



IZVJEŠTAJ O RADU

SAMOSTALNI ODJEL OMBUDSMENA ZA
BANKARSKI SISTEM
za period 01.01. - 31.12.2015.godine

Sarajevo, januar 2016. godine

SADRŽAJ

I. UVOD	3
II. PROGRAMSKA OPREDJELJENJA I OBLICI RADA OMBUDSMENA.....	4
2.1. Aktivnosti na realizaciji Programa rada Ombudsmena za 2015. godinu	4
2.2. Postupak i ovlaštenja Ombudsmena.....	5
2.3. Preporuke i mišljenja Ombudsmena	6
III. AKTIVNOSTI NA IMPLEMENTACIJI ZAKONSKIH OKVIRA ZAŠTITE KORISNIKA I ŽIRANATA	7
3.1. Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga	7
3.2. Zakon o zaštiti žiranata u FBiH.....	7
IV. SARADNJA OMBUDSMENA SA AGENCIJOM ZA BANKARSTVO FBiH, CENTRALNOM BANKOM BiH, UDRUŽENJEM BANAKA BiH I FINANSIJSKIM INSTITUCIJAMA	9
4.1. Saradnja sa nadležnim sektorima Agencije za bankarstvo FBiH.....	9
4.2. Saradnja sa Centralnom bankom BiH	9
4.3. Saradnja Ombudsmena sa Udruženjem banaka BiH.....	9
4.4. Saradnja Ombudsmena sa finansijskim institucijama.....	9
V. ZAPISI O POSJETAMA I DRUGIM AKTIVNOSTIMA OMBUDSMENA	10
VI. PREGLED PRIGOVORA/ZAHTEJEVA UPUĆENIH OMBUDSMENU.....	11
6.1. Evidencije o zaprimljenim prigovorima/zahjevima korisnika i žiranata	11
6.2. Statistički pokazatelji o radu Ombudsmena	11
6.3. Struktura prigovora/zahjeva prema podnosiocima.....	11
6.4. Struktura po finansijskim institucijama.....	12
6.5. Struktura prigovora/zahjeva po vrsti finansijskih proizvoda	13
6.6. Rješavanje prigovora/zahjeva	13
6.7. Drugi oblici obraćanja Ombudsmenu	14
VII. PREPORUKE FINANSIJSKIM INSTITUCIJAMA	14
7.1. Žiranti/jemci	14
7.2. CHF krediti.....	15
7.3. Promjenljiva kamatna stopa	15
7.4. Vođenje internog postupka u finansijskim institucijama	15
VIII. ZAKLJUČAK	17

I. UVOD

Ombudsmen za bankarski sistem Federacije Bosne i Hercegovine (dalje: Ombudsmen) Parlamentu Federacije BiH putem Vlade Federacije BiH i Upravnom odboru Agencije za bankarstvo FBiH, podnosi Izvještaj o radu za period 01.01. - 31.12.2015. godine, shodno članu 4f. Zakona o Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine ("Službene novine Federacije BiH", br. 9/96, 27/98, 20/00, 45/00, 58/02, 13/03, 19/03, 47/06, 59/06, 48/08, 34/12, 77/12) i Odluke Upravnog odbora Agencije za bankarstvo FBiH broj: U.O.-56-16/14 od 18.3.2014. godine o imenovanju Ombudsmena.

Izvještaj o radu daje prikaz:

- Aktivnosti na realizaciji Programa rada Ombudsmena za 2015. godinu;
- Aktivnosti na implementaciji zaštite korisnika i jemaca kroz primjenu Zakona o zaštiti žiranata i Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga;
- Statistički pokazatelji o radu Ombudsmena za izvještajni period;
- Statistički pregled prigovora/zahtjeva korisnika i žiranata po kojima je Ombudsmen postupao te način rješavanja;
- Izdatih preporuka i mišljenja prema finansijskim institucijama za rješavanje sporova sa korisnicima i žirantima;
- Zapažanja i mišljenja Ombudsmena u vezi sa pravima i obavezama korisnika finansijskih usluga.

Izvještaj sadrži statističke podatke, poduzete mjere i aktivnosti Ombudsmena na zaštiti korisnika finansijskih usluga, te ima za cilj da upozna Parlament FBiH, Vladu FBiH, Upravni odbor FBA, kao i druge subjekte o svim poteškoćama, problemima i nepravilnostima sa kojima su se suočavali korisnici finansijskih usluga u ostvarivanju svojih prava kod finansijskih institucija.

Prezentirani podaci ukazuju na postojanje poteškoća u ostvarivanju prava korisnika, kao i u odnosima komunikacije sa finansijskim institucijama, posebno u oblasti netransparentnog poslovanja.

II. PROGRAMSKA OPREDJELJENJA I OBLICI RADA OMBUDSMENA

Ombudsmen je počeo sa radom u aprilu 2014. godine. Uspostavljenjem Ombudsmena, kao samostalnog i nezavisnog odjela uvedena je zaštita prava korisnika finansijskih usluga, kakva je prisutna u zemljama u okruženju i regionu, a korisnik kao važan subjekt na tržištu je dobio institucionaliziranu zaštitu.

Statistički podaci o broju zaprimljenih prigovora/zahtjeva u 2015. godini, u odnosu na prethodni izvještajni period su pokazatelj da su korisnici informisani o postojanju Ombudsmena, te da postoji veliko interesovanje da se njihovi sporovi riješe sporazumno u vansudskom postupku sa finansijskim institucijama. Korisnici su prepoznali da dugotrajni sudski postupci ne dovode do rješavanja njihovih problema sa finansijskim institucijama, a da vansudski postupak koji vodi Ombudsmen treba koristiti.

2.1. Aktivnosti na realizaciji Programa rada Ombudsmena za 2015. godinu

U programu rada za 2015. godinu dati su osnovni zadatci i definirane osnovne aktivnosti Ombudsmena, koje se prvenstveno temelje na implementaciji Zakona u oblasti zaštite korisnika finansijskih usluga i žiranata i na postavkama utvrđenim Zakonom o Agenciji za bankarstvo FBiH, čl. 4 (a, b, c, d, e, f, g, h) i podzakonskim aktima.

Pomenutim podzakonskim aktima, Pravilima postupanja Ombudsmena za bankarski sistem FBiH ("Službene novine Federacije BiH", broj: 62/14), Odlukom o uslovima i načinu postupanja banke, mikrokreditne organizacije i lizing društva po prigovoru klijenta ("Službene novine Federacije BiH", br. 23/14, 26/14 i 62/14) i Odlukom o uslovima i načinu postupanja po zahtjevu žiranta za oslobađanje od obaveze jemstva ("Službene novine Federacije BiH", br. 23/14, 26/14 i 62/14), uređen je postupak obraćanja Ombudsmenu, pravila i postupak medijacije (posredovanja).

U 2015. godini Ombudsmen je obavljao sljedeće aktivnosti:

- Prijem korisnika i žiranata u službenim prostorijama te pružanje savjeta u svrhu zaštite njihovih prava, upute i mišljenja;
- Prijem telefonskih poziva korisnika;
- Primanje i zavođenje prigovora/zahtjeva korisnika i žiranata;
- Provođenje ispitnog postupka i rješavanje sporova po prigovorima korisnika i žiranata;
- Saradnja sa odjelima Agencije za bankarstvo, razmjena informacija i unapređenje podzakonskih akata;
- Praćenje implementacije novih zakonskih propisa, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o zaštiti žiranata i insistiranje na usklađivanju pravne regulative i bankarske prakse finansijskih institucija u oblasti zaštite korisnika finansijskih usluga, radi unapređenja zaštite prava korisnika;
- Saradnja sa drugim subjektima iz oblasti zaštite korisnika (ombudsmen za zaštitu potrošača BiH, organi pravosuđa, nevladin sektor) radi unapređenja zaštite prava korisnika;
- Podizanje nivoa informiranosti korisnika kroz informativne brošure objavljene u printanim medijima i na web site-u Agencije;
- Davao 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;

- Razmatrao zahtjeve žiranata za oslobađanje od obaveze jemstva, provodio ispitni postupak i davao Preporuke nadležnom odjelu Agencije u svrhu donošenja konačne odluke-Rješenja po zahtjevima žiranata.

2.2. Postupak i ovlaštenja Ombudsmena

Ombudsmen provodi postupak u skladu sa Zakonom o Agenciji za bankarstvo FBiH i podzakonskim aktima. Postupak ima nekoliko svojstava koje su definirane zakonskom i podzakonskom regulativom:

1. Ombudsmen djeluje kao samostalna organizaciona jedinica i nezavisan je u obavljanju svojih zadataka.
2. Korisnici finansijskih usluga i žiranti se mogu obratiti Ombudsmenu bez troškova i posebnih formalnosti za zaštitu svojih prava.
3. Postupak po prigovorima, zahtjevima i obavještenjima korisnika Ombudsmen provodi prema pravilima vansudskog postupka, ukazuje na prava i obaveze korisnika i finansijskih institucija u njihovim međusobnim odnosima, traži otklanjanje nepravilnosti i nedostataka, predlaže posredovanje (medijaciju) u spornom odnosu ili promjenu radnje koja je dovela do povrede određenog prava korisnika.
4. Ombudsmen nema ovlaštenja da mijenja ili ukida odluke sudova i drugih nadležnih organa, niti da poduzima mjere i donosi obavezujuće odluke prema finansijskim institucijama zbog nezakonitog rada ili pogrešne prakse.
5. Aktivnosti Ombudsmena provode se kroz preporuke, prijedloge, mišljenja i inicijative pojedinačnog ili općeg karaktera, koje nemaju snagu izvršne isprave prema finansijskim institucijama.

Vansudski postupak je jedan od načina zaštite prava korisnika finansijskih usluga i žiranata, a postupak može pokrenuti korisnik ili žirant kada smatra da se finansijska institucija ne pridržava odredaba zakona, zaključenog ugovora ili nekog drugog propisa. Postupak korisnik pokreće dostavljanjem obavještenja u pisanoj formi Ombudsmenu kada smatra da su njegova prava povrijeđena, aktom, radnjom ili nepostupanjem finansijske institucije.

Korisnik se može obratiti Ombudsmenu samo ukoliko je iskoristio postupak zaštite svojih prava u internom postupku sa finansijskom institucijom, odnosno ukoliko se obratio finansijskoj instituciji od koje je dobio odgovor sa kojim nije zadovoljan ili ukoliko nije nikako dobio odgovor.

Obaveza korisnika i žiranta je da uz prigovor/obavještenje dostavi dokumentaciju kojima dokazuje navode iz dostavljenog prigovora zahtjeva Ombudsmenu.

Ombudsmen provodi ispitni postupak po dostavljenom prigovoru/zahtjevu nakon što prethodno utvrdi da je korisnik iskoristio pravnu zaštitu u internom postupku i dobije izjašnjenje finansijske institucije na koju se prigovor odnosi.

U vansudskom postupku, odnosno u rješavanju spora između korisnika i finansijske institucije Ombudsmen može da:

- Predloži medijaciju (posredovanje) između strana u sporu.

- Preporučiti finansijskoj instituciji, da u cilju rješavanja spornog odnosa, izmjeni akt, poduzme radnje ili otkloni nedostatke koji su prouzrokovali spor između korisnika/žiranta i finansijske institucije.
- Savjetuje korisnika vezano za okončanje spora.
- Iznese stav i mišljenje po pitanju spornog odnosa i načina rješavanja koje dostavlja u formi preporuke svim stranama u spornom odnosu.

Pokretanje postupka pred Ombudsmenom ne sprečava korisnika ili žiranta da po istom predmetu i osnovama pokrene postupak za zaštitu svojih prava pred sudom ili drugim nadležnim organima.

Ombudsmen u skladu sa zakonskim ovlaštenjima sadržanim u Zakonu o Agenciji za bankarstvo FBiH i podzakonskim aktima može obustaviti započeti vansudski postupak, kada:

- Utvrdi da je finansijska institucija otklonila nedostatak na koji se prigovor/zahtjev upućen Ombudsmenu odnosi;
- Korisnik ili žirant odustane od prigovora/zahtjeva, ne dostavi traženu dokumentaciju ili povuče zahtjev;
- Utvrdi da se po istim osnovama vodi sudski postupak.

2.3. Preporuke i mišljenja Ombudsmena

Ombudsmen, u skladu sa zakonskim ovlaštenjima, ima pravo da daje preporuke, stavove, smjernice i mišljenja finansijskim institucijama za poboljšanje odnosa između korisnika/žiranta i finansijske institucije, a na osnovu saznanja i informacija prikupljenih u postupcima po obavještenjima/prigovorima ili zahtjevima koje vodi.

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

Kako Ombudsmen nema ovlaštenja da donosi formalnopravno obavezujuće odluke, u slučaju kada utvrdi da su povrede prava korisnika/žiranta prouzrokovane nezakonitim ili nesavjesnim postupanjem finansijskih institucija, Ombudsmen dostavlja predmet nadležnom sektoru Agencije radi poduzimanja adekvatnih mjera odgovornosti.

III. AKTIVNOSTI NA IMPLEMENTACIJI ZAKONSKIH OKVIRA ZAŠTITE KORISNIKA I ŽIRANATA

3.1 Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga

Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga je u primjeni od novembra 2014. godine. Ovaj zakon predstavlja donošenje zakonske regulative usaglašene sa standardima EU, odnosno direktivom 2008/48/ES.

Zakon odnose između korisnika i davalaca finansijskih usluga podiže na višu razinu međusobnog povjerenja, a konkurencija između finansijskih institucija postaje dinamičnija u pogledu uvažavanja zahtjeva korisnika za većom transparentnošću poslovanja finansijskih institucija. Propisujući zaštitu korisnika finansijskih usluga zakon predviđa i propisuje sadržaj iz ugovora o kreditu i ostalih usluga finansijskih institucija, informisanje korisnika u predugovaračkoj fazi putem informacionog lista, pravo na odustanak “hlađenje” nakon potpisivanja ugovora bez kaznenih odredbi.

Zakon jasnije definira pojam promjenljive kamatne stope, kojim se prije svega želi postići viši stepen transparentnosti i zaštite korisnika. Ključnu informaciju za korisnike predstavlja dostupnost informacije o kretanjima promjenljivih parametara i efektivna kamatna stopa koja se izražava kao godišnji procent i sadrži sve troškove koji su vezani za njihov kredit.

Ombudsmen je nakon stupanja na snagu Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga zatražio od nekoliko finansijskih institucija dostavu internih akata i procedura kako bi ustanovio da li su usklađeni sa odredbama zakona. Utvrđeno je da su finansijske institucije uskladile svoje poslovanje sa odredbama zakona, a posebnim aktom je preporučeno finansijskim institucijama da učine dostupnim informacije korisnicima o svim pravima i obavezama koje propisuje zakon.

Može se zaključiti da je stanje u oblasti zaštite korisnika i žiranata u 2014. i 2015. godini značajno poboljšano u odnosu na prethodne godine, a naročito na period kreditne ekspanzije 2005. do 2009. godine. Prisutni su pozitivni trendovi kod finansijskih institucija u oblasti zaštite korisnika finansijskih usluga, a to se može potkrijepiti činjenicom da je Ombudsmenu dostavljen jako mali broj prigovora/zahtjeva na rad i postupanje finansijskih institucija iz zaključenih poslova u 2014. godini.

3.2. Zakon o zaštiti žiranata u FBiH

Postoje brojne poteškoće u implementaciji Zakona o zaštiti žiranata, jer je isti nejasan i nedorečen. Nadalje, Zakon je u kontradikciji sa nizom sistemskih zakona, ZOO i drugih sistemskih propisa iz oblasti građanskopravne grane, Zakona o bankama, Zakona o Agenciji za bankarstvo i dr. Agencija je, zbog navedenog, a neposredno poslije stupanja na snagu Zakona, izdala Preporuke broj: 01-615/14 od 21.02.2014. godine, koje se odnose na primjenu Zakona i koje su dostavljene svim bankama, MKO i lizing društvima sa sjedištem u Federaciji BiH. Cilj preporuka bio je da se olakša rad ovih institucija u segmentu rada sa žirantima i da se njihova postupanja usklade sa Zakonom u najvećoj mogućoj mjeri.

Zbog niza pravno tehničkih nedostataka i nedorečenosti Zakona koje onemogućavaju i otežavaju njegovu primjenu, Agencija se dana 21.02.2014. godine obratila Parlamentu – Zakonodavno-pravnoj komisiji Predstavničkog doma Parlamenta F BiH (dalje: Komisija), u

cilju autentičnog tumačenja pojedinih odredbi Zakona. Međutim, Parlament nikada nije dao autentično tumačenje odredbi Zakona.

Ombudsmen postupa po prigovorima žiranata u skladu sa članom 24. Zakona, odnosno podzakonskim aktima Agencije i Pravilima rada Ombudsmena, u skladu sa kojim je proširen djelokrug rada i nadležnosti Ombudsmena (ne samo po čl. 24. Zakona, nego i u provođenju ispitnog postupka po podnesenim zahtjevima za oslobađanje od obaveze jemstva u vezi sa članom 30. Zakona).

Bez obzira na sve aktivnosti koje se poduzimaju na što efikasnijoj implementaciji Zakona, mora se konstatovati da su u praksi i dalje ostale brojne nejasnoće, a ogledaju se najviše u sljedećem:

- Zakon otvara dvije mogućnosti oslobađanja od jemstva - presudom suda ili rješenjem Agencije. Žiranti su svjesni prepreka podizanja tužbe pred sudom (dugotrajni procesi, troškovi i sl.) i zato se obraćaju Agenciji/Ombudsmenu sa zahtjevom za oslobađanje od jemstva. S obzirom da je Zakon faktički izjednačio ispitni postupak koji provodi Agencija, odnosno Ombudsmen sa sudskim parničnim postupkom, a ta dva postupka se bitno razlikuju (Agencija donosi Rješenje bez prava na žalbu/prigovor, a sud donosi presudu na koju se može izjaviti žalba višem sudu), doveo je žirante u neravnotežan položaj.

Kao posljedica navedenog, može se pretpostaviti da će u narednom periodu sudovi biti opterećeni velikim brojem predmeta upravnih sporova po rješenjima Agencije.

Nadalje, u postupku Agencije i Ombudsmena nije predviđen postupak saslušanja stranaka, tako da je žirantima koji se obraćaju Agenciji, a ne sudu povrijeđeno pravo na pravično saslušanje, kao jedno od osnovnih Ustavom garantovanih prava:

- prisutnom problemu po pitanju zahtjeva žiranata za oslobađanje obaveze, koja je nastala po zaključenim ugovorima prije stupanja na snagu Zakona sa aspekta retroaktivnosti primjene Zakona, na način propisan Zakonom;
- nejasnim odnosom Zakona sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, s obzirom na mnoga preklapanja, kao i na razlike u pogledu kategorije lica koja se štite (zaštita pravnih lica).

Ombudsmen je u svrhu zaštite korisnika (uključujući i žirante) napravio informaciju dostupnu na WEB site-u Agencije, a iste su podijeljene u segmente koji se odnose na opće informacije, način ulaganja prigovora, uputstva na važeće propise (zakone i podzakonske akte), te često postavljena pitanja.

IV. SARADNJA OMBUDSMENA SA AGENCIJOM ZA BANKARSTVO FBiH, CENTRALNOM BANKOM BiH, UDRUŽENJEM BANAKA BiH I FINANSIJSKIM INSTITUCIJAMA

4.1. Saradnja sa nadležnim sektorima Agencije za bankarstvo FBiH

U izvještajnom periodu, Ombudsmen je sa nadležnim sektorima Agencije za bankarstvo FBiH kontinuirano saradivao i učestvovao na sjednicama Odbora za superviziju u predmetima - supervizorskim izvještajima u vezi s kontrolom finansijskih institucija i njihovog usklađivanja sa odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga i Zakona o zaštiti žiranata.

Razmjena informacija sa nadležnim sektorima Agencije je prisutna od početka rada Ombudsmena, a pojedinačni prigovori/zahtjevi koji ukazuju na eventualna kršenja određenih prava korisnika od strane finansijskih institucija se dostavljaju nadležnim sektorima Agencije radi provjere i poduzimanja određenih mjera u okviru supervizorskih nadležnosti.

Ombudsmen je učestvovao u izradi podzakonskih akata (Odluka) Agencije i Instrukcije za postupanje finansijskih institucija u skladu sa Zakonom o zaštiti žiranata i Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga. Suština izdate Instrukcije je da se svim licima koji garantuju ispunjenje obaveze za glavnog dužnika mora definirati status u ugovoru, odnosno da moraju biti upoznati o svojim pravima i obavezama i jasno im se ukazati na status (žirant, sudužnik) u smislu njihove zaštite.

4.2. Saradnja sa Centralnom bankom BiH

U Centralnoj banci BiH na zajedničkom sastanku sa predstavnicima Agencije za bankarstvo FBiH izneseni su prijedlozi i sugestije uvođenja Centralnog registra kredita za fizička lica i kategorije sudužnika, a u svrhu unapređenja Centralnog registra kredita i poboljšanja stanja u oblasti zaštite korisnika finansijskih usluga.

4.3. Saradnja Ombudsmena sa Udruženjem banaka BiH

U izvještajnom periodu Ombudsmen je ostvario kontakte i saradnju sa Udruženjem banaka BiH, te je po pozivima prisustvovao raspravnim sastancima predstavnika banaka na specijaliziranim komisijama Udruženja.

4.4. Saradnja Ombudsmena sa finansijskim institucijama

Shodno Programu rada za 2015. godinu i zakonskoj regulativi, Ombudsmen je nastavio saradnju sa finansijskim institucijama, kako bi efikasnije rješavao prigovore/zahtjeve korisnika i jemaca, kao i probleme i poteškoće u ostvarivanju njihovih prava.

Pored rješavanja pojedinačnih prigovora/zahtjeva korisnika kontakti su bili u cilju:

- Jačanja međusobne saradnje i uspješnijeg rješavanja prigovora,
- Poboljšanje zaštite korisnika i žiranata kroz uvođenje novih pristupa u načinu rješavanja sporova.

Ombudsmen je informisao direktore pojedinih banaka, kao i njihove saradnike, zaposlenike odgovorne za upravljanje po prigovorima korisnika i žiranata o suštini i spornom odnosu iz pojedinačnih prigovora, te zahtijevao da svi podnesci upućeni Ombudsmenu budu potpisani od strane direktora ili najmanje jednog od izvršnih direktora finansijskih institucija.

V. ZAPISI O POSJETAMA I DRUGIM AKTIVNOSTIMA OMBUDSMENA

Jedna od značajnih aktivnosti Ombudsmena je usmjerena na saradnju sa institucijama u regionu koje se bave pitanjima iz oblasti zaštite potrošača i korisnika finansijskih usluga kao i edukacija kroz specijalističke seminare iz te oblasti.

U izvještajnom periodu saradnja i edukacija je ostvarena kroz:

- Učešće na edukaciji – seminaru u organizaciji Ekonomskog fakulteta Univerziteta u Sarajevu na temu „Valutna klauzula kod Ugovora o kreditu“ problematika CHF kredita, mart 2015. godine.
- Internu radionicu - Presentacija regulatornih zahtjeva i supervizorskih iskustava u segmentu korporativnog upravljanja u organizaciji Agencija za bankarstvo FBiH i RS, februar 2015. godine.
- Specijalistički seminar - edukacija na temu “MJENICA - Zakonska regulativa”, problemi i sudska praksa.
- Održano predavanje sudijama i tužiocima BiH - u organizaciji CEST-a (Centar za edukaciju sudija i tužilaca) na temu „Položaj i uloga Ombudsmena za bankarski sistem FBiH”, sa osvrtom na Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga i Zakona o zaštiti žirantata“ projekt bankarstvo i finansije-EBRD (European Bank for Reconstruction and development) april 2015. godine.
- Radnu studijsku posjetu uredu Bankarskog ombudsmena Crne Gore – Podgorica, 13.-14. maj 2015. godine - iskustva u radu i praktični savjeti.
- Učestvovanje na sjednici Vlade FBiH, Izvještaj o radu Agencije i Ombudsmena, 2. juni 2015. godine.
- Sudjelovanje na XIII. Međunarodnom savjetovanju „Aktualnosti građanskog i trgovačkog zakonodavstva i pravne prakse“ u organizaciji Sveučilišta u Mostaru, Pravni fakultet, Neum juni 2015. godine.
- Radnu studijsku posjetu uredu Ombudsmena za zaštitu potrošača BiH, 25. juni 2015. godine - iskustva u radu i praktični savjeti.
- Sudjelovanje na međunarodnoj konferenciji finansijskih Ombudsmena „INFO-FINE“ Helsinki-Finska 13-16. septembar.

Informacije za korisnike i žirante, izvještaji i saopćenja kao i drugi važni podaci o radu i postupanju Ombudsmena objavljeni su na internet stranici Agencije za bankarstvo FBiH www.fba.ba.

Na web stranici je objavljen i edukativni materijal koji sadrži informacije za korisnike (uključujući i žirante) kako da ostvare svoja prava u cilju boljeg razumijevanja materije koja se odnosi na kreditiranje (ugovori, instrumenti osiguranja, način zaštite i dr.). Ovaj će materijal biti dostupan korisnicima u vidu brošure, kako u Agenciji, tako i u finansijskim institucijama.

Putem internet stranice Agencije korisnici i žiranti redovno mogu pratiti informacije o svim pitanjima iz rada Ombudsmena.

VI. PREGLED PRIGOVORA/ZAHTJEVA UPUĆENIH OMBUDSMENU

6.1. Evidencije o zaprimljenim prigovorima/zahtjevima korisnika i žiranata

Ombudsmen vodi evidencije korisnika i žiranata koji su se obratili, podnesenih prigovora i procesuiranih postupaka po fazama, kao i nazive finansijskih institucija na koje se prigovor/zahtjev odnosi uz navođenje suštine spornog odnosa i načina rješavanja istih.

6.2. Statistički pokazatelji o radu Ombudsmena

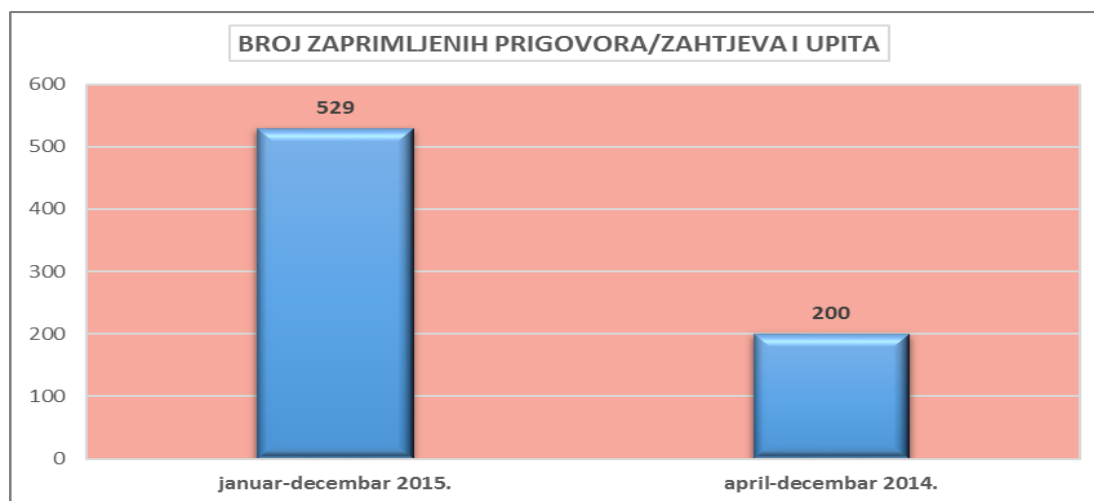
Ombudsmenu su se korisnici i žiranti obratili putem: posjete, telefonskih poziva, e-pošte i pošte.

Sa korisnicima koji su dostavili prigovor/zahtjev za zaštitu svojih prava, redovno se komuniciralo iz odjela Ombudsmena, u pisanoj ili usmenoj formi, radi informisanja o toku postupka.

U izvještajnom periodu Ombudsmen je zaprimio 529 prigovora/zahtjeva i upita, od čega je 96 pojedinačnih zahtjeva istovrsnog sadržaja korisnika kredita u CHF valuti. U odnosu na prethodni izvještajni period april – decembar 2014. godine (200) evidentno je da se broj prigovora i obraćanja prema Ombudsmenu povećao. Razlog povećanja su efekti informisanosti korisnika i žiranata o oblicima zaštite njihovih prava, kao i informisanost o vansudskoj zaštiti i instituta Ombudsmena.

U Grafikonu 1 data je struktura ukupnog broja zaprimljenih prigovora/zahtjeva u periodu januar – decembar 2015. i poređenje sa prethodnim izvještajnim periodom april – decembar 2014. godine.

Grafikon 1 - ukupan broj zaprimljenih prigovora/zahtjeva u 2014. i 2015. godini



6.3 Struktura prigovora/zahtjeva prema podnosiocima

Po strukturi podnosilaca prigovora/zahtjeva, korisnika se obratilo 386, žiranata 88, sudužnika 6 i 49 korisnika neke od usluga finansijske institucije koji nisu u kreditnom odnosu.

Tabela 1 - Pregled ukupnog broja prigovora po strukturi podnosioca u 2014. i 2015. godini

Podnosioci prigovora	april-decembar 2014.	januar-decembar 2015.
Ukupni prigovori	200	529
korisnici	160	386
žiranti	31	88
sudužnici	3	6
ostali	6	49

6.4. Struktura po finansijskim institucijama

Od ukupnog broja predmeta 529, na banke se odnosilo 413, na mikrokreditne organizacije 68 i lizing društva 5, na ostale institucije sa upitima i zahtjevima 32 i pravna lica koja su upućena na nadležno postupanje pravnom sektoru Agencije za bankarstvo 11.

Tabela 2 prikazuje ukupan broj prigovora/zahtjeva po finansijskim institucijama izražen u procentima.

Tabela 2 – prigovori/zahtjevi po finansijskim institucijama

Finansijske institucije	Broj prigovora/zahtjeva	%
Banke	413	78,07%
MKO	68	12,85%
Lizing društva	5	0,95%
Ostale institucije	32	6,05%
Nadležno FBA	11	2,08%
UKUPNO	529	

Najveći broj prigovora/zahtjeva se odnosio na rad i postupanje jedne od banaka na koju su se odnosili prigovori korisnika i žiranata CHF kredita.

Ombudsmenu se pojedinačnim prigovorima/zahtjevima obratilo više korisnika finansijskih usluga, sa zahtjevom za promjenu kategorije u Centralnom registru kredita, za kredite koji su prema navodima iz prigovora/zahtjeva isplatili. S obzirom da su predmetni prigovori u ispitnom postupku pred Ombudsmenom ocijenjeni kao osnovani, izdata je Preporuka za ažurno vođenje podataka i izvještavanje prema Centralnom registru kredita CBBiH.

Prigovori/zahtjevi na postupanje lizing društava nisu imali značajnije pojavne elemente, osim prigovora koji su se odnosili na društvo HETA d.o.o. koje nije finansijska institucija niti je pod nadzorom Agencije. Važno je napomenuti da HETA d.o.o. izjašnjavajući se da nije u

obavezi dostavljati izjašnjenje Ombudsmenu, kao i da nije finansijska institucija, zadire i ugrožava priznata i već stečena prava korisnika finansijskih usluga i jemaca iz ugovora o lizingu koja im prema važećim zakonskim propisima pripadaju (pravo na prigovor/zahtjev Ombudsmenu). Način ovakvog postupanja vodi nepravičnim rezultatima, dovodi korisnike u nepovoljniji položaj i nije primjeren pravilima dobre poslovne prakse.

6.5. Struktura prigovora/zahtjeva po vrsti finansijskih proizvoda

Prigovori/zahtjevi dostavljeni Ombudsmenu odnose se uglavnom na sklopljene kreditne aranžmane u periodu od 2005. do 2009. godine. Prisutna je dominantnost prigovora kod kredita, kao bankarskog proizvoda, mikrokredita, kao i proizvodi kao što su kartice, računi depoziti i troškovi koje finansijske institucije zaračunavaju korisnicima u pružanju svojih usluga.

U Tabeli 3 dat je pregled strukture prigovora/zahtjeva po vrsti finansijskih proizvoda.

Tabela 3 – Prigovori/zahtjevi po vrsti finansijskih proizvoda

Vrste finansijskih usluga	Broj	%
CHF krediti	96	39,51%
Zahtjev za oslobađanje od obaveze jemstva	38	15,64%
Evidencije u CRK-u	26	10,70%
Promjenljiva kamatna stopa	21	8,64%
Sudski postupak	15	6,17%
Naknade za prijevremeno zatvaranje obaveza	14	5,76%
Provizije i dr. naknade	10	4,12%
Kartično poslovanje	9	3,70%
Obračun kamata	6	2,47%
Reprogram obaveza i moratoriji	8	3,29%
Ostalo	0	0,00%
UKUPNO	243	

6.6 Rješavanje prigovora/zahtjeva

Od ukupnog broja 529 zaprimljenih prigovora/zahtjeva u 2015. godini, 436 su okončani predmeti i 93 su u toku rješavanja.

U Tabeli 4 dat je prikaz vođenih i okončanih postupaka Ombudsmena, u izvještajnom periodu januar – decembar 2015. godine.

Tabela 4 - Pregled vođenih i okončanih postupaka

Ukupno	Okončani	U toku
529	436	93

436 okončana postupka:

- **27 Preporuka** po zahtjevu za oslobađanje od obaveze jemstva (20 neosnovanih i 7 osnovanih),
- **27 Preporuka i mišljenja** izdatih finansijskim institucijama za korekcije i poboljšanje u poslovanju (17 prihvaćene i 10 neprihvaćene),
- **110 Osnovanih** – riješenih u internom postupku sa finansijskom institucijom,
- **30 Pozitivno** riješeni,
- **205 Neosnovanih** sa preporukom i mišljenjem Ombudsmena

(26 prigovora se odnosilo na druge institucije sa upitima i zahtjevima, 11 prigovora pravnih lica koja su upućena na nadležno postupanje pravnom sektoru Agencije za bankarstvo FBiH).

6.7. Drugi oblici obraćanja Ombudsmenu

U izvještajnom periodu Ombudsmenu se **usmenim putem (telefon, posjeta i dr.) obratilo 250 korisnika i žiranata.**

Najčešće postavljena pitanja Ombudsmenu od strane korisnika i žiranata odnosila su se na vidove zaštite i institucije zaštite korisnika, kao i postupci u vansudskoj zaštiti:

- Nadležnosti Ombudsmena;
- Vansudski postupak zaštite, posredovanje u spornom odnosu;
- Procedure, rokovi i način postupanja Ombudsmena u zaštiti prava korisnika;
- Postupak podnošenja prigovora/zahtjeva za zaštitu prava;
- Mogućnost zaštite prava kod drugih institucija i subjekata;
- Kako se osloboditi od obaveze jemstva.
- Primjena Zakona.

VII. PREPORUKE FINANSIJSKIM INSTITUCIJAMA

7.1 Žiranti/jemci

Ombudsmen je preporučio finansijskim institucijama i insistirao na boljem razumijevanju ekonomskog stanja korisnika i njihovih žiranata, u kojem su se našli zbog promijenjenih okolnosti djelovanja ekonomske i finansijske krize, kao i svestranijem sagledavanju suštine spornog odnosa iz prigovora korisnika i žiranata, koji su se odnosili na poteškoće u povratu kredita.

Od finansijskih institucija je zatraženo da prinudnu naplatu od žiranta zahtijevaju nakon što prethodno iscrpe sve mjere prinudne naplate od glavnog dužnika i instrumenata osiguranja koje ima po ugovoru, a da ne otežavaju ili onemogućuju žirante da ostvare osnovna prava koja im pripadaju na osnovu važećeg zakonskog propisa.

7.2. CHF krediti

Iz prigovora/zahtjeva korisnika kredita u CHF valuti je razvidno da su od momenta podizanja kredita do dana obraćanja Ombudsmenu većina njih dovedeni da im visina ličnih primanja znatno premašuje zakonski minimalni okvir za visinu obustava po rati kredita, što dodatno opterećuje egzistenciju korisnika kao i njihovih članova zajedničkog domaćinstva.

Pošto je banka u internom postupku pred Ombudsmenom svaki od pojedinačnih prigovora korisnika označila kao neosnovan, istaknula da su isti u fazi sudskog odlučivanja po tužbi korisnika, zatim nije podnijela prijedlog za posredovanje, Ombudsmen je u skladu sa svojim zakonskim ovlaštenjima *Preporučio banci*: i insistirao na boljem razumijevanju ekonomskog stanja korisnika i njihovih žiranata, u kojem su se našli zbog djelovanja ekonomske i finansijske krize, kao i svestranijem sagledavanju problema iz prigovora/zahtjeva korisnika, a koji se odnose na poteškoće u vraćanju kredita. Zbog posljedica rasta CHF, neophodno učiniti transparentnim ponude banke u vidu olakšica za korisnika, omogućiti da korisnik formira vlastiti zahtjev u skladu sa svojim finansijskim mogućnostima, smanjiti kamate i ukupne troškove koji padaju na teret korisnika, a izbjeći prisilnu naplatu od žiranta (jemca) hipoteka i založnog prava koje dodatno opterećuju egzistenciju korisnika.

7.3. Promjenljiva kamatna stopa

Pojedinim bankama je također preporučeno da preispitaju svoje poslovanje kod zaključenih ugovora sa administrativno promjenljivom kamatnom stopom, neodređenom i neodredivom, a koja upućuje na interne akte finansijskih institucija.

Finansijskim institucijama je preporučeno da svoje poslovanje, kod ovako ugovorenih kreditnih aranžmana, usklade sa odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, da kamatna stopa ukoliko je promjenljiva mora zavisiti od nekog objektivnog elementa, transparentno objavljenog i dostupnog korisnicima, a ne od neke buduće neizvjesne situacije (finansijske pozicije jedne ugovorne strane-banke), što korisnika dovodi u neravnopravan položaj i ne može se smatrati saglasnom voljom korisnika.

7.4. Vođenje internog postupka u finansijskim institucijama

Posebno je uočeno da većina finansijskih institucija ne provodi interni postupak po prigovoru klijenta kako je to propisano Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga i podzakonskim aktima Agencije za bankarstvo FBiH, na način da se navede suština spornog odnosa, ocjena osnovanosti, obrazloženje razloga pozitivnog ili negativnog rješenja i propisa na kojima se temelji odgovor.

Pojedine banke ne poštuju obavezu da u roku od 30 dana od podnošenja prigovora korisnika ili žiranta, provedu i okončaju interni postupak, i u pisanoj formi dostave odluku korisniku ili žirantu o ishodu postupka. Najčešće u internom postupku finansijskih institucija prigovor bude ocijenjen kao neosnovan, što dovodi do prelijevanja svih tih prigovora u drugostepeni postupak pred Ombudsmenom.

Nerijetko, pojedinačni prigovori koje je finansijska institucija u internom postupku ocijenila kao neosnovan, u postupku pred Ombudsmenom završi sa prijedlogom rješenja spora i pozitivnim ishodom postupka.

Zbog svega navedenog potrebno je i preporučeno finansijskim institucijama da odgovorno vode interni postupak po prigovorima/zahtjevima korisnika i žiranata, što podrazumijeva

sveobuhvatan pristup, profesionalan odnos zaposlenih sa ciljem iznalaženja rješenja za sporni odnos.

VIII. ZAKLJUČAK

Na osnovu prezentiranih podataka može se konstatovati da broj korisnika i žiranata koji su podnijeli prigovor/zahtjev čine značajan uzorak, čijom se analizom može doći do relevantnih konstatacija i prijedloga u cilju poboljšanja međusobnih odnosa i višeg stepena poštivanja i zaštite prava korisnika finansijskih usluga.

1. Najbrojniji su prigovori koji potiču iz zaključenih poslova između korisnika i finansijskih institucija u periodu od 2005. do 2009. godine.
2. U ovom periodu kreditne ekspanzije finansijske institucije su liberalizirale kriterije radi boljeg pozicioniranja na tržištu i većeg profita, što je rezultiralo time da su brojni građani postali korisnici kredita i jemčili za druge.
3. Ekonomska i finansijska kriza je vrlo negativno utjecala na veliki broj korisnika, čime se pogoršao njihov status i mogućnost povrata kredita. Finansijske institucije su u ovakvom stanju nastojale da osiguraju povrat kredita i ublaže negativne efekte naplatom od žiranata i sredstava osiguranja kredita.
4. Otvoren je veliki broj sudskih predmeta, dugotrajnih postupaka koji su u najvećoj mjeri rezultirali naplatom iz imovine i ličnih primanja već prezaduženih korisnika i žiranata. Kroz sudske postupke su izašle na vidjelo sve neuređenosti sistema, kako je već navedeno u periodu od 2005. do 2009. godine do donošenja Zakona u oblasti zaštite korisnika i žiranata.
5. Značajan broj korisnika i žiranata podnio je zahtjev za zaštitu svojih prava koji su neosnovani, što ukazuje na potrebu povećanja stepena finansijske edukacije građana.
6. Veliki broj prigovora dostavljenih Ombudsmenu su po istim osnovama već bili predmet raspravljanja ili je po njima donesena pravosnažna odluka suda iz kojih razloga postupak pred Ombudsmenom kao vansudski postupak gubi svoju svrhu. Izneseno ukazuje na potrebu da se Ombudsmenu da mogućnost da po zahtjevu korisnika, putem organa koji već vodi postupak, dostavi mišljenje, bez obzira na vrstu ili stepen postupka koji je u toku pred tim organom.
7. Preporukama Ombudsmena od finansijskih institucija je zatraženo da povećaju nivo zaštite korisnika i žiranata, a koje su se prvenstveno odnosile na transparentno poslovanje, poboljšanje menadžmenta u odnosima sa klijentima, jačanje poslovne politike u toj oblasti, procedura i standarda poslovanja.
8. U 2015. godini stanje u oblasti zaštite korisnika i žiranata poboljšano je u odnosu na prethodne godine, a naročito na period kreditne ekspanzije. Da su prisutni pozitivni trendovi u oblasti zaštite korisnika može se potkrijepiti i činjenicom da je Ombudsmenu dostavljen jako mali broj prigovora korisnika i žiranata iz zaključenih ugovora u 2014. i 2015. godini.
9. Očekuje se da će nova zakonska regulativa čija je primjena počela u 2014. godini podići nivo zaštite korisnika i žiranata na mnogo veći nivo nego što je danas.

RUKOVODILAC ODJELA:

Lejla Smajović