih primanja iz Zakona o izvršnom postupku („Službene

novine Federacije BiH“, br. 32/03, 52/03, 33/06-isp., 39/09, 74/11, 35/12, 46/16) i Zakona o radu FBiH („Službene novine Federacije BiH“, broj: 26/16).

3.5. Elektronički instrumenti plaćanja

Značajan broj prigovora s rastom od 1,2% u odnosu na prethodno izvještajno razdoblje se odnosio i na elektroničke instrumente plaćanja i kartično poslovanje, u najvećoj mjeri na pitanje plaćanja roba i usluga putem interneta, korištenje bankomata, te neovlašteno korištenje i zloupotrebu kartica. Prigovori korisnika koji se odnose na potencijalne zloupotrebe kartica predstavljali su jako složen proces ispitnog postupka, a iz obrađenih predmeta vidljivo je da banke kao pružatelji usluga uglavnom donose poslovne odluke u rješavanju ovih sporova, misleći na reputacijski rizik (što u smislu politika zaštite prava korisnika usluga nije imperativ), ali bez postojanja jasnih procedura i uvjeta za reklamaciju u zavisnosti od vrste i načina izvršenja transakcije. Nakon provedenih postupaka naša mišljenja su da nije jasan (normativno uređen) sustav nadzora provođenja kartičnih transakcija, posebno u kontekstu zaštite od tehničkih nedostataka i zloupotreba u nezakonitom pribavljanju kartičnih podataka, te u situacijama kada se transakcija izvršila bez fizičkog prisustva kartice. Indikativno je da se često pretpostavlja da je do sporne transakcije došlo greškom klijenta, dok se u samim odgovorima prema Ombudsmanu ne dostavljaju dokazi ili bar činjenične osnove koji bi na to ukazivali. S obzirom da nije jasan postupak, niti kriterij za utvrđivanje činjenica i odgovornosti kod ovakvih prigovora, sačinjena je posebna analiza s prijedlozima za normativno uređenje ovog segmenta poslovanja banaka.

3.6. Ostali prigovori

U promatranom izvještajnom razdoblju zabilježen je veći broj prigovora koji se odnose na sveukupnu djelatnost subjekata bankovnog sustava, a koji se u pravilu ne mogu svrstati niti u jednu od prethodno navedenih poslova. Dalje su prisutni prigovori korisnika na pitanja i iz predmeta koji su već u sudskom postupku po istim osnovama, ili po kojima su predmeti okončani pravomoćnim sudskim odlukama. Korisnicima se i po ovim pitanjima, iako Ombudsman ima obvezu zastati s postupkom do okončanja sudskog spora, daju upute i savjeti kako da ostvare svoja prava kao stranke u sudskom postupku. Česti upiti korisnika odnose se na vremensko razdoblje izdavanja različitih vrsta suglasnosti i potvrda, postupak odobravanja kredita, korištenje osobnih podataka, bankarsku tajnu.

3.7. Žiranti, sudužnici

Prigovori osoba koje osobno osiguravaju ispunjenje obveza (žiranti, sudužnici) se kao i u prethodnom izvještajnom razdoblju u najvećem broju odnose na zahtjeve za oslobađanje od obveze jamstva, zbog nepravilnosti postupka poodenog prilikom odobravanja kredita ili nepoštivanja redoslijeda u naplati prinudnim putem od strane subjekata bankovnog sustava. Podnositelji su u svim predmetima obavješteni uputom i obrazloženim odgovorima na ostvarivanje svojih prava, a u predmetima po zahtjevu za oslobađanje od obveze jamstva izrađene su Preporuke upućene nadležnom odjelu Agencije za donošenje konačnih Rješenja kojim se odlučuje o zahtjevu jamca.

U ovom izvještajnom razdoblju 4 prigovora su se odnosila na djelatnost leasinga u vezi sa spornim obračunom potraživanja iz ugovora o financijskom leasingu, evidencija u CRK-a i naplati iz predmeta leasinga.



IV. EVIDENCIJA O POSJETAMA, UPITIMA I MOLBAMA KORISNIKA FINACIJSKIH USLUGA

Uredu ombudsmana, pored prigovora i zahtjeva u pisanoj formi, korisnici finacijskih usluga i žiranti su se obratili usmenim putem, telefonski ili neposredno, s upitima i molbama u vezi s pravima i obvezama, novom zakonskom regulativom i različitim finacijskim proizvodima. U izvještajnom razdoblju zaprimljeno je **100** različitih upita, molbi i zahtjeva, na koje su dani obrazloženi odgovori, upute, savjeti te preporuke. Broj ovih intervencija, kao i dužina njihovog trajanja nikad se ne može objektivno sagledati, jer zavisi od broja korisnika, razloga obraćanja, predmeta pritužbe, sposobnosti shvaćanja načela postupka i materijalnog prava koje se primjenjuje, kao i razine znanja stranaka o pojavama koje su predmet intervencije Ombudsmana.

U svim prethodno navedenim obraćanjima korisnika i žiranata značajan dio vremena u radu Ureda ombudsmana je usmjeren na informiranje i odgovore koji su omogućili korisnicima da lakše razumiju svoj položaj, prava i obveze iz mogućih pravnih situacija u kojima su se našli, kao i pitanja iz ugovornih odnosa, pregovarački položaj u predugovornoj fazi, vrstu i visinu kamate, kao i odgovornosti drugih osoba koje garantiraju za ispunjenje obveze. Posebna pažnja posvećena je informiranju korisnika o vidovima zaštite, izvansudskom postupku posredovanja i obvezi vođenja internog postupka sa subjektima bankovnog sustava s kojima korisnik ima zaključen ugovor ili po kojemu je nastao sporni odnos. Korisnici su informirani da su prije podnošenja prigovora/zahtjeva Ombudsmanu, u obvezi podnijeti prigovor u pisanoj formi subjektu bankovnog sustava za zaštitu svojih prava i raspravljanje spornog odnosa, a da su subjekti bankovnog sustava u obvezi, prema Zakonu o zaštiti korisnika i finacijskih usluga i podzakonskim aktima Agencije, dostaviti odgovor najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora.

Veliki broj pitanja korisnika odnosio se na refinanciranje postojećih obveza novim kreditima, zbog povoljnijih uvjeta kreditiranja kod drugih subjekata bankovnog sustava, zatim u vezi sa spornim evidencijama zaduženja u određenu kategoriju u Centralnom registru kredita i točnosti podataka, kao i na visinu naknada koje se naplaćuju od strane banaka.

Ukupan broj korisnika i žiranata koji su se usmenim putem obratili odjelu Ombudsmana u ovom izvještajnom razdoblju manji je u odnosu na isto razdoblje prethodne godine. Razlog ovog smanjenja su efekti pojačane informiranosti korisnika o pravima i obvezama, oblicima zaštite i izvansudskim postupcima, ali se i dalje mora konstatirati postojanje potrebe jačanja finacijske pismenosti, razumijevanja načela dobrog finacijskog odlučivanja i odgovornosti korisnika.

Iz navedenog proizlazi da građani često nemaju dovoljno informacija i/ili znanja o finacijskim proizvodima i uslugama, osnovnim karakteristikama finacijskih proizvoda i usluga što ukazuje na važnost finacijskog opismenjavanja građana kao bitnog preduvjeta odgovornog ponašanja i zaštite ekonomskih interesa pojedinca.

V. EDUKACIJA – ZNAČAJ UNAPREĐENJA FINACIJSKE PISMENOSTI

Ombudsman kao jedan od nosilaca zaštite prava i interesa korisnika finacijskih usluga, provodi aktivnosti finacijske edukacije mladih i odraslih, sa svrhom unapređenja finacijskog znanja i vještina korisnika finacijskih usluga. U tom smislu, u okviru projekta „Mikrofinancije u BiH“ kojeg provodi Međunarodna finacijska korporacija (IFC), članica Grupacije Svjetske banke uz podršku Veleposlanstva Švicarske u BiH, ostvarena je suradnja s



ciljem tehničke podrške u planiranju, realizaciji i provođenju financijske edukacije građana – korisnika financijskih usluga.

Financijska edukacija je važan izvor informacija o razini znanja i problemima kao i dobivanje saznanja o tome koliko građani razumiju sam način funkcioniranja komercijalnog financijskog sektora. Na temelju toga edukativne radionice su koncipirane da na kreativan i interaktivan način predstave rad instituta Ombudsmana, upoznaju korisnike s osnovnim karakteristikama financijskih institucija i njihovih proizvoda i usluga te obvezama banaka i njihovim pravima na zaštitu korisnika.

- u razdoblju od 25. do 29. 3. 2019. održali smo seriju predavanja za srednjoškolce Treće gimnazije iz Sarajeva, srednje škole "Ivan Goran Kovačić" iz Kiseljaka i studente Ekonomskog fakulteta Univerziteta u Sarajevu. U cilju podizanja znanja financijske pismenosti mladih predavanja su bila fokusirana na ključne pojmove s područja financija, te praktičnog znanja pružanja informacija potrebne za kvalitetno samostalno upravljanje osobnim financijama.
- 7. 11. 2019. Ombudsman je u Sarajevu prisustvovao okruglom stolu na temu važnosti savjetovanja i financijske edukacije iz perspektive Ombudsmana i financijskih savjetnika. Okruglom stolu prisustvovalo je više od 25 savjetnika i državnih službenika zaduženih za savjetovanja i financijske edukacije građana iz različitih općina Federacije BiH i RS-a.
- 26. 11. 2019. održana je financijska edukacija za studente Ekonomskog i Pravnog fakulteta u Tuzli. Ovom prilikom smo upoznali sudionike s mehanizmima zaštite koju pruža Ombudsman, te ulogom i nadležnostima ovog instituta s primjerima iz prakse.

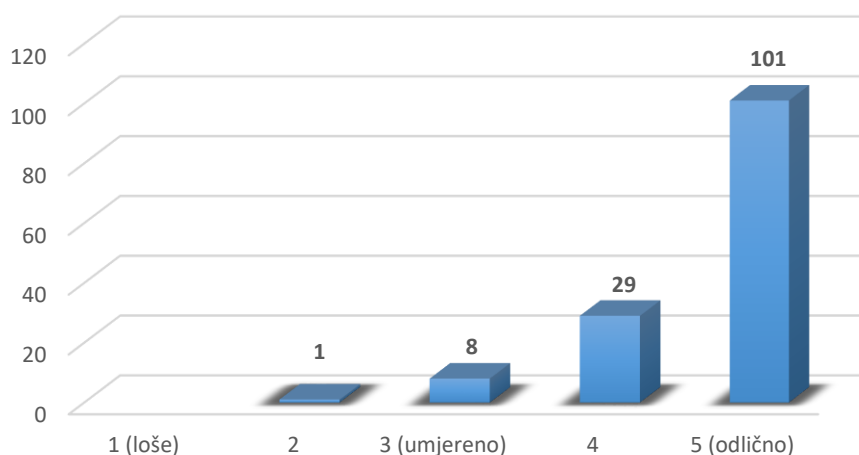
U razdoblju od 4.10.2018. do 26.11.2019. godine financijski je osnaženo i opismenjeno 146 građana na području FBiH, odnosno 110 mladih. Kroz financijsku edukaciju građani su razvili svijest o potencijalnim rizicima i stekli vještine upravljanja tim rizicima. Dobili su potpune i razumljive informacije na temelju kojih mogu izvršiti usporedbe proizvoda i usluga s kojima se susreću na tržištu te dobili dodatna znanja koja pružaju sposobnost da izaberu odgovarajući proizvod odnosno uslugu.

Od ukupnog broja sudionika na edukacijama, 139 je popunilo evaluacijski upitnik u cilju dobivanja mišljenja, prijedloga odnosno osobne procjene zadovoljstva kvalitetom financijske edukacije.

Na skali od 1 (loše) do 5 (odlično), 101 sudionik je opće zadovoljstvo obukom ocijenio odličnim, što uključuje sadržaj obuke, interakciju među sudionicima kao i pisane materijale odnosno brošure.

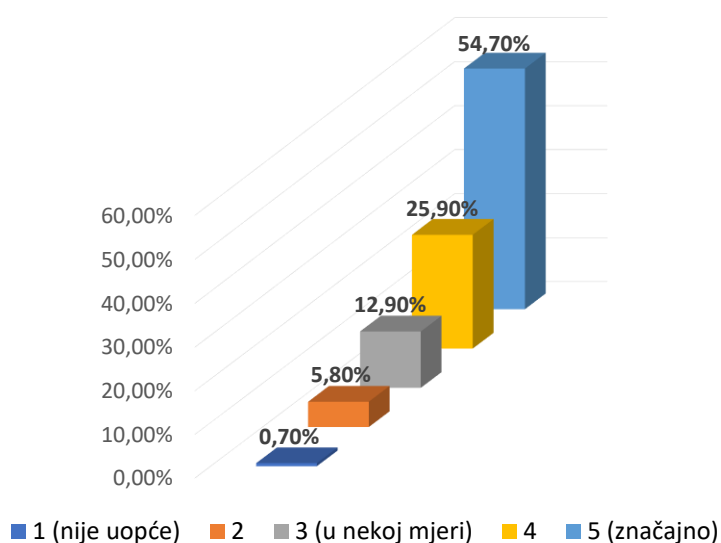


Opće zadovoljstvo obukom



Građani nedovoljno razumiju terminologiju, osnovne karakteristike finansijskih proizvoda odnosno mogućnosti izbora kako bi zadovoljili svoje potrebe. 54,7% sudionika nakon održane obuke izrazilo je značajno zadovoljstvo što su stekli novo znanje i dodatne vještine koje će im pomoći, kako su istakli, da ispravno donose odluke prilikom korištenja određenih finansijskih proizvoda i usluga odnosno odgovorno raspolažu vlastitim novcem.

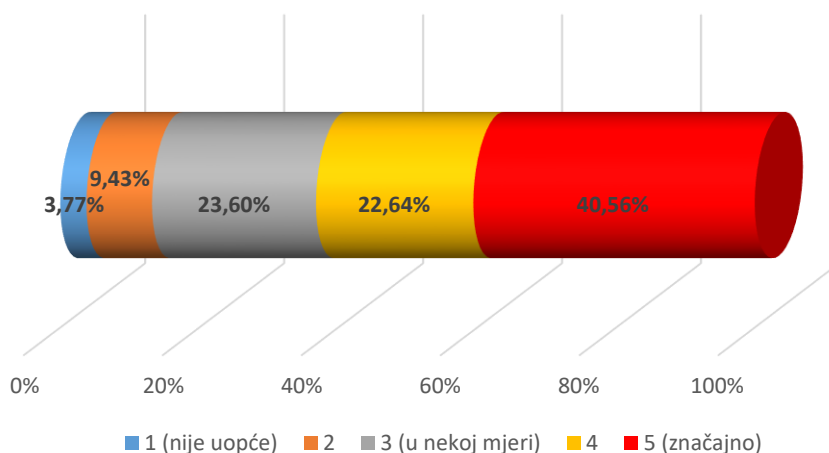
Stjecanje novih znanja i vještina tijekom obuke



110 mladih je imalo priliku da se informira o osnovnim karakteristikama subjekata bankovnog sustava i njihovih proizvoda, obvezama banaka i njihovim pravima na zaštitu korisnika. Istakli su da je obuka veoma poučna jer su čuli korisne informacije koje do sada nisu imali priliku čuti. Stekli su dodatna znanja o vrstama računa, kreditima, štednji i općenito o načinu funkcioniranja subjekata bankovnog sustava. 86,80% mladih će znanje i vještine koje su stekli tijekom obuke primjenjivati svakodnevno.



Znanje/vještine koje sam stekao/la mogu primijeniti svakodnevno



Putem web stranice korisnici i žiranti redovno mogu pratiti informacije o svim pitanjima iz djelokruga rada Ombudsmana. Također, kreiran je i online obrazac za podnošenje prigovora i ažurirana je rubrika “pitanja i odgovori” na zvaničnoj web stranici Agencije, kako bi zainteresirani građani na neposredan i jednostavan način dobili odgovore na pitanja koja su im potencijalno zanimljiva.

VI. SURADNJA S AGENCIJOM ZA BANKARSTVO FBiH

U izvještajnom razdoblju nastavljena je kontinuirana suradnja s nadležnim sektorima Agencije u vezi s izvršenim kontrolama subjekata bankovnog sustava i njihovog usklađivanja s odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o zaštiti žiranata i drugih propisa.

Razmjena informacija sa nadležnim sektorima Agencije je prisutna od početka rada Ombudsmana, prijedlozi na unapređenju regulatornog okvira, a pojedinačni prigovori/zahtjevi koji ukazuju na eventualna kršenja određenih prava korisnika od strane subjekata bankovnog sustava se dostavljaju nadležnim sektorima Agencije radi provjere i poduzimanja određenih mjera u okviru supervizorskih nadležnosti.

U ovom izvještajnom razdoblju, nakon provedenog postupka i informacija do kojih smo došli po službenoj dužnosti, 2 predmeta smo dostavili s mišljenjem i prijedlozima nadležnim sektorima Agencije.

Jedna informacija se odnosila na značajan broj prigovora korisnika mikrokreditne fondacije koja je u postupku stečaja i po kojoj osnovi je izvršen prijenos portfelja fizičkih osoba na društvo koje se bavi otkupom potraživanja, odnosno sporna pitanja u vezi s promjenom kategorije ili brisanje u Centralnom registru kredita za zaduženja koji su prema navodima iz zahtjeva isplatili ili nisu nikako bili zaduženi, procesu naplate, obračunom kamata i osnovanosti vođenja sudskog postupka.

Druga preporuka odnosila se na preispitivanje rada i poslovanja društva u vezi sa zakonskim okvirom djelatnosti subjekata bankovnog sustava, uključujući i davanje kredita, te djelatnosti i usluga koje društvo pruža korisnicima usluga na osnovu izdavanja i korištenja platnih kartica.

VII. SURADNJA S DRUGIM INSTITUCIJAMA I ORGANIZACIJAMA

Suradnja s institucijama i organizacijama podrazumijeva, s jedne strane, suradnju Ombudsmana sa subjektima bankovnog sustava neophodnu za rad po prigovorima/zahtjevima korisnika, a s druge strane, suradnju s drugim institucijama u promoviranju finansijskih prava i stvaranju normativnih uvjeta za njihovo ostvarivanje.

- 3. 4. 2019. sudjelovali smo na treningu na temu zaštite korisnika finansijskih usluga i finansijske uključenosti u organizaciji Centralne banke Portugala u suradnji s Narodnom bankom Bugarske, u okviru "Programa jačanja kapaciteta Centralnih banaka zapadnog Balkana" koji je financiran iz sredstava Europske unije.
- U srpnju 2019. godine u okviru podrške "Projektu usuglašavanja Zakona o zaštiti potrošača BiH s *acquis* EU" održan je sastanak s predstavnicima Ministarstva trgovine i ekonomskih odnosa BiH i voditeljima projekta u cilju mapiranja dijelova ovoga zakona s odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga u FBiH.
- U okviru Projekta „Mikrofinancije u Bosni i Hercegovini“ od 16. do 20. rujna 2019. imali smo studijsko putovanje u Beč, gdje smo imali priliku čuti predavanja i praktična iskustva Centara za finansijsko savjetovanje u Austriji, finansijskih institucija i njihovim iskustvima u mikrofinanciranju, a posjetili smo i Vrhovni sud Austrije.
- 11. 9. 2019. prisustvovali smo 4. redovnoj sjednici Zastupničkog doma parlamenta Federacije Bosne i Hercegovine u dijelu Izvješća o radu Ombudsmana za bankovni sustav za 2018. godinu.
- 19. 11. 2019. Ombudsman je kao panelist sudjelovao na konferenciji "Uloga i značaj mikrofinanciranja", u organizaciji Udruge mikrokreditnih organizacija u BiH – AMFI, na kojoj su upriličene četiri panel diskusije o mikrofinancijskom sektoru s osvrtom na regulatorni okvir, zaštitu korisnika finansijskih usluga, poduzetničke impulse, društvene efekte mikrofinanciranja i nove horizonte.
- 21. 11. 2019. održali smo sastanak s predstavnicom Švicarskog sekretarijata za ekonomske poslove gđom Brigitte Bruhin. Teme sastanka bile su prezaduženost građana, uloga i značaj finansijskog opismenjavanja, izgradnja kapaciteta u cilju jačanja aktivnosti finansijske edukacije i generalno suradnja između Ombudsmana za bankarski sektor Federacije BiH i IFC-a.
- 18. 12. 2019. sudjelovali smo na okruglom stolu „Unapređenje zakonskog okvira mikrokreditnog sektora u BiH“ koji se održao u Banja Luci, u organizaciji Ministarstva financija Republike Srpske gdje se diskutiralo na temu unapređenja zakonskog okvira za funkcioniranje mikrokreditnog sektora u BiH.

Sukladno Programu rada za 2019. godinu i zakonskoj regulativi, Ombudsman je nastavio suradnju sa subjektima bankovnog sustava, kako bi efikasnije rješavali prigovore/zahtjeve korisnika i jamaca, kao i probleme i poteškoće u ostvarivanju njihovih prava. Održan je i sastanak s predstavnicima nekoliko subjekata bankovnog sustava u vezi s upravljanjem prigovorima i načinom izvješćivanja o zaprimljenim prigovorima, kao i na temu kartičnog poslovanja i elektroničkih instrumenata plaćanja, a s ciljem unapređenja poslovanja subjekata bankovnog sustava u ovom segmentu.

U dijelu nadležnosti i poslova odjela Ombudsmana izvršeni su zadaci i dodijeljene obveze u okviru mjera za provedbu Akcijskog plana za realizaciju prioriteta iz Analitičkog izvješća Europske komisije iz poglavlja 28. zaštita potrošača i zdravlja.



ZAKLJUČAK

Ukupan broj zaprimljenih prigovora/zahtjeva korisnika nije se značajnije mijenjao u odnosu na prethodna izvještajna razdoblja, ali možemo konstatirati da broj pozitivno riješenih predmeta ukazuje na poboljšanje usklađivanja poslovanja subjekata bankovnog sustava sa zakonskom regulativom u oblasti zaštite korisnika.

Preporuke Ombudsmana izdane tijekom ove godine su rezultirale većim brojem pozitivno riješenih prigovora i ažurnijem vođenju internog postupka koji provode subjekti bankovnog sustava.

U izvještajnom razdoblju raste složenost predmeta spornih odnosa, što u velikoj mjeri zahtijeva duži ispitni postupak, dodatna izjašnjenja od subjekata bankovnog sustava, konzultacije s nadležnim sektorima Agencije i u konačnici dužinom trajanja postupaka.

Ovo pokazuje, između ostalog, da s obzirom na izmjene i razvoj unutar samog tržišta proizvoda i usluga, pitanje blagovremenog informiranja i edukacije građana posebno treba doći do izražaja. Dosadašnje iskustvo u izvođenju edukacija potvrđuje opravdanost da se i u narednom razdoblju nastavi s edukacijom u školama, fakultetima i lokalnim zajednicama u Federaciji BiH, kao i objavljivanjem novih edukativnih sadržaja u cilju boljeg upoznavanja građana s institutom Ombudsmana, karakteristikama različitih finansijskih proizvoda i usluga na finansijskom tržištu i njihovim pravima. Također, provedbom edukativnih aktivnosti istodobno se doprinosi i stabilnosti samog finansijskog sektora. Promoviranjem znanja o mehanizmima zaštite prava korisnika i o finansijskim proizvodima i uslugama promovira se i doprinosi boljoj finansijskoj inkluziji mladih u finansijski sektor.

Važno je istaknuti da finansijski educirana osoba doprinosi gospodarskom rastu, samozapošljavanju, stvaranju novih radnih mjesta, te potiče finansijsku inkluziju i utječe na okruženje odnosno na stvaranje dugoročnog stabilnijeg i zdravijeg finansijskog tržišta.

Izvještaj također ukazuje da je neophodna veća transparentnost u poslovanju subjekata bankovnog sustava u svim fazama komunikacije i poslovanja s klijentom, do realizacije zaključenog ugovora. S tim u vezi, a uzimajući u obzir da su poslovni odnosi između subjekata bankovnog sustava i korisnika uređeni ugovorom, uglavnom pozivajući se na opće uvjete poslovanja koji se kontinuirano mijenjaju i dopunjuju i sadrže veliki broj raznovrsnih i složenih proizvoda i usluga, potrebno je da subjekti bankovnog sustava unaprijede vidljivost, razumljivost i dostupnost svojih internih akata. Opći uvjeti poslovanja subjekata bankovnog sustava koji sadrže tarife naknada te sve njihove izmjene ili dopune moraju imati oznaku na koje se sve proizvode subjekata bankovnog sustava pojedinačno odnose izmjene, a korisnik mora biti obaviješten nominalno koliko je skuplje korištenje tog proizvoda za njega, odnosno da ima mogućnost otkazati korištenje usluge ukoliko nije zadovoljan. Ne može se smatrati dovoljno transparentno samo objavljivanje općih uvjeta poslovanja u poslovnicaama subjekata bankovnog sustava i na internetskim stranicama. Stoga i generalna konstatacija da subjekti bankovnog sustava u svom radu trebaju više posvetiti pažnju efikasnijem i ekonomičnijem postupanju po zahtjevima klijenta, poduzimati sve potrebne mjere i radnje kako bi se otklonile prepreke i osigurali uvjeti za zakonito, blagovremeno, efikasno i ekonomično provođenje izvršenja vlastitih odluka, organizirati svoj rad na način koji bi spriječio ponavljanje istih ili sličnih problema i da se nedostaci u radu koji dovode do uskraćivanja prava otklanjaju blagovremeno.

Dosadašnje iskustvo u radu potvrđuje opravdanost postojanja institucionalizirane zaštite prava i interesa korisnika kao jednog od efikasnih vidova zaštite, kao i potrebu da se u budućnosti veća pažnja posveti informiranju i edukaciji građana, ali i službenika subjekata bankovnog



sustava. U vezi s navedenim je ocjena Ombudsmana da subjekti bankovnog sustava i dalje trebaju poduzimati aktivnosti radi unapređenja transparentnosti svojih proizvoda i usluga i odnosa s korisnicima.

OMBUDSMAN ZA BANKOVNI SUSTAV:

Lejla Smajović



Zmaja od Bosne 47b,
71000 Sarajevo,
Bosna i Hercegovina



T ++ 387 (33) 72 14 00
F ++ 387 (33) 66 88 11



E agencija@fba.ba
W www.fba.ba

