



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](mailto:agencija@fba.ba)  
W [www.fba.ba](http://www.fba.ba)



---

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

# IZVJEŠTAJ

## o radu Ombudsmena za bankarski sistem Federacije BiH za period 01.01.-31.12.2019. godine

Sarajevo, januar 2020. godine

## SADRŽAJ:

I. UVOD.....	3
II. PROGRAMSKA OPREDJELJENJA I OBLICI RADA OMBUDSMENA .....	4
2.1. Aktivnosti realizacije Programa rada Ombudsmena 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 bankarskog sistema .....	6
2.5. Struktura prigovora/zahtjeva prema podnosiocima .....	7
2.6. Broj prigovora/zahtjeva po vrstama finansijskih usluga.....	8
2.7. Preporuke subjektima bankarskog sistema .....	8
III. ZAPAŽANJA I MIŠLJENJA OMBUDSMENA .....	9
3.1. Kreditni poslovi .....	9
3.2. Depozitni poslovi.....	11
3.3. Mikrokreditni poslovi .....	11
3.4. Platni promet.....	11
3.5. Elektronski instrumenti plaćanja .....	12
3.6. Ostali prigovori .....	12
3.7. Žiranti, sudužnici .....	12
IV. EVIDENCIJA O POSJETAMA, UPITIMA I MOLBAMA KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA .....	13
V. EDUKACIJA – ZNAČAJ UNAPREĐENJA FINANSIJSKE PISMENOSTI.....	13
VI. SARADNJA SA AGENCIJOM ZA BANKARSTVO FBiH.....	16
ZAKLJUČAK.....	18



## I. UVOD

Ombudsmen za bankarski sistem Federacije Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu: Ombudsmen) Upravnom odboru Agencije za bankarstvo FBiH, dostavlja Izvještaj o radu za period 01.01. – 31.12.2019. godine, shodno članu 36. Zakona o Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine (“Službene novine Federacije BiH”, broj: 75/17).

Osnovne nadležnosti i ovlaštenja Ombudsmena utvrđene Zakonom o Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine su:

- pružanje informacija o pravima i obavezama korisnika i subjekata bankarskog sistema,
- praćenje i predlaganje aktivnosti za unapređenje odnosa između korisnika finansijskih usluga i subjekata bankarskog sistema Federacije BiH,
- istraživanje aktivnosti na finansijskom tržištu po službenoj dužnosti ili na osnovu 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 bankarskog sistema Federacije BiH,
- izdavanje smjernica ili preporuka o posebnim standardnim uslovima ili aktivnostima za primjenu dobrih poslovnih običaja u poslovanju subjekata bankarskog sistema Federacije BiH,
- predlaganje Upravnom odboru Agencije donošenje akata iz njegove nadležnosti u oblasti zaštite prava korisnika finansijskih usluga,
- saradnja sa nadležnim pravosudnim, upravnim i drugim organima i organizacijama, kao i sa nadzornim i kontrolnim institucijama u zemlji i inostranstvu, u okviru svoje nadležnosti,
- saradnja sa ostalim organima i subjektima nadležnim za zaštitu prava potrošača,
- poduzimanje i drugih radnji iz oblasti zaštite prava korisnika finansijskih usluga.

Ombudsmen provodi postupak prema postupku utvrđenom Pravilima postupanja Ombudsmena za bankarski sistem Federacije Bosne i Hercegovine (“Službene novine Federacije BiH”, br. 62/14 i 93/15) i Pravilnikom o Ombudsmenu za bankarski sistem Federacije BiH (“Službene novine FBiH”, broj: 46/18), a koji se izvršavaju prema već uspostavljenim materijalno tehničkim uslovima koje osigurava Agencija za bankarstvo FBiH (u daljem tekstu: Agencija). U dijelu unutrašnje organizacije, pored Ombudsmena, raspoređen je još jedan izvršilac, diplomirani pravnik, stručni saradnik za pravne poslove.

Izvještaj sadrži sve aktivnosti koje je Ombudsmen 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 vanskudskih postupaka, kao i postupanje subjekata bankarskog sistema po prigovorima. U izvještaju je dat prikaz izdatih preporuka, zapažanja i mišljenja Ombudsmena, vrste i dominantnosti prigovora/zahtjeva, stanja finansijskih prava klijenata i komunikacije sa subjektima bankarskog sistema. Pored rada na prigovorima/zahtjevima korisnika, Ombudsmen



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.

Izveštaj sadrži i prikaz saradnje sa drugim institucijama iz oblasti zaštite korisnika i žiranata. Uspostavljanjem Ombudsmena 2014. godine, kao samostalnog i nezavisnog Ureda 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.

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

## II. PROGRAMSKA OPREDJELJENJA I OBLICI RADA OMBUDSMENA

### 2.1. Aktivnosti realizacije Programa rada Ombudsmena za 2019. godinu

U programu rada za 2019. godinu dati su osnovni zadaci i definiran sadržaj aktivnosti Ombudsmena, 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.

U toku 2019. godine Ured ombudsmena je obavljao sljedeće aktivnosti:

- Odgovaranje na upite korisnika te pružanje savjeta u svrhu zaštite njihovih prava, upute i mišljenja;
- Odgovaranje na telefonske poziva korisnika;
- Primanje i zavođenje prigovora/zahtjeva korisnika i žiranata;
- Provođenje ispitnog postupka i rješavanje sporova po prigovorima korisnika i žiranata;
- Saradnja sa drugim organizacionim 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 insistiranje na usklađivanju pravne regulative i prakse subjekata bankarskog sistema u oblasti zaštite korisnika finansijskih usluga;
- Saradnja sa drugim subjektima iz oblasti zaštite korisnika (Ombudsmen za bankarski sistem Republike Srpske, Ombudsmen 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, organizovanje 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 obaveze jemstva, 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 periodu od 01.01. do 31.12.2019. godine, Ured Ombudsmena je imao u radu 376 prigovora, zahtjeva i obavještenja korisnika u odnosu na nastale sporne odnose u vezi sa postupanjem i radom subjekata bankarskog sistema u pojedinačnim odnosima i komunikaciji sa korisnicima finansijskih usluga. Ombudsmenu se korisnici i žiranti obraćali putem redovne i elektronske pošte, telefonskih poziva i lično.

Sa korisnicima koji su dostavili prigovor/zahtjev za zaštitu svojih prava, redovno se komuniciralo iz Ureda ombudsmena, u pisanoj ili usmenoj formi, a radi informisanja o toku 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 u toku 2018. godine, a okončani u ovom izvještajnom periodu.

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

Struktura završenih 339 predmeta je sljedeća:

**69** osnovanih prigovora, pozitivno riješenih u korist podnosioca prigovora (od čega je 5 predmeta pozitivno riješeno po preporuci Ombudsmena),

**97** nadležno postupanje, od čega je 32 pozitivno riješenih u internom postupku sa subjektima bankarskog sistema,

**83** neosnovanih prigovora korisnika,

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

**3** prigovora odustanak podnosioca od prigovora,

**32** prigovora koji su dostavljeni drugoj nadležnoj instituciji/organizacionom dijelu (8 prigovora je prosljeđeno drugim organizacionim dijelovima Agencije na nadležno postupanje, 6 prigovora je dostavljeno na nadležno postupanje Agenciji za bankarstvo Republike Srpske/Ombudsmanu za bankarski sistem RS, Instituciji ombudsmena za ljudska prava 3 predmeta, Ombudsmenu u osiguranju 3 i ostalim institucijama 12),

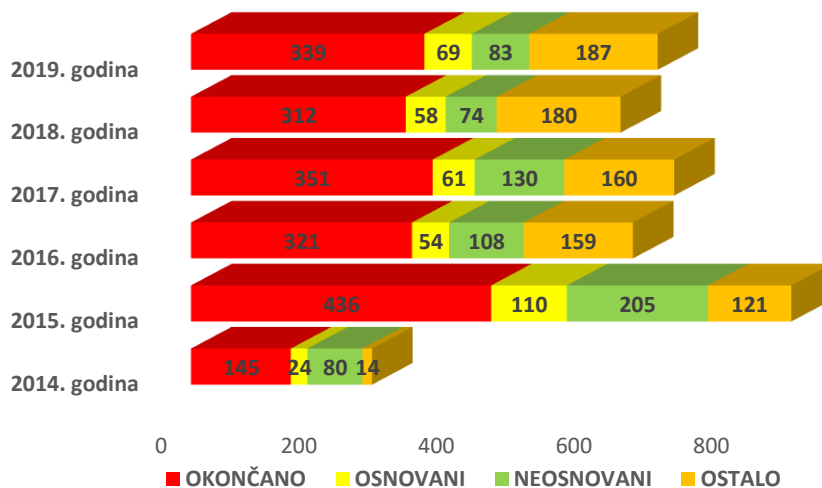
**13** Preporuka izdatih Agenciji po zahtjevu za oslobađanje od obaveze jemstva (9 neosnovanih i 4 osnovanih) prema kojima je Agencija u 6 predmeta odlučila Rješenjem kojima se podnosioci 5 zahtjeva odbijaju zbog neosnovanosti, a jedan zahtjev je ocijenjen kao osnovan).

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

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

### 2.3. Pregled okončanih postupaka

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

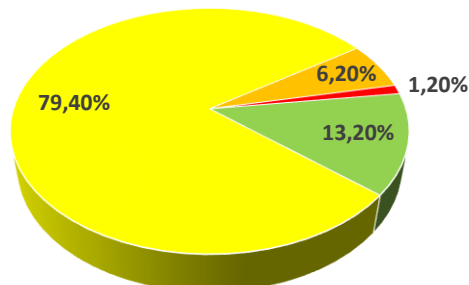


### 2.4. Struktura prigovora prema subjektima bankarskog sistema

Grafikon 2.-Struktura prigovora prema subjektima bankarskog sistema

#### Struktura prigovora prema subjektima bankarskog sistema

■ Banke ■ Mikrokreditne organizacije ■ Lizing društva ■ Ostalo



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

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

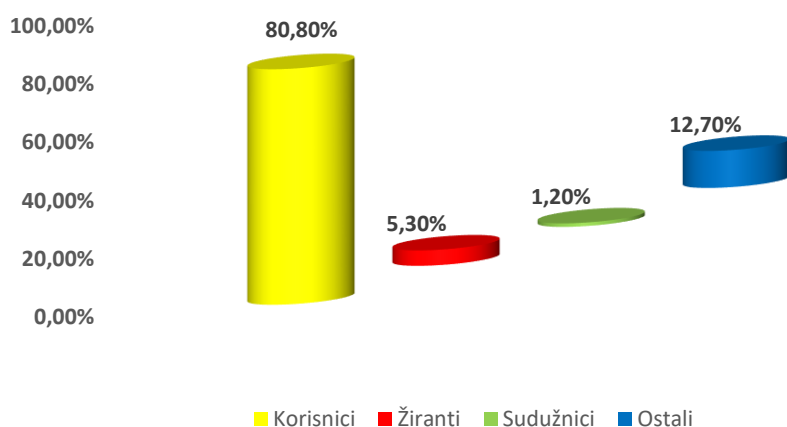
U sljedećoj tabeli daje se broj i učešće završenih predmeta u 2019. godini, po pojedinačnim subjektima bankarskog sistema:

R.b.	Subjekti bankarskog sistema	Broj okončanih predmeta	Učešće u %
1.	Banke	269	79,4
2.	MKO	21	6,2
3.	Lizing društva	4	1,2
4.	Ostalo	45	13,2
	<b>Ukupno:</b>	<b>339</b>	<b>100</b>

## 2.5. Struktura prigovora/zahtjeva prema podnosiocima

Grafikon 3. ilustruje procentualni odnos prigovora korisnika i žiranta koji su se obratili Ombudsmenu, sudužnika kao i ostalih obraćanja koji su se uglavnom odnosili na savjete i pomoć prilikom uspostavljanja komunikacije sa subjektima bankarskog sistema iz usluga platnog prometa (kartice, računi, depoziti, naknade).

**Struktura prigovora/zahtjeva prema podnosiocima prigovora**



U sljedećoj tabeli daje se broj i učešće prigovora/zahtjeva prema podnosiocu prigovora:

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

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. Podnosioci prigovora označeni kao ostali podrazumijevaju fizička lica koja nisu u ugovornom odnosu sa subjektima bankarskog sistema, ali su se obratili radi korištenja određenih proizvoda ili usluga. Osnov ovih prigovora je dominantno iz platnog prometa, izvršenje iz osnova sudskih odluka, zamjena stranih novčanica (otkup ili prodaja), kursne razlike, slanje i prijem novca u inostranstvo, naknade za usluge i sl.

## 2.6. Broj prigovora/zahtjeva po vrstama finansijskih usluga

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

R.b.	Vrsta finansijskih usluga	Broj prigovora/zahtjeva (okončani predmeti)	Učešće 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.	Elektronski instrumenti plaćanja	16	4,7
7.	Lizing	4	1,2
8.	Ostalo	95	28
	<b>Ukupno</b>	<b>339</b>	<b>100</b>

## 2.7. Preporuke subjektima bankarskog sistema

Ombudsmen, u skladu sa zakonskim ovlaštenjima, daje preporuke, stavove, smjernice i mišljenja za poboljšanje odnosa između korisnika/žiranta i subjekata bankarskog sistema, 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 zakona, dobre poslovne prakse u poslovanju, internih akata i rješavanju pojedinačnih sporova između korisnika/žiranta i subjekata bankarskog sistema.

U 2019. godini, nakon provedenog ispitnog postupka izdali smo 14 Preporuka subjektima bankarskog sistema i dostavili mišljenja sa prijedlogom za postupanje.

U posmatranom periodu izdato 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 žiranta u skladu sa članom 24. Zakona o zaštiti žiranta u FBiH je smanjen, jer jemstvo kao vid osiguranja kod subjekata bankarskog sistema postaje sve manje zastupljeno. Uvidom u dostavljene ugovore možemo konstatovati da se kao instrumenti



osiguranja za kredite odobrene fizičkim licima uglavnom koristi institut sudužnika ili polisa osiguranja.

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

### III. ZAPAŽANJA I MIŠLJENJA OMBUDSMENA

Prema prikazanim podacima u grafikonima i tabelama 1., 2., i 3, najveći broj prigovora se odnosi na banke, što je i očekivano, s obzirom na dominantnost na finansijskom tržištu kao i broj i grupu proizvoda koje imaju u ponudi. Najveći broj prigovora se odnosi na dvije banke koje su dominantne u sistemu i imaju veliki broj klijenata – korisnika proizvoda i usluga. Posebno ističemo da u posmatranom periodu, a u odnosu na prethodne godine, raste stepen složenosti spornih odnosa što rezultira dugotrajnijim postupkom koji provodimo.

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

#### 3.1. Kreditni poslovi

U toku 2019. godine, kao i u ranijim izvještajnim periodima, najveći broj prigovora je iz grupe **kreditnih poslova**.

Prigovori korisnika, fizičkih lica, 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 periodu okončano je 6 postupaka u vezi sa neinformisanošću o **promjeni kamatne stope**, visokim iznosom, obračunatih kamata, kao i nerazumijevanjem pogoršanog ekonomskog i finansijskog stanja korisnika od strane subjekata bankarskog sistema 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 finansijskih usluga, ugovorene kamatne stope su u smislu općih normi obligacionog prava nedovoljno odredive 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 sa porastom vrijednosti referentnih kamatnih stopa (euribor, libor). Po ovim osnovama date su pojedinačne preporuke i ostvaren je značajan napredak u smislu pozitivnog rješavanja spornih odnosa, pri čemu treba istaći da su subjekti bankarskog sistema u velikoj mjeri izvršili usklađivanje svog poslovanja u dijelu ugovaranja promjenljive kamatne stope sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, a naš Ured će nastaviti pratiti stepen



usklađenosti u poslovnoj praksi. Korisnici koji su u svojim prigovorima zahtijevali način obračuna i eventualno utvrđivanje štete proistekle iz spornog odnosa, u skladu sa dosadašnjom praksom su dobili uputu da je pitanje eventualno nastale štete potrebno utvrditi putem nadležnog suda.

Kao i u prethodnim izvještajnim periodima i dalje su prisutni prigovori u vezi sa **visokim naknadama i provizijama** (25) koje se naplaćuju korisnicima u kreditnim poslovima, naknadama za zatvaranje kredita, za izdavanje potvrda i saglasnosti 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 bankarskog sistema preispitaju provizije i naknade koje naplaćuju u poslovanju sa klijentima, u cilju njihovog smanjenja u narednom periodu.

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

Određeni broj prigovora koji su bili prisutni i u prethodnim izvještajnim periodima imaju za predmet **izvještavanje i dostavljanje podataka** o kategorizaciji kredita prema Centralnom registru kredita kod Centralne banke BiH (22). Korisnicima nisu pružene informacije ili su nedovoljno informisani od strane subjekata bankarskog sistema o propisima (zakonima i podzakonskim aktima) koji reguliraju ovu oblast. Posebno treba istaći da subjekti bankarskog sistema i drugi subjekti koji se bave otkupom potraživanja neažurno vode evidencije i izvještavaju 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 perioda njihova slovna kategorizacija može biti promijenjena kao i urednost u otplati, odnosno nivo odgovornosti subjekata bankarskog sistema 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 Ombudsmenu, subjektima bankarskog sistema su date preporuke da u svim postupcima ažurnije postupaju po zahtjevima klijenata, bez postavljanja uslova na štetu klijenta.

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

### 3.2. Depozitni poslovi

U posmatranom periodu, prigovori korisnika koji se odnose na **depozitne poslove** su prvenstveno u vezi sa 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. Mikro kreditni poslovi

U vezi sa radom i postupanjem mikro kreditnih organizacija izdvajamo prigovore na rad i (ne)postupanje u vezi sa ispravkom podataka o zaduženjima podnosilaca u Centralnom registru kredita, a po osnovama pravosnažnih sudskih presuda, oslobađanje od obaveze jemstva i visinom i načinom obračuna kamata.

Od ukupnog broja (12) obraćanja korisnika u vezi sa radom i postupanjem mikro kreditnih organizacija, 7 prigovora se odnosilo na nastale sporne odnose prema mikro kreditnoj fondaciji koja je u postupku stečaja, po kojima su dati 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 inostranstvu, a za predmet imaju **vrstu i visinu naknada** (25) koje banke naplaćuju u poslovanju sa korisnicima. Korisnici su prigovarali na visinu naknada za održavanje i zatvaranje računa, slanje i prijem novca iz inostranstva, zamjenu stranih novčanica, kursne razlike i izdavanje potvrda i saglasnosti o stanju duga po tekućim obavezama. Najviše prigovora bilo je od strane korisnika penzija koji su se žalili na visoke provizije banaka prilikom priliva sredstava iz inostranstva. U dijelu obrade i postupanja u ovim predmetima zaključujemo da u skladu sa važećim zakonskim propisima visina naknada i drugih troškova mora biti ugovorena sa korisnikom, kao i da su naknade dio općih uslova poslovanja subjekata bankarskog sistema, i mogu biti promijenjene dva puta u godini uz obavještenje korisnicima o toj promjeni. Sporno pitanje je način obavještanja, odnosno nedovoljna transparentnost u poslovanju subjekata bankarskog sistema prilikom promjene visine ili vrste naknada. Nedovoljna transparentnost se ogleda u značajno obimnim informacijama koje obuhvataju opći uslovi poslovanja subjekata bankarskog sistema, 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 bankarskog sistema je zatraženo da svi troškovi koji padaju na teret korisnika moraju biti poznati u momentu sklapanja ugovornog odnosa, a visina naknada, ukoliko se mijenja u toku ugovornog odnosa, objektivna i jednaka stvarnim troškovima o kojima korisnik mora biti informisan 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 istaći da u dijelu platnog prometa u posmatranom periodu imamo značajan broj prigovora klijenata koji su se suočili sa **blokadom računa** (9) zbog nedostavljanja i neažuriranja ličnih podataka prema banci. Kod ovakve vrste prigovora dati su obrazloženi odgovori i upute korisnicima kao i pravni osnov provođenje mjera provjera i praćenja računa i transakcija klijenata, a na osnovu Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja 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 sa pravima korisnika, odnosno obavezi subjekata bankarskog sistema na primjenu ograničenja obustave ličnih 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. Elektronski instrumenti plaćanja

Značajan broj prigovora sa rastom od 1,2% u odnosu na prethodni izvještajni period se odnosio i na elektronske instrumente plaćanja i kartičarsko 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 uslova za reklamaciju u zavisnosti od vrste i načina izvršenja transakcije. Nakon provedenih postupaka naša mišljenja su da nije jasan (normativno uređen) sistem 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 Ombudsmenu ne dostavljaju dokazi ili bar činjenični osnov 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 sa prijedlozima za normativno uređenje ovog segmenta poslovanja banaka.

### 3.6. Ostali prigovori

U posmatranom izvještajnom periodu zabilježen je veći broj prigovora koji se odnose na sveukupnu djelatnost subjekata bankarskog sistema, 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 pravosnažnim sudskim odlukama. Korisnicima se i po ovim pitanjima, iako Ombudsmen ima obavezu zastati sa 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 vremenski period izdavanja različitih vrsta saglasnosti i potvrda, postupak odobravanja kredita, korištenje ličnih podataka, bankarsku tajnu.

### 3.7. Žiranti, sudužnici

Prigovori lica koja lično osiguravaju ispunjenje obaveza (žiranti, sudužnici) se kao i u prethodnom izvještajnom periodu u najvećem broju odnose na zahtjeve za oslobađanje od obaveze jemstva, zbog nepravilnosti postupka povedenog prilikom odobravanja kredita ili nepoštivanja redoslijeda u naplati prinudnim putem od strane subjekata bankarskog sistema. Podnosioci su u svim predmetima obavješteni sa uputom i obrazloženim odgovorima na ostvarivanje svojih prava, a u predmetima po zahtjevu za oslobađanje od obaveze jemstva izrađene su Preporuke upućene nadležnom odjelu Agencije za donošenje konačnih Rješenja kojim se odlučuje o zahtjevu jemca.



U ovom izvještajnom periodu 4 prigovora su se odnosila na djelatnost lizinga u vezi sa spornim obračunom potraživanja iz ugovora o finansijskom lizingu, evidencija u CRK-a i naplati iz predmeta lizinga.

#### **IV. EVIDENCIJA O POSJETAMA, UPITIMA I MOLBAMA KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA**

Uredu ombudsmena, pored prigovora i zahtjeva u pisanoj formi, korisnici finansijskih usluga i žiranti su se obratili usmenim putem, telefonski ili neposredno, sa upitima i molbama u vezi sa pravima i obavezama, novom zakonskom regulativom i različitim finansijskim proizvodima. U izvještajnom periodu zaprimljeno je **100** različitih upita, molbi i zahtjeva, na koje su dati obrazloženi odgovori, uputstva, 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 nivoa znanja stranaka o pojavama koje su predmet intervencije Ombudsmena.

U svim prethodno navedenim obraćanjima korisnika i žiranata značajan dio vremena u radu Ureda ombudsmena je usmjeren na informisanje i odgovore koji su omogućili korisnicima da lakše razumiju svoj položaj, prava i obaveze 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 lica koja garantuju za ispunjenje obaveze. Posebna pažnja posvećena je informisanju korisnika o vidovima zaštite, vansudskom postupku posredovanja i obavezi vođenja internog postupka sa subjektima bankarskog sistema sa kojima korisnik ima zaključen ugovor ili po kojemu je nastao sporni odnos. Korisnici su informisani da su prije podnošenja prigovora/zahtjeva Ombudsmenu, u obavezi da podnesu prigovor u pisanoj formi subjektu bankarskog sistema za zaštitu svojih prava i raspravljanje spornog odnosa, a da su subjekti bankarskog sistema u obavezi, prema Zakonu o zaštiti korisnika i finansijskih usluga i podzakonskim aktima Agencije, da dostave odgovor najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora.

Veliki broj pitanja korisnika odnosio se na refinansiranje postojećih obaveza novim kreditima, zbog povoljnijih uslova kreditiranja kod drugih subjekata bankarskog sistema, zatim u vezi sa spornim evidencijama zaduženja u određenu kategoriju u Centralnom registru kredita i tačnosti podataka, kao i na visinu naknada koje se naplaćuju od strane banaka.

Ukupan broj korisnika i žiranata koji su se usmenim putem obratili odjelu Ombudsmena u ovom izvještajnom periodu manji je u odnosu na isti period prethodne godine. Razlog ovog smanjenja su efekti pojačane informiranosti korisnika o pravima i obavezama, oblicima zaštite i vansudskim postupcima, ali se i dalje mora konstatovati postojanje potrebe jačanja finansijske pismenosti, razumijevanja načela dobrog finansijskog odlučivanja i odgovornosti korisnika.

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

#### **V. EDUKACIJA – ZNAČAJ UNAPREĐENJA FINANSIJSKE PISMENOSTI**

Ombudsmen kao jedan od nosilaca zaštite prava i interesa korisnika finansijskih usluga, provodi aktivnosti finansijske edukacije mladih i odraslih, sa svrhom unapređenja finansijskog znanja i vještina korisnika finansijskih usluga. U tom smislu, u okviru projekta „Mikrofinansije

u BiH“ kojeg provodi Međunarodna finansijska korporacija (IFC), članica Grupacije Svjetske banke uz podršku Ambasade Švicarske u BiH, ostvarena je saradnja s ciljem tehničke podrške u planiranju, realizaciji i provođenju finansijske edukacije građana – korisnika finansijskih usluga.

Finansijska edukacija je važan izvor informacija o nivou znanja i problemima kao i dobijanje saznanja o tome koliko građani razumiju sam način funkcioniranja komercijalnog finansijskog sektora. Na osnovu toga edukativne radionice su koncipirane da na kreativan i interaktivan način predstave rad instituta Ombudsmena, upoznaju korisnike sa osnovnim karakteristikama finansijskih institucija i njihovih proizvoda i usluga te obavezama banaka i njihovim pravima na zaštitu korisnika.

- u periodu od 25. do 29.03.2019. godine 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 finansijske pismenosti mladih predavanja su bila fokusirana na ključne pojmove s područja finansija, te praktičnog znanja pružanja informacija potrebne za kvalitetno samostalno upravljanje ličnim finansijama.
- 7.11.2019. godine Ombudsmen je u Sarajevu prisustvovao okruglom stolu na temu važnosti savjetovanja i finansijske edukacije iz perspektive Ombudsmena i finansijskih savjetnika. Okruglom stolu prisustvovalo je više od 25 savjetnika i državnih službenika zaduženih za savjetovanja i finansijske edukacije građana iz različitih općina Federacije BiH i RS-a.
- 26.11.2019. godine održana je finansijska edukacija za studente Ekonomskog i Pravnog fakulteta u Tuzli. Ovom prilikom smo upoznali učesnike sa mehanizmima zaštite koju pruža Ombudsmen, te ulogom i nadležnostima ovog instituta sa primjerima iz prakse.

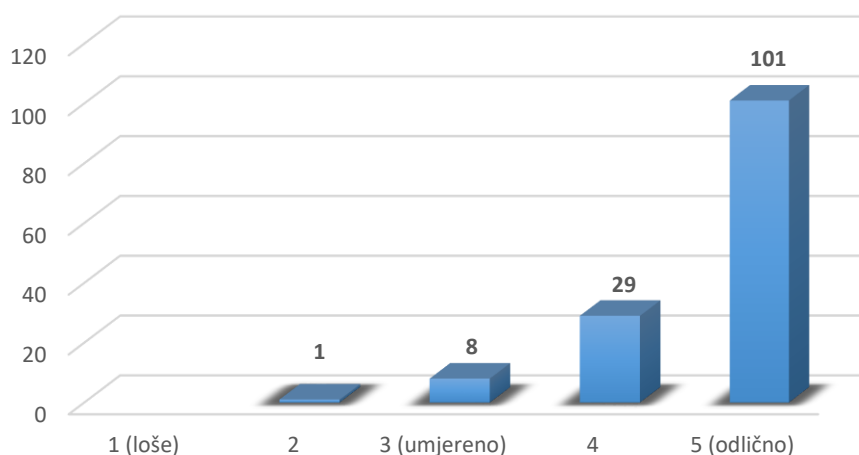
U periodu od 4.10.2018. do 26.11.2019. godine finansijski je osnaženo i opismenjeno 146 građana na području FBiH, odnosno 110 mladih. Kroz finansijsku edukaciju građani su razvili svijest o potencijalnim rizicima i stekli vještine upravljanja tim rizicima. Dobili su potpune i razumljive informacije na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

Od ukupnog broja učesnika na edukacijama, 139 je popunilo evaluacijski upitnik u cilju dobijanja mišljenja, prijedloga odnosno lične procjene zadovoljstva kvalitetom finansijske edukacije.

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

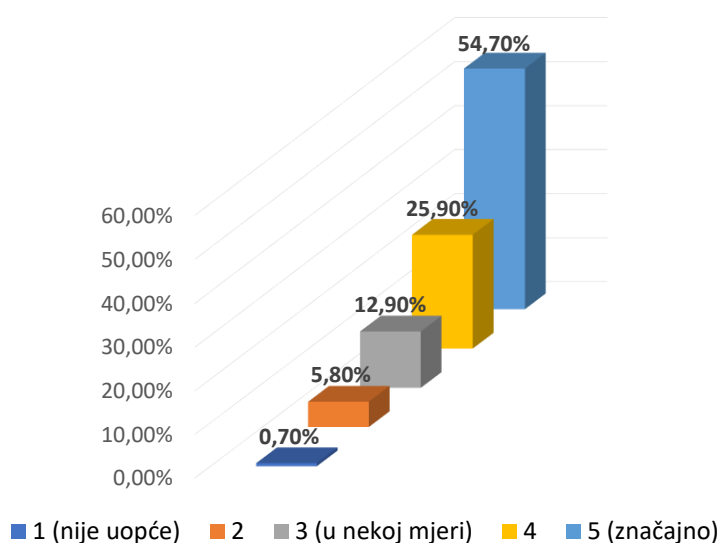


## Opće zadovoljstvo obukom



Građani nedovoljno razumiju terminologiju, osnovne karakteristike finansijskih proizvoda odnosno mogućnosti izbora kako bi zadovoljili svoje potrebe. 54,7% učesnika 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.

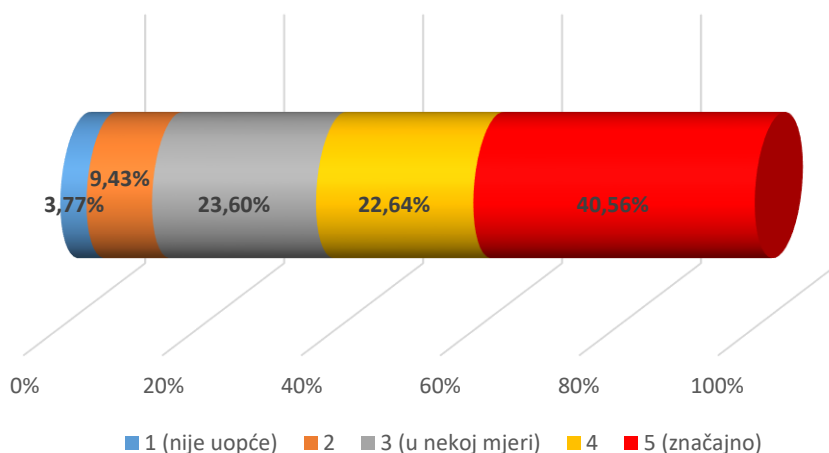
## Sticanje novih znanja i vještina tokom obuke



110 mladih je imalo priliku da se informiše o osnovnim karakteristikama subjekata bankarskog sistema i njihovih proizvoda, obavezama 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 bankarskog sistema. 86,80% mladih će znanje i vještine koje su stekli tokom 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 Ombudsmena. 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. SARADNJA SA AGENCIJOM ZA BANKARSTVO FBiH

U izvještajnom periodu nastavljena je kontinuirana saradnja sa nadležnim sektorima Agencije u vezi s izvršenim kontrolama subjekata bankarskog sistema i njihovog usklađivanja sa 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 Ombudsmena, prijedlozi na unapređenju regulatornog okvira, a pojedinačni prigovori/zahtjevi koji ukazuju na eventualna kršenja određenih prava korisnika od strane subjekata bankarskog sistema se dostavljaju nadležnim sektorima Agencije radi provjere i poduzimanja određenih mjera u okviru supervizorskih nadležnosti.

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

Jedna informacija se odnosila na značajan broj prigovora korisnika mikrokreditne fondacije koja je u postupku stečaja, i po kojem osnovu je izvršen prijenos portfolija fizičkih lica na društvo koje se bavi otkupom potraživanja, odnosno sporna pitanja u vezi sa 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 bankarskog sistema, uključujući i davanje kredita, te djelatnosti i usluga koje društvo pruža korisnicima usluga na osnovu izdavanja i korištenja platnih kartica.





## VII. SARADNJA SA DRUGIM INSTITUCIJAMA I ORGANIZACIJAMA

Saradnja sa institucijama i organizacijama podrazumijeva, s jedne strane, saradnju Ombudsmena sa subjektima bankarskog sistema neophodnu za rad po prigovorima/zahtjevima korisnika, a s druge strane, saradnju sa drugim institucijama u promoviranju finansijskih prava i stvaranju normativnih uslova za njihovo ostvarivanje.

- 03.04.2019. godine učestvovali smo na treningu na temu zaštite korisnika finansijskih usluga i finansijske uključenosti u organizaciji Centralne banke Portugala u saradnji sa Narodnom bankom Bugarske, u okviru "Programa jačanja kapaciteta Centralnih banaka zapadnog Balkana" koji je finansiran iz sredstava Evropske unije.
- U julu 2019. godine u okviru podrške "Projektu usaglašavanja Zakona o zaštiti potrošača BiH sa *acquis* EU" održan je sastanak sa predstavnicima Ministarstva trgovine i ekonomskih odnosa BiH i voditeljima projekta u cilju mapiranja dijelova ovog zakona sa odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga u FBiH.
- U okviru Projekta „Mikrofinansije u Bosni i Hercegovini“ od 16. do 20. septembra 2019. godine 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 mikrofinansiranju, a posjetili smo i Vrhovni sud Austrije.
- 11.09.2019. godine prisustvovali smo 4. redovnoj sjednici Predstavničkog doma parlamenta Federacije Bosne i Hercegovine u dijelu Izvještaja o radu Ombudsmena za bankarski sistem za 2018. godinu.
- 19.11.2019. godine Ombudsmen je kao panelista učestvovao na konferenciji "Uloga i značaj mikrofinansiranja", u organizaciji Udruženja mikrokreditnih organizacija u BiH – AMFI, na kojoj su upriličene četiri panel diskusije o mikrofinansijskom sektoru s osvrtom na regulatorni okvir, zaštitu korisnika finansijskih usluga, poduzetničke impulse, društvene efekte mikrofinansiranja i nove horizonte.
- 21. novembra 2019. godine održali smo sastanak sa 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 saradnja između Ombudsmena za bankarski sektor Federacije BiH i IFC-a.
- 18.12.2019. godine učestvovali smo na okruglom stolu „Unapređenje zakonskog okvira mikrokreditnog sektora u BiH“ koji se održao u Banja Luci, u organizaciji Ministarstva finansija Republike Srpske gdje se diskutiralo na temu unapređenja zakonskog okvira za funkcioniranje mikrokreditnog sektora u BiH.

U skladu sa Programom rada za 2019. godinu i zakonskom regulativom, Ombudsmen je nastavio saradnju sa subjektima bankarskog sistema, kako bi efikasnije rješavali prigovore/zahtjeve korisnika i jemaca, kao i probleme i poteškoće u ostvarivanju njihovih prava. Održan je i sastanak sa predstavnicima nekoliko subjekata bankarskog sistema u vezi sa upravljanjem prigovorima i načinom izvještavanja o zaprimljenim prigovorima, kao i na temu kartičnog poslovanja i elektronskih instrumenata plaćanja, a sa ciljem unapređenja poslovanja subjekata bankarskog sistema u ovom segmentu.



U dijelu nadležnosti i poslova odjela Ombudsmena izvršeni su zadaci i dodijeljene obaveze u okviru mjera za provođenje Akcionog plana za realizaciju prioriteta iz Analitičkog izvještaja Evropske komisije iz poglavlja 28. zaštita potrošača i zdravlja.

## ZAKLJUČAK

Ukupan broj zaprimljenih prigovora/zahtjeva korisnika nije se značajnije mijenjao u odnosu na prethodne izvještajne periode, ali možemo konstatovati da broj pozitivno riješenih predmeta ukazuje na poboljšanje usklađivanja poslovanja subjekata bankarskog sistema sa zakonskom regulativom u oblasti zaštite korisnika.

Preporuke Ombudsmena izdate tokom ove godine su rezultirale većim brojem pozitivno riješenih prigovora i ažurnijem vođenju internog postupka koji provode subjekti bankarskog sistema.

U izvještajnom periodu raste složenost predmeta spornih odnosa, što u velikoj mjeri zahtijeva duži ispitni postupak, dodatna izjašnjenja od subjekata bankarskog sistema, konsultacije sa 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 informisanja i edukacije građana posebno treba doći do izražaja. Dosadašnje iskustvo u izvođenju edukacija potvrđuje opravdanost da se i u narednom periodu nastavi sa edukacijom u školama, fakultetima i lokalnim zajednicama u Federaciji BiH, kao i objavljivanjem novih edukativnih sadržaja u cilju boljeg upoznavanja građana sa institutom Ombudsmena, karakteristikama različitih finansijskih proizvoda i usluga na finansijskom tržištu i njihovim pravima. Također, provođenjem edukativnih aktivnosti istovremeno 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 istaći da finansijski educirana osoba doprinosi privrednom 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 bankarskog sistema u svim fazama komunikacije i poslovanja sa klijentom, do realizacije zaključenog ugovora. S tim u vezi, a uzimajući u obzir da su poslovni odnosi između subjekata bankarskog sistema i korisnika uređeni ugovorom, uglavnom pozivajući se na opće uslove poslovanja koji se kontinuirano mijenjaju i dopunjuju i sadrže veliki broj raznovrsnih i složenih proizvoda i usluga, potrebno je da subjekti bankarskog sistema unaprijede vidljivost, razumljivost i dostupnost svojih internih akata. Opći uslovi poslovanja subjekta bankarskog sistema koji sadrže tarife naknada te sve njihove izmjene ili dopune moraju imati oznaku na koje se sve proizvode subjekata bankarskog sistema 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 uslova poslovanja u poslovnicaama subjekata bankarskog sistema i na internet stranicama. Stoga i generalna konstatacija da subjekti bankarskog sistema u svom radu treba više da posvete pažnju efikasnijem i ekonomičnijem postupanju po zahtjevima klijenta, da poduzimaju sve potrebne mjere i radnje kako bi se otklonile prepreke i osigurali uslovi za zakonito, blagovremeno, efikasno i ekonomično provođenje izvršenja vlastitih odluka, da organizuju 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 informisanju i edukaciji građana, ali i službenika subjekata bankarskog sistema. U vezi s navedenim je ocjena Ombudsmena da subjekti bankarskog sistema i dalje trebaju poduzimati aktivnosti radi unapređenja transparentnosti svojih proizvoda i usluga i odnosa sa korisnicima.

OMBUDSMEN ZA BANKARSKI SISTEM:

---

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](mailto:agencija@fba.ba)  
W [www.fba.ba](http://www.fba.ba)

