



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.-31.12.2021.

Sarajevo, veljača 2022. godine

SADRŽAJ:

I. UVOD	3
II. PROGRAMSKA OPREDJELJENJA I OBLICI RADA OMBUDSMANA.....	3
2.1. Aktivnosti realizacije Programa rada Ombudsmana za 2021. godinu.....	3
2.2. Pregled prigovora, zahtjeva i drugih obraćanja korisnika	4
2.4. Kreditni poslovi	7
2.5. Depozitni poslovi.....	8
2.6. Mikrokreditni poslovi	8
2.7. Platni promet.....	8
2.8. Elektronički instrumenti plaćanja	9
2.9. Ostali prigovori.....	9
III. EVIDENCIJA O UPITIMA I MOLBAMA KORISNIKA FINANCIJSKIH USLUGA....	9
IV. SURADNJA S AGENCIJOM ZA BANKARSTVO FBiH	10
V. SURADNJA S DRUGIM ORGANIZACIJAMA S CILJEM UNAPRJEĐENJA ZAKONSKOG OKVIRA I FINANCIJSKE EDUKACIJE	10
ZAKLJUČAK	



I. UVOD

Osnovne nadležnosti organizacijske jedinice Ureda Ombudsmana za bankovni sustav (u daljnjem tekstu: Ombudsmana) propisane su člankom 32. Zakona o Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine sa svrhom promoviranja i zaštite prava i interesa fizičkih osoba kao korisnika finansijskih usluga (u daljnjem tekstu: korisnici). Ombudsmana izvršava zadatke prema postupku utvrđenom zakonom i podzakonskim aktima: 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).

Struktura organizacijskog dijela Ombudsmana je do lipnja 2021. godine obuhvaćala tri izvršitelja, dva ombudsmana i jednog stručnog suradnika za pravnu oblast. Nakon ovog razdoblja do kraja izvještajne godine, Ured čini ombudsman i dva suradnika za ekonomsku i pravnu oblast. Od izbijanja pandemije COVID-19 poslovi se odvijaju u izmijenjenim uvjetima što se prvenstveno odnosi na rad od kuće ili djelomični prestanak rada zaposlenika zbog zdravstvenog stanja. Istovremeno, izmijenjene ekonomske prilike izazvane pogoršanjem zdravstvene situacije korisnika utjecale su na povećanje broja dostavljenih prigovora korisnika, prije svega u vezi s primjenom posebnih mjera koje subjekti bankovnog sustava primjenjuju sa svrhom ublažavanja negativnih posljedica uzrokovanih virusnim oboljenjem COVID-19. Od početka rada i aktivnosti našeg organizacijskog dijela do kraja 2021. godine zaprimili smo više od 2500 prigovora korisnika i isti toliki broj upita, zamolbi i drugih obraćanja korisnika.

U izvještajnom razdoblju su izvršeni i svi ostali poslovi i aktivnosti koji podrazumijevaju suradnju s Agencijom, ostalim organima, institucijama i međunarodnim organizacijama, suradnju s medijima i udruženjima.

U izvješću je dan prikaz izdanih preporuka i mišljenja Ombudsmana kojima se subjektima bankovnog sustava ukazuje na njihove obveze u poštivanju propisa u zaštiti korisnika finansijskih usluga i rješavanja spornih odnosa na objektivan i pravičan način, 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, upute i informiranje građana i javnosti o finansijskim proizvodima i uslugama i kreditnim modalitetima za građane koji su pogođeni pandemijom.

II. PROGRAMSKA OPREDJELJENJA I OBLICI RADA OMBUDSMANA

2.1. Aktivnosti realizacije Programa rada Ombudsmana za 2021. godinu

U Programu rada za 2021. godinu dani su osnovni zadaci i definiran sadržaj aktivnosti Ombudsmana, koje se prvenstveno temelje na implementaciji Zakona u oblasti zaštite korisnika finansijskih usluga, drugim zakonima i podzakonskim aktima. Izmijenjene okolnosti uzrokovane pandemijom COVID-19 se ogledaju u smanjenju i ograničenju održavanja edukativnih aktivnosti i komunikacije sa subjektima bankovnog sustava s fizičkim prisustvom, stoga je rad u ovom dijelu organiziran putem alternativnih kanala, e-maila i dostupnih online platformi.

Tijekom 2021. godine Ured ombudsmana je obavljao sljedeće aktivnosti:

- Odgovaranje na upite korisnika te pružanje savjeta u svrhu zaštite njihovih prava, upute i mišljenja;
- Primanje i zavođenje prigovora/zahtjeva korisnika;
- Provođenje postupka i rješavanje sporova po prigovorima korisnika;
- Suradnja s drugim organizacijskim dijelovima Agencije, razmjena informacija i unaprjeđenje i izrada podzakonskih akata;
- Implementacija i unaprjeđenje zakonskih propisa u oblasti zaštite korisnika finansijskih usluga;
- Suradnja s drugim subjektima (Ombudsmana za bankovni sustav Republike Srpske, Ombudsman u osiguranju FBiH, Ombudsman za zaštitu potrošača BiH, organi pravosuđa, nevladin sektor);
- Analiza sadržaja prigovora/zahtjeva i kreiranje edukativno – informativnih sadržaja na web stranici Agencije;
- 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 oslobođanje od obveze jamstva, provođenje postupka i izdavanje Preporuka nadležnom odjelu Agencije u svrhu donošenja konačne odluke - Rješenja po zahtjevima žiranta.

2.2. Pregled prigovora, zahtjeva i drugih obraćanja korisnika

U razdoblju od 1.1. do 31.12.2021. zaprimljeno je 644 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. Bilježi se značajna promjena u broju zaprimljenih prigovora tijekom ove i prethodne godine u odnosu na protekle godine o kojima smo izvješćivali. U tijeku je rad na 13 prigovora u različitim fazama postupka.

Od okončanog 631 postupka po prigovorima i zahtjevima korisnika, uključujući i 48 postupaka koji su pokrenuti tijekom 2020. godine struktura je sljedeća:

- **92** osnovana prigovora, pozitivno riješena u korist podnositelja prigovora (od čega je 6 predmeta pozitivno riješeno po preporuci Ombudsmana);
- **96** nadležno postupanje, od čega je 20 pozitivno riješenih u internom postupku sa subjektima bankovnog sustava;
- **171** neosnovan prigovor korisnika;
- **89** upita i drugih podnesaka 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;
- **80** prigovora koji su dostavljeni drugoj nadležnoj instituciji/organizacijskom dijelu (44 prigovora je proslijeđeno drugim organizacijskim dijelovima Agencije na nadležno postupanje, 19 prigovora je dostavljeno na nadležno postupanje Agenciji za bankarstvo Republike Srpske/Ombudsmanu za bankovni sustav RS i 17 prigovora drugim pravnim osobama);



- **93** prigovora koji nisu prihvaćeni zbog neurednosti i neblagovremenosti predmeta;
- **2** preporuke izdate Agenciji po zahtjevu za oslobađanje od obveze jamstva;
- Prijedloga za posredovanje je bilo **2**, bez postignute suglasnosti obje strane. Rješenja u raspravljanju ovih spornih odnosa su postignuta u prethodnom postupku razmatranja prigovora;
- Najveći broj prigovora – 177, odnosio se na dvije najveće banke u sustavu, od ukupno 389 prigovora koji su se odnosili na banke. Kod mikrokreditnih organizacija bilježimo 41 prigovor što je neznatna promjena broja prigovora u odnosu na prethodnu godinu (49).

Tablica 1. Broj i udjel predmeta po subjektima bankovnog sustava:

R.b.	Subjekti bankovnog sustava	Broj predmeta	Udjel u %
1.	Banke	389	61,6
2.	Mikrokreditne organizacije	41	6,6
3.	Leasing društva	4	0,6
4.	Ostalo i upiti	197	31,2
	Ukupno:	631	100

U tablici 2. daje se pregled predmeta prema vrsti financijskih usluga:

R.b.	Vrsta financijskih usluga	Broj predmeta	Udjel u %
1.	Krediti	191	30,3
2.	Depoziti	12	2
3.	Moratorij	25	4
4.	Naknade	36	5,7
5.	Platni promet	65	10,3
6.	Elektronički instrumenti plaćanja	30	4,8
7.	Kartični poslovi	11	1,7
8.	Ostalo	172	27,2
9.	Odgovori na upite	89	14
	Ukupno	631	100

Tablica 3. prikazuje broj i postotni udjel prigovora/zahtjeva prema podnosiocu prigovora:

R.b.	Podnosioci prigovora	Broj prigovora/zahtjeva	Udjel u %
1.	Korisnici	396	62,8
2.	Žiranti	22	3,5
3.	Sudužnici	5	0,7
4.	Ostali	208	33
Ukupno:		631	100

U tablici 4. dan je pregled rješavanja prigovora/zahtjeva korisnika od 2015. godine:

PREGLED PRIGOVORA

	2015	2016.	2017.	2018.	2019.	2020.	2021.
OSNOVANI	110	54	61	58	69	86	92
NEOSNOVANI	205	108	130	74	83	181	171
OSTALO	121	159	160	180	187	237	221
UKUPNO	436	321	351	312	339	504	561

Možemo uočiti da je u 2020. i 2021. godini značajno povećan broj prigovora i drugih obraćanja korisnika, za preko 60% i više u odnosu na prethodne godine, najvećim dijelom zbog promijenjenih ekonomskih prilika i posljedica po građane uzrokovanih virusnim oboljenjem COVID-19 koje su imale utjecaj na nastanak novih spornih odnosa i pitanja sa subjektima bankovnog sustava.

2.3. Preporuke subjektima bankovnog sustava

Ombudsman, sukladno zakonskim ovlaštenjima, 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, primjenu zakona, dobre poslovne prakse u poslovanju, interne akte i rješavanje pojedinačnih sporova između korisnika/žiranta i subjekata bankovnog sustava.

U 2021. godini, nakon provedenog postupka izdano je 6 Preporuka subjektima bankovnog sustava i dostavljena su mišljenja s prijedlogom za postupanje.

Nakon provedenog postupka utvrdili smo povrede prava korisnika (koje tijekom postupka nisu otklonjene) u 2 predmeta i 1 predmet kod kojeg je povreda tijekom postupka otklonjena te smo dostavili mišljenja s preporukama subjektima bankovnog sustava i istovremeno informirali

nadležne sektore Agencije o predmetima radi eventualnog poduzimanja mjera prema ovim subjektima.

Broj obraćanja žiranata, sukladno članku 24. Zakona o zaštiti žiranata u FBiH, je znatno smanjen, jer jamstvo kao vid osiguranja kod subjekata bankovnog sustava postaje sve manje zastupljeno. Uvidom u dostavljene ugovore možemo konstatirati kako se kao instrument osiguranja za kredite odobrene fizičkim osobama uglavnom koristi institut sudužnika ili polica osiguranja. U ovom izvještajnom razdoblju zaprimljena su dva zahtjeva za oslobađanje od obaveze jamstva, a postupak okončan Rješenjem Agencije kao neosnovan.

2.4. Kreditni poslovi

Tijekom 2021. godine, kao i u ranijim izvještajnim razdobljima, najveći broj prigovora je iz grupe **kreditnih poslova**, što je prikazano u tablicama 1. i 2.

U ovom izvještajnom razdoblju, kao i u prethodnim razdobljima, veliki broj prigovora (87) se odnosio na posljedice **evidentiranja klasifikacije** i pristupa podacima registra podataka i zaduženja korisnika u Centralnom registru kredita. Značajan broj prigovora se odnosi se na zaostale klasifikacije po kategorijama rizičnosti kreditnih zaduženja kod subjekata bankovnog sustava po osnovi zaduženja koja su ustupljena subjektima koji se bave otkupom potraživanja, a koja nisu pod nadzorom Agencije.

Kao i u prethodnim izvještajnim razdobljima i dalje su prisutni prigovori u vezi s **visokim naknadama i provizijama** (36) koje se naplaćuju korisnicima u kreditnim poslovima, naknadama za obradu i zatvaranje kredita, izdavanje potvrda i suglasnosti te dužinom trajanja takve vrste usluga za klijenta. Posebno ističemo potrebu da banke i drugi subjekti bankovnog sustava preispitaju visinu provizija i naknada koje naplaćuju u kreditnom i drugom poslovanju s klijentima, u cilju njihovog smanjenja u narednom razdoblju.

U odnosu na ranije razdoblje bilježimo značajan broj prigovora i upita korisnika u vezi s **odobravanjem posebnih mjera** (25) propisanih odlukama Agencije na ublažavanju negativnih posljedica pandemije virusnog oboljenja COVID-19.

Izdvajamo 17 prigovora korisnika koji su se obratili s prigovorima na rad banaka u dijelu (ne)odobravanja privremenih mjera – moratorija. Od toga je 11 pozitivno riješenih, tj. odobrena je neka od posebnih mjera, 3 su neosnovana prigovora, 3 prigovora su u nadležnom postupanju dok je 1 prigovor u tijeku. Ombudsmanu su se obratila 4 korisnika mikrokreditnih usluga sa zahtjevom za olakšice za posebne mjere (2 pozitivno i 2 negativno riješena).

Po upitima korisnika na rad subjekata bankovnog sustava u dijelu primjene Odluke o privremenim mjerama koje se primjenjuju za ublažavanje negativnih ekonomskih posljedica uzrokovanih virusnim oboljenjem COVID-19, Ombudsman dostavlja obrazložene odgovore u vezi s njihovim pravima i obvezama. Također, u dijelu ovih upita Agencija postupa u okviru kriznog komuniciranja sa bankama, razmatranja i donošenja olakšica za klijente.

Predmet prigovora u izvještajnom razdoblju odnosio se i na **nepravilnosti u obračunu potraživanja** (9) subjekata bankovnog sustava nakon prestanka ugovora, kod prijevremenog zatvaranja kredita, naročito u dijelu obračunatih kamata i visine dospjelog duga.

U izvještajnom razdoblju okončano je 13 postupaka u vezi sa zakonitosti **korištenja i prijenosa osobnih podataka**. Korisnici su posebno prigovarali na blokadu računa zbog procedura banke u vezi s ažuriranjem osobnih podataka.



U odnosu na ranije razdoblje ističemo manji broj prigovora (5) po pitanjima povrata neiskorištenog dijela police osiguranja kod kredita koji su osigurani **policom osiguranja** vinkulirana u korist banke tijekom cijelog trajanja kreditnog odnosa. Također, kao pozitivan trend treba istaknuti i manji broj prigovora koji se odnose na izvršene promjene nominalnih kamatnih stopa (3) tijekom trajanja ugovornog odnosa od strane subjekata bankovnog sustava.

2.5. Depozitni poslovi

U promatranom razdoblju razmatrani su prigovori korisnika koji se odnose na **depozitne poslove** (12), a za predmet su imali sporni odnos između subjekata bankovnog sustava i korisnika u dijelu produženja ugovora o oročenim depozitima, tzv. reoročavanjem novčanih depozita bez propisane obavijesti za korisnika, podataka u vezi s ostvarivanjem prava iz stare devizne štednje, raspolaganje sa sredstvima na štednom računu maloljetne djece. Dio prigovora se odnosio na postupak isplate novčanih depozita u postupku nasljeđivanja i naplatu naknade za prijevremeno razročenje.

2.6. Mikrokreditni poslovi

U vezi s radom i postupanjem mikrokreditnih organizacija izdvajamo prigovore u vezi sa zahtjevima i postupkom odobravanja posebnih mjera – moratorij, ispravkom podataka o zaduženjima podnositelja u Centralnom registru kredita po osnovama pravomoćnih sudskih presuda, oslobađanje od obveze jamstva i visinom i načinom obračuna kamata.

Određeni broj prigovora (4) odnosio se na neusklađenost Ugovora o mikrokreditu s odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga u dijelu obračuna i iskazivanja efektivne kamatne stope i naknada kod prijevremene otplate. Dvije informacije o predmetu su dostavljene nadležnom organizacijskom dijelu Agencije u svrhu daljnjih provjera i postupanja.

Ostali dio prigovora i upita na rad i postupanje mikrokreditnih organizacija odnosio se 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.

2.7. 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, naknade za realizirane priljeve iz inozemstva, vrijeme trajanja realizacije priljeva, naknadu za zamjenu stranih novčanica, tečajne razlike i izdavanje potvrda i suglasnosti o stanju duga po tekućim obvezama. Naše konstatacije su i dalje visoke naknade za sve bankarske usluge i nedovoljna transparentnost u poslovanju koje 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** (11) zbog nedostavljanja i neažuriranja osobnih i drugih podataka prema banci. Kod ovakve vrste prigovora dani su obrazloženi odgovori i upute korisnicima kao i pravna osnova provođenja mjera, provjera i praćenja računa i transakcija klijenata, a na temelju Zakona i podzakonskih propisa. Jedna informacija je dostavljena nadležnom organizacijskom dijelu Agencije u svrhu daljnje provjere i postupanja.



Dio prigovora odnosio se na **postupak izvršenja preko računa** klijenata (12) na temelju sudskih i drugih izvršnih naloga i nepravilnosti 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, su usmjerene na Zakon o izvršnom postupku FBiH.

2.8. Elektronički instrumenti plaćanja

Značajan broj prigovora (30) i u ovom izvještajnom razdoblju se odnosio na sporne situacije u vezi s korištenjem elektroničkih instrumenata plaćanja na pitanje plaćanja roba i usluga putem interneta, te neovlašteno korištenje i zloupotrebu kartica. Nakon provedenih postupaka, naše mišljenje je da nije dovoljno normativno uređeno pitanje odgovornosti banke za transakcije izvršene zloupotrebom elektroničkih instrumenata plaćanja i odgovornosti osoba za neovlašteno postupanje.

2.9. 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. U okviru ostalih prigovora su bila sporna pitanja izvršenja sudskih odluka i redoslijed u namirenju po rješenju o izvršenju, izdavanje različitih vrsta suglasnosti, potvrda i izvoda, pitanja iz oblasti nasljeđivanja. Česti upiti korisnika odnose se na vremensko razdoblje izdavanja različitih vrsta suglasnosti i potvrda, postupak odobravanja kredita, korištenje osobnih podataka, bankarsku tajnu.

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 naplata iz predmeta leasinga.

III. EVIDENCIJA O UPITIMA I MOLBAMA KORISNIKA FINACIJSKIH USLUGA

Pored prigovora i zahtjeva u pisanoj formi, korisnici financijskih usluga se obraćaju s upitima i molbama u vezi s pravima i obvezama, novom zakonskom regulativom i različitim financijskim proizvodima. U izvještajnom razdoblju zaprimljeno je 89 različitih upita, molbi i zahtjeva, na koje su dani obrazloženi odgovori, informacije i upute.

Sukladno izvanrednom stanju i naloženim mjerama uzrokovanim COVID-19 pandemijom, kretanje je ograničeno, pa su korisnici u većem opsegu koristili direktne elektroničke kanale komunikacije tj. dostavljali su upite najvećim dijelom elektroničkom poštom.

Možemo zaključiti da je značajan dio vremena u radu ombudsmana 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.

IV. SURADNJA S AGENCIJOM ZA BANKARSTVO FBiH

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

Razmjena informacija s nadležnim sektorima Agencije je prisutna od početka rada Ombudsmana, kao što su prijedlozi na unaprjeđenju regulatornog okvira, dok se pojedinačni prigovori/zahtjevi koji ukazuju na eventualna kršenja određenih prava korisnika od strane subjekata bankovnog sustava 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 na temelju prigovora ili po službenoj dužnosti, 5 predmeta smo dostavili s mišljenjem i prijedlozima nadležnim sektorima Agencije.

U normativnom dijelu suradnja s Agencijom je nastavljena kroz izradu komentara na „Nacrt izmjena i dopuna Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga“ dostavljen od Federalnog ministarstva financija.

V. SURADNJA S DRUGIM ORGANIZACIJAMA S CILJEM UNAPRJEĐENJA ZAKONSKOG OKVIRA I FINANCIJSKE EDUKACIJE

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 korisnika i stvaranju normativnih uvjeta za njihovo ostvarivanje. U izvještajnom razdoblju smo realizirali sljedeće aktivnosti:

- Kao član radne grupe EU integracija za poglavlje 28. Zaštita potrošača i zdravlja, Ombudsman je aktivno sudjelovao na sastancima s ciljem usuglašavanja liste prioriteta EU propisa i domaćeg zakonodavstva kao i nacrtu Plana aktivnosti za naredne faze izrade Programa integriranja Bosne i Hercegovine u Europsku uniju;
- 29. travnja 2021. Ombudsman je sudjelovao kao član žirija na online debati za srednjoškolce: „Iznos novčanih doznaka iz inozemstva građanima BiH će biti veći u odnosu na razdoblje prije pandemije“;
- Sudjelovanje putem videokonferencije 29. rujna 2021. na 14. godišnjoj konferenciji međunarodne mreže programa ombudsmana za finansijske usluge (INFO mreža);
- U suradnji sa BHRT-om organiziran je intervju s ombudsmanom na temu „žiranti i sudužnici, prava i obveze“.

Sukladno Programu rada za 2021. 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.

ZAKLJUČAK

Na temelju svih podataka sadržanih u ovom izvješću za 2021. godinu, konstatiramo da je došlo do povećanja broja podnesaka i drugih obraćanja građana u cilju zaštite njihovih financijskih prava. Kriza uzrokovana pandemijom je ukazala na važnost digitalne infrastrukture bankarskog sektora zbog čega je došlo do značajnog rasta korisnika platnih usluga i drugih online kanala komunikacije.

Međutim, promijenjene okolnosti i veći stupanj korištenja elektroničkih instrumenata plaćanja ukazuju na potrebu za pojačanom informiranosti i edukacijom građana.

Ombudsman je mišljenja da i subjekti bankovnog sustava trebaju dati svoj doprinos u komunikaciji s korisnicima u cilju ublažavanja posljedica i iznalaženja mogućnosti za odabir odgovarajućeg modela podrške u nastavku izmirenja postojećih obveza građana kao jedan od preduvjeta za daljnji nastavak uspješnog daljnjeg korištenja kreditnih proizvoda. Provođenjem i promoviranjem edukativnih aktivnosti istovremeno se doprinosi stabilnosti financijskog sektora i tržišta kao cjeline.

Možemo konstatirati da razina zaštite korisnika, koja je prisutna u našem bankovnom sustavu, nužno zahtijeva unaprjeđenje zakonske regulative u ovoj oblasti u procesu harmonizacije sa zakonskom regulativom Europske unije.

Naš zadatak je da kontinuirano radimo na promociji uloge i značaja instituta Ombudsmana, edukaciji korisnika financijskih usluga, upoznavanju o različitim financijskim proizvodima i uslugama na financijskom tržištu, načinu korištenja kao i njihovim prednostima.

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

