



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

IZVJEŠTAJ

**o radu Ombudsmena za bankarski sistem Federacije BiH
za period 01.01.-31.12.2018. godine**

Sarajevo, januar 2019. godine

SADRŽAJ:

I UVOD.....	3
II PROGRAMSKA OPREDJELJENJA I OBLICI RADA OMBUDSMENA	4
2.1. Aktivnosti na realizaciji Programa rada Ombudsmena za 2018.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	7
2.5. Struktura prigovora/zahtjeva prema podnositeljima.....	8
2.6. Broj prigovora/zahtjeva po vrstama finansijskih usluga.....	8
2.7. Preporuke subjektima bankarskog sistema	9
III ZAPAŽANJA I MIŠLJENJA OMBUDSMENA	10
3.1. Kreditni poslovi	10
3.2. Depozitni poslovi	12
3.3. Mikrokreditni poslovi	13
3.4. Platni promet.....	13
3.5. Elektronski instrumenti plaćanja	13
3.6. Ostali prigovori	14
3.7. Žiranti, sudužnici	14
IV EVIDENCIJA O POSJETAMA, UPITIMA I MOLBAMA KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA.....	14
V EDUKACIJA – ZNAČAJ UNAPREĐENJA FINANSIJSKE PISMENOSTI.....	15
VI SARADNJA SA AGENCIJOM ZA BANKARSTVO FBiH.....	16
6.1. Informisanje	16
6.2. Unapređenje regulatornog okvira i poslovanja subjekata bankarskog sistema	17
VII SARADNJA SA DRUGIM INSTITUCIJAMA I ORGANIZACIJAMA	18
ZAKLJUČAK	19



I UVOD

Ombudsmen za bankarski sistem Federacije Bosne i Hercegovine (dalje: Ombudsmen) Upravnom odboru Agencije za bankarstvo FBiH, dostavlja Izvještaj o radu za period 01.01. – 31.12.2018.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 davalaca finansijskih usluga,
- praćenje i predlaganje aktivnosti za unapređenje odnosa između korisnika finansijskih usluga i finansijskih organizacija 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, davanje odgovore, preporuka i mišljenja, te predlaganje mjere za rješavanje prigovora,
- posredovanje u mirnom rješavanju spornih odnosa između korisnika finansijskih usluga i finansijskih organizacija bankarskog sistema Federacije BiH,
- izdavanje smjernica ili preporuka o posebnim standardnim uvjetima ili aktivnostima za primjenu dobrih poslovnih običaja u poslovanju finansijskih organizacija 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 inozemstvu, 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 sprovodi 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 broj: 46/18), a koji se izvršavaju prema već uspostavljenim materijalno tehničkim uslovima koje obezbjeđuje Agencija za bankarstvo FBiH (dalje: Agencija). U dijelu unutrašnje organizacije odjela, pored lica koje rukovodi Uredom - Ombudsmen, 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 2018.godinu, statističke podatke i pokazatelje o dostavljenim prigovorima/zahtjevima korisnika finansijskih usluga za zaštitu njihovih prava, vrste prigovora i način rješavanja, vođenje vansudskih postupaka, kao i postupanje finansijskih institucija po prigovorima. U izvještaju je dat prikaz izdatih preporuka, zapažanja i mišljenja Ombudsmena, vrstu i dominantnost prigovora/zahtjeva, stanje finansijskih prava klijenata i komunikacije sa subjektima bankarskog sistema. Pored rada na prigovorima/zahtjevima korisnika, Ured ombudsmena se bavio i drugim pitanjima od značaja za zaštitu finansijskih prava korisnika finansijskih usluga, od kojih posebno izdajavamo edukativne aktivnosti, finansijsku edukaciju i odgovorno finansijsko ponašanje odraslih i mladih.



Izvještaj sadrži i prikaz saradnje sa drugim institucijama iz oblasti zaštite klijenata 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 Ureda Ombudsmena zaprimljeno je više od 1000 prigovora i zahtjeva korisnika finansijskih usluga te više od 500 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 2018.godinu

U programu rada za 2018.godinu dati su osnovni zadatci i definisan 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 2018.godine Ured ombudsmena je obavljao slijedeće 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;
- Sprovođenje 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, Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakon o zaštiti žiranata, Zakona o bankama, podzakonskih akata 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 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 site-u Agencije;
- Edukativne aktivnosti za mlade i odrasle, kreiranje prilagođenih edukativnih sadržaja (prezentacija) za studente, organiziranje edukativnih tribina;
- Kreiranje, izdavanje i distribucija edukativnih i informativnih materijala; Preporuke finansijskim institucijama koje se odnose na poboljšanje odnosa prema korisnicima, primjene dobre poslovne prakse u poslovanju i rješavanju pojedinačnih sporova između korisnika/žiranta i finansijskih institucija;
- Razmatranje zahtjeva žiranata za oslobađanje od obaveze jemstva, sprovođenje ispitnog postupka i izdavanje Preporuka nadležnom odjelu Agencije u svrhu donošenja konačne odluke-Rješenja po zahtjevima žiranata.



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

U periodu od 01.01. – 31.12.2018. godine, Ured Ombudsmena je imao u radu 335 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 obraćaju putem: redovne i elektronske pošte, telefonskih poziva i lično u usmenoj komunikaciji.

Sa korisnicima koji su dostavili prigovor/zahtjev za zaštitu svojih prava, redovno je komunicirano iz Ureda Ombudsmena, u pisanoj ili usmenoj formi, a radi informisanja o toku i ishodu postupka.

Od ukupnog broja 335 predmeta koji su bili u radu u ovoj izvještajnoj godini, postupak je okončan u 312 predmeta, i to 273 predmeta iz 2018.godine i 39 predmeta koji su pokrenuti u toku 2017.godine, a okončani u ovom izvještajnom periodu.

U 2019.godinu prenešeno je 23 predmeta (6,8 %), od kojih je većina formirana u decembru 2018.godine, po kojima objektivno nije mogao biti završen postupak.

Struktura završenih 312 predmeta je slijedeća:

58 osnovanih prigovora, pozitivno riješenih u korist podnosioca prigovora (od čega je 3 predmeta pozitivno riješenih po preporuci Ombudsmena),

83 nadležno postupanje, od čega je **14** pozitivno riješenih u internom postupku sa subjektima bankarskog sistema, a **40** predmeta su ponovo dostavljeni Ombudsmenu zbog nezadovoljstva korisnika dostavljenim odgovorom,

74 neosnovanih prigovora korisnika,

43 prigovora 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,

19 prigovora koji su dostavljeni drugoj nadležnoj instituciji/organizacionom dijelu (12 prigovora su prosljeđeni drugim organizacionim dijelovima Agencije na nadležno postupanje, 7 prigovora je dostavljeno na nadležno postupanje Agenciji za bankarstvo Republike Srpske/Ombudsmanu za bankarski sistem RS),

8 Preporuka izdatih Agenciji po zahtjevu za oslobađanje od obaveze jemstva (5 neosnovanih i 3 osnovanih) prema kojima je Agencija u 4 predmeta odlučila Rješenjem kojima se podnosioci zahtjeva odbijaju zbog neosnovanosti,

24 prigovora koji nisu prihvaćeni zbog neblagovremenosti ili neurednosti predmeta (nije izvršena dopuna, dostavljena punomoć za zastupanje, anonimna i sl.)

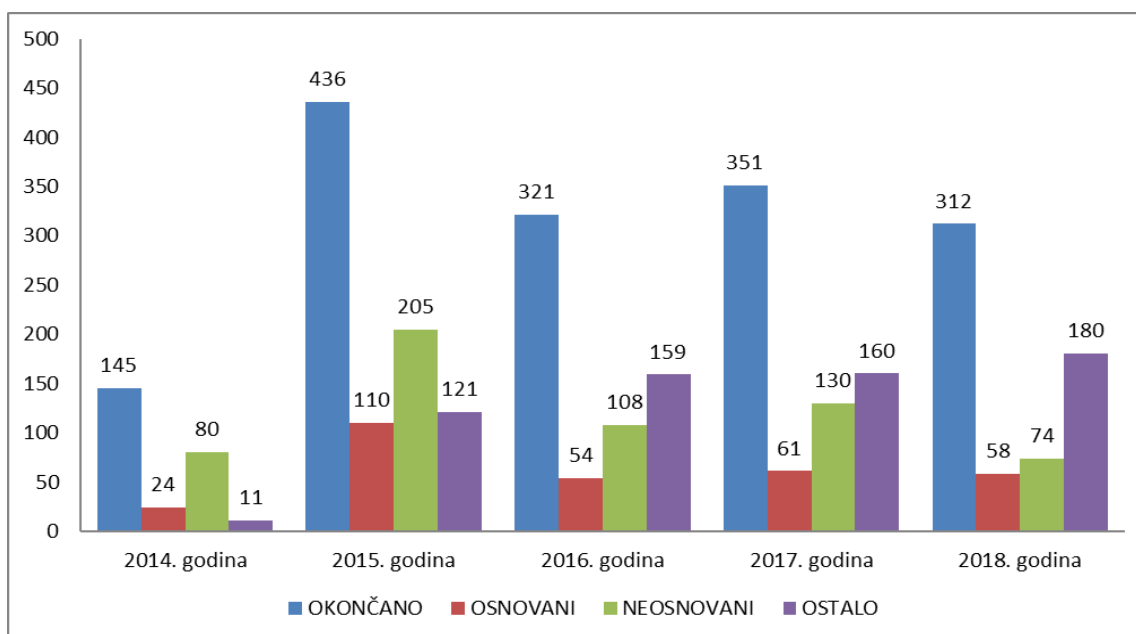
U izvještajnom periodu kod 12 predmeta smo imali uputu na postupak posredovanja, održana su 2 sastanaka stranaka u postupku posredovanja pred Ombudsmenom, a jedan je okončan



sporazumom o nagodbi između korisnika finansijskih usluga i subjekta bankarskog sistema. Ostala rješenja spornih odnosa koji su raspravljani u postupku pred Ombudsmenom su postignuti bez potrebe za održavanje sastanka za posredovanje, odnosno isti su riješeni u pisanoj korespondenciji sa obje strane u spornom odnosu.

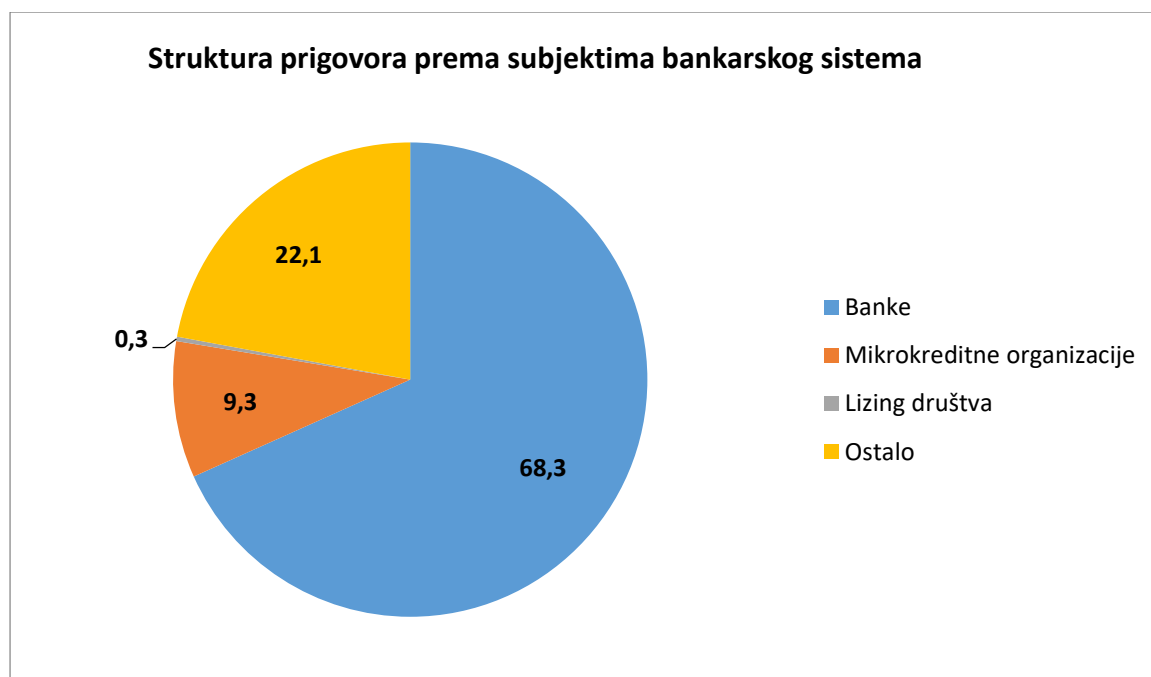
2.3 Pregled okončanih postupaka

U Grafikonu 1, dat je pregled kako smo rješavali prigovore/zahtjeve korisnika i žirantao početka rada Ureda ombudsmena. Možemo uočiti da je još uvijek visok broj prigovora označenih kao neosnovani, a koji su u postupku zaštite sudskim putem, okončani pravosnažnom sudskom presudom ili su predmet rješavanja nekog drugog organa ili institucije.



2.4. Struktura prigovora prema subjektima bankarskog sistema

Grafikon 2.-Struktura prigovora prema subjektima bankarskog sistema



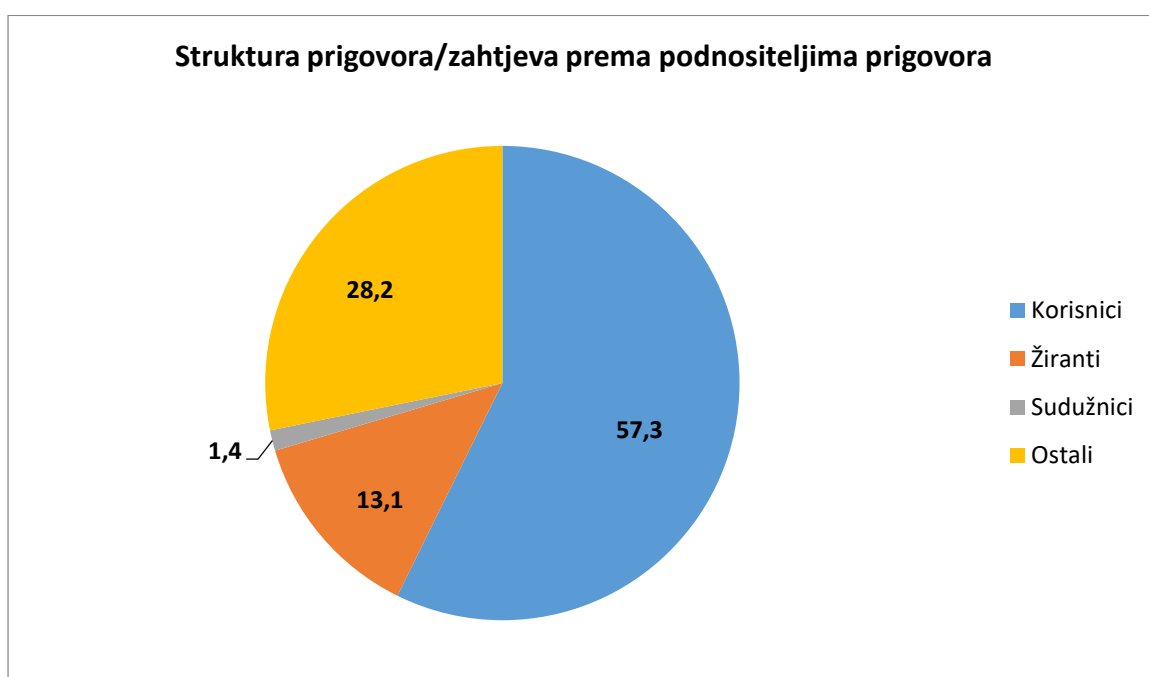
Najveći broj prigovora 89 odnosio se na dvije najveće banke u sistemu, od ukupnog broja prigovora 213 koji su se odnosili na banke. Kod mikrokreditnih organizacija, značajno je opao broj zaprimljenih i obrađenih prigovora u toku 2018.godine, a u usporedbi sa prethodnim godinama, što možemo pripisati novoj 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 2018. godini, po pojedinačnim subjektima bankarskog sistema:

R.b.	Subjekti bankarskog sistema	Broj okončanih predmeta	Učešće u %
1.	Banke	213	68,3
2.	MKO	29	9,3
3.	Lizing društva	1	0,3
4.	Ostalo	69	22,1
	Ukupno:	312	100

2.5. Struktura prigovora/zahtjeva prema podnositeljima

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).



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

R.b.	Podnositelji prigovora	Broj prigovora/zahtjeva	Učešće u %
1.	Korisnici	201	57,3
2.	Žiranti	46	13,1
3.	Sudužnici	5	1,4
4.	Ostali	99	28,2
	Ukupno	351	100

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/zahtjeva se odnosi na kreditne, a najmanji broj na lizing poslove.

R.b.	Vrsta finansijskih usluga	Broj prigovora/zahtjeva (okončani predmeti)	Učešće u %
1.	Krediti	100	32,1
2.	Depoziti	4	1,3
3.	Mikrokrediti	29	9,3
4.	Naknade	25	8
5.	Platni promet (računi i kartice)	42	13,5
6.	Elektronski instrumenti plaćanja	16	5,1
7.	Lizing	1	0,3
8.	Ostalo	95	30,4
	Ukupno	312	100

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 2018.godini, nakon sprovedenog ispitnog postupka utvrdili smo povrede prava korisnika (koje u toku postupka nisu otklonjene) u 7 predmeta i dostavili mišljenja sa preporukama subjektima bankarskog sistema.

U posmatranom periodu izdato je 5 preporuka prema bankama, od čega jedna opšta, te dvije preporuke prema mikrokreditnim organizacijama.

Opšta preporuka je izdata prema banci zbog neažurnog vođenja internog postupka po prigovorima klijenata “postupanje banke po prigovoru”sa mišljenjem da odluka banke iz internog postupka mora sadržavati izjašnjenja o svim spornim činjenicama iz prigovora kao i da li je odlučeno u skladu sa Zakonom ili nekim drugim propisom. *“U cilju zaštite prava i interesa korisnika Ombudsmen upozorava na zakonsku obavezu banke efikasnog i pravičnog rješavanja i prevladavanja nesuglasica i sporova po prigovorima klijenata. Od banke se očekuje da upravljanje odnosima prema klijentima unaprijedi u skladu sa dobrim poslovnim običajima i poslovnom etikom, poštujući ličnost i integritet korisnika, kao i da korisnike potpuno i tačno informiše o uslovima korištenja svojih usluga.”*

Ova preporuka se može tumačiti i u kontekstu postizanja veće transparentnosti u pružanju usluga i unapređenja pregovaračke pozicije korisnika, uvažavajući pozitivne propise.

Povodom nekoliko istovrsnih upita korisnika za pojašnjenja pravnog osnova postupanja banaka prilikom zatvaranja računa i otkaza usluga, odnosno korištenja i čuvanja ličnih podataka o klijentu nakon otkaza usluga koje koristi u banci sačinjeno je mišljenje: sa uputom na član 102. u vezi sa članom 103. Zakona o bankama („Službene novine FBiH“ broj:27/17) kojim je definisan pojam bankarske tajne, između ostalog i lični podaci fizičkih lica, finansijsko stanje i transakcija, odnosno obaveza čuvanja bankarske tajne prema kojim su lica koja u obavljanju



poslova i vršenja dužnosti iz svog djelokruga u banci dužna da te podatke čuvaju, u skladu sa ovim zakonom, propisima donesenim na osnovu njega i drugim propisima i ne smiju ih upotrebljavati za svoju ličnu korist niti ih mogu saopćiti trećim licima, poštujući predviđene izuzetke od čuvanja bankarske tajne kako je to propisano članom 104. istog Zakona.

Ombudsmen postupa po prigovorima žiranata u skladu sa članom 24. Zakona o zaštiti žiranata u FBiH, 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).

U ovom izvještajnom periodu izdali smo 8 preporuka po zahtjevu za oslobađanje od obaveze jemstva, a u ispitnom postupku smo utvrdili da su 3 zahtjeva osnovana, a 5 neosnovanih.

III ZAPAŽANJA I MIŠLJENJA OMBUDSMENA

Prema prikazanim podacima u grafikonima i tabeli 1., 2., i 3, najveći broj prigovora se odnosi na banke, što je i očekivano, obzirom na dominantnost na finansijskom tržištu kao i brojem i grupom proizvoda koje imaju u ponudi. Najveći broj prigovora se odnosi na dvije banke koje su dominantne u sitemu i koje bilježe rast kreditnih aktivnosti u protekloj godini. Posebno treba istaći da broj prigovora u posmatranom periodu bilježi jednak trend po broju u odnosu na prethodne godine, ali da je značajno veći 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, u toku ispitnog postupka subjekti bankarskog sistema su po prijemu zahtjeva za izjašnjenje na navode podnositelja prigovora, zaključuju 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 2018.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,
- izvršenih promjena kamatne stope u toku trajanja ugovornog odnosa od strane finansijskih institucija,
- reprogram kredita,
- dostava podataka prema Centralnom registru kredita,
- premija osiguranja kredita.



U izvještajnom periodu okončano je 6 postupaka u vezi sa neinformiranosti o promjeni kamatne stope, visokom iznosu obračunatih kamata, kao i nerazumjevanju od strane subjekata bankarskog sistema pogoršanog ekonomskog i finansijskog stanja korisnika 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 u smislu opštih normi obligacionog prava nedovoljno odredive ili određene, a izvršene promjene kamate nisu imale dvosmjerni karakter, već je riječ samo o povećanju, koje su banke pravdale promjenjenim 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 finansijske intitucije u velikoj mjeri izvršile 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 zahtjevali 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.

Veliki broj prigovora u izvještajnom periodu odnosio se na neprihvatanje reprogramiranja i restrukturiranja postojećih kredita ili prihvatanje pod nepovoljnijim uslovima, u odnosu na osnovni ugovor. Primjedbe su se odnosile na nerazumjevanje 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 mirovinu, 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 definisano članom 31. st. (2) Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

Određeni broj prigovora koji su bili prisutni i u prethodnim izvještanim periodima, imaju za predmet izvještavanje i dostavljanje podataka o kategorizaciji kredita korisnika prema Centralnom registru kredita kod Centralne banke BiH. Korisnicima nisu pružene informacije ili su nedovoljno informisani od strane finansijskih institucija o propisima (zakonima i podzakonskim aktima) koji regulišu ovu oblast. Posebno treba istaći da finansijske intitucije ne ažurno vode evidencije i izvještavaju Centralnu banku BiH za kredite kod kojih je evidentirano kašnjenje, i koji su svrstani u nižu kategoriju, a potom otplaćeni, odnosno korisnicima nisu dostupne informacije nakon kojeg vremenskog perioda će njihova kategorizacija biti promjenjena kao i urednost u otplati.

Primjećujemo nakon sprovedenog ispitnog postupka, da je praksa reklasifikacije (vraćanja u bolju kategoriju) različita i nije jedinstvena za sve banke kada je u pitanju vremenski rok – period praćenja urednosti otplate klijenta, pa je u nekim bankama to 3 mjeseca, 6 ili 9 mjeseci ukoliko klijent nema daljeg kašnjenja u otplati, nakon čega se njegova klasifikacija poboljšava za jednu slovnu oznaku (npr. iz D u C kategoriju).

Posebno treba istaći, da u grupi kreditnih poslova u posmatranom periodu, imamo značajan broj prigovora klijenata koji su se suočili sa blokadom računa i zaplijenom primanja preko tekućih računa koje su pokrenuli subjekti bankarskog sistema u svrhu naplate svojih

potraživanja bez aktivnosti suda, odnosno izvršnog naslova. Kod ovakve vrste prigovora data su obrazloženja i upute korisnicima u vezi sa pravima, odnosno obavezama 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-ispr., 39/09, 74/11, 35/12, 46/16) i Zakona o radu FBiH („Službene novine Federacije BiH“ broj: 26/16).

Kao i u prethodnim izvještajnim periodima i dalje su prisutni prigovori u vezi sa visinom naknada koje se naplaćuju od strane banaka u poslovima unutrašnjeg i međunarodnog platnog prometa, naknada za zatvaranje kredita, za izdavanje potvrda i saglasnosti te dužinom trajanja takve vrste usluga za klijenta, što je ostavljeno kao diskreciono pravo finansijske institucije, a naravno uz opasku sa željom da zadrži klijenta. Ako posmatramo informacije o strukturi prihoda bankarskog sistema u FBiH i učešću kamata i naknada i provizija u ukupnom prihodu kvartalno za prethodnu godinu i prvu polovinu 2018. godine, onda se ovi prigovori mogu smatrati opravdanim i naša konstatacija da je i u ovoj godini došlo do povećanja različitih naknada, a što je dodatno poskupilo platne usluge i proizvode za korisnika.

Korisnici su prigovarali da zbog dugotrajnosti postupka obračuna ostatka i ne izdavanje 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 i po pitanjima kredita koji su osigurani policom osiguranja vinkulirane u korist banke tokom cijelog trajanja kreditnog odnosa, a koji kredit su prije isteka roka za otplatu zatvorili. Sedam razmatranih prigovora su imali sporno pitanje, da osiguravajuće kuće odbijaju isplatiti dio premije osiguranja koji je neiskorišten, a usljed prijevremenog povrata kredita. Uvidom u predmete, konstatovano je da su opšti uslovi osiguravajuće kuće, koja je u ugovornom odnosu sa bankama definišu pitanje premije, ali da korisnici nisu bili informisani ili su nedovoljno informisani o uslovima i načinu korištenja i povrata dijela premije. Obzirom da se banke u pravilu pojavljuju u svojstvu ugovarača osiguranja u ime i za račun korisnika, a što je i konstatovano uvidom u nekoliko ugovora o osiguranju banke sa određenim osiguravačem, potrebno je i da sve nesporazume sa korisnicima banka na adekvatan način riješi, informisanjem o vezanoj usluzi (osiguranja) prilikom odobravanja kredita i unaprijedi svoje poslovanje u ovom dijelu. Većina korisnika je dobila uputu na obraćanje za zaštitu Agenciji za nadzor osiguranja, ombudsmenu u osiguranju, a po službenoj dužnosti smo informisali navedenu instituciju o značajnom broju prigovora koji su nam dostavljeni, te zatražili preispitivanje rada i postupanja osiguravajućih kuća koje u ponudi imaju ovakav vid osiguranja za kredite banaka.

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, promjenama kamatne stope i nepravilnim dostavljanjem obavještenja korisnicima. Od finansijskih institucija je zatraženo i date preporuke u svim

postupcima, da blagovremeno i u propisanim rokovima Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga („Službene novine Federacije BiH“ broj:31/14) informišu korisnike o pravima na produženje ugovora, a u slučaju promjene kamatne stope roku u kojem imaju pravo da raskinu ugovor.

3.3. Mikrokreditni poslovi

U vezi sa radom i postupanjem mikrokreditnih organizacija (MKO) izdvajamo 4 prigovora koji su nam dostavljeni po istom osnovu, a odnosili su se na rad i (ne) postupanje mikrokreditne organizacije u vezi sa ispravkom podataka o zaduženjima podnosioca u Centralnom registru kreditora (dalje: CRK), a po osnovama pravosnažne sudske presude kojom je tužbeni zahtjev MKF odbijen kao neosnovan. Nakon provedenog postupka utvrdili smo nepravilnosti u radu MKF, uvažavajući dostavljenu presudu nadležnog suda, i uputili Preporuku MKF kojom je *„traženo rješavanje prigovora/zahtjeva kroz otklanjanje nastupljenih posljedica na način: nužno je da posljedice propusta ili propuštanja povjerioca ima rezultirati sankcijom, a da podnosioci prigovora/zahtjeva ne mogu neograničeno trpiti negativne posljedice evidencija duga koji je pravosnažnom sudskom presudom utvrđen kao neosnovan“*.

Preporuka je uvažena i predmet je riješen u korist podnosioca prigovora.

Od ukupnog broja obraćanja korisnika u vezi sa radom i postupanjem mikrokreditnih organizacija, 7 prigovora se odnosilo na nastale sporne odnose kod MKO 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. Ostali prigovori su se uglavnom odnosili na nepravilnosti u obračunu potraživanja, redovnih, zateznih kamata ili troškova i evidencija u CRK-a.

3.4. Platni promet

Nadalje, zaprimljen je i značajan broj prigovora koji se odnose na usluge **platnog prometa**, a koji za predmet imaju vrstu i visinu naknada koje finansijske institucije naplaćuju u poslovanju sa korisnicima. Korisnici su prigovarali na visinu naknada za vođenje i zatvaranje računa, kreditne partije i izdavanje potvrda i saglasnosti o stanju duga po tekućim obavezama. Prilikom obrade i postupanja u ovim predmetima, sporno pitanje je što finansijske institucije ovo pravo na obračun i naplatu naknada, ugovaraju sa korisnicima i to tehnikom upućujućih normi na interne akte i opšte uslove poslovanja, koji su kasnije podložni promjenama, a sa klauzulom da je klijent sa potpisom ugovora saglasan sa svim tim naknadnim izmjenama. Od finansijskih institucija je zatraženo da sve troškove koji padaju na teret korisnika moraju biti poznati u momentu sklapanja ugovornog odnosa, a visina naknada objektivna, jednaka stvarnim troškovima koje finansijska institucija ima po tim uslugama.

3.5. Elektronski instrumenti plaćanja

Značajan broj prigovora se odnosio i na **elektronske instrumente plaćanja** i kartičarsko poslovanje, u najvećoj mjeri na pitanje plaćanja roba i usluga putem interneta, neisplatu novca putem bankomata, te neovlašteno korištenje i zloupotrebu kartica, što zahtjeva prethodno



postupanje i obradu nadležnih istražnih organa o čemu su korisnici dobili uputu, kao i obavijest o ishodu postupka. Prigovori korisnika koji se odnose na potencijalne zloupotrebe kartica predstavljali su jako složen proces ispitnog postupka, obzirom da su provjere morale biti vršene kako od strane banke koja je izdavalac kartice tako i od procesnih centara (VISA ili International/Mastercard) i trgovaca kod kojih je transakcija izvršena.

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.

3.7. Žiranti, sudužnici

Prigovori lica koja lično obezbjeđuju 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 spovedenog prilikom odobravanja kredita od strane finansijskih institucija. Traži se utvrđivanje odgovornosti službenika za propuste i nesavjesno postupanje prilikom procjene kreditne sposobnosti dužnika, ne informiranost lica koji obezbjeđuju obavezu o eventualnim nastupljenim kašnjenjima u plaćanju obaveza, kao i poduzimanje mjera naplate i redoslijedu u naplati prema žirantima. Podnositelji 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 jedan prigovor se odnosio na djelatnost lizinga, u vezi sa spornim obračunom potraživanja iz ugovora o finansijskom lizingu odobrenog fizičkom licu, koji je riješen pozitivno nakon naše intervencije, a podnositelju je dostavljen novi ispravan obračun.

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 **150** različitih upita, molbi i zahtjeva, po kojima je redovno komunicirano iz odjela Ombudsmena sa obrazloženim odgovorima, uputama i savjetima te preporukama. Broj ovih intervencija, kao i dužina njihovog trajanja nikad se ne može objektivno sagledati, jer zavisi od broja korisnika, razloga obraćanja, predmeta pritužbe,



sposobnosti shvatanja 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 informiranju korisnika o vidovima zaštite, vansudskom postupku posredovanja i obavezi vođenja internog postupka sa finansijskom institucijom sa kojom 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 po 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 finansijskih institucija, 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 postupkom, ali se i dalje mora konstatovati postojanje potrebe jačanja finansijske pismenosti, razumjevanja 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 pored pojedinačne zaštite prava, promovira prava i interese korisnika kroz aktivnosti javnog informiranja i educiranja građana. 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, započeta je saradnja s ciljem unaprjeđenja kapaciteta Ureda ombudsmena u planiranju, realizaciji i provođenju finansijske edukacije građana – korisnika finansijskih usluga. Kroz obuke, predavanja, studijske posjete, kreiranje i distribuciju edukativnih materijala i druge aktivnosti Projekat će omogućiti podršku uredu u primjeni najboljih praksi i modela u edukovanju različitih kategorija stanovništva i prevencije neodgovornog finansijskog ponašanja korisnika na finansijskom tržištu. Kao rezultat započete saradnje ured Ombudsmena je:

- u mjesecu oktobru organizovao dvije edukativne radionice za učenike i nastavnike Srednje poslovno-komercijalne i trgovačke škole Sarajevo. U okviru edukativne radionice, na kreativan

i interaktivan način predstavljen je rad instituta ombudsmena, te su educirani o osnovnim karakteristikama finansijskih institucija i njihovih proizvoda, te obavezama banaka i njihovim pravima na zaštitu korisnika.

- u mjesecu novembru izdat je letak/afiša za korisnike finansijskih usluga "Kako da ostvarite i zaštitite svoja prava?" s ciljem upoznavanja građana sa nadležnostima Ombudsmena i mehanizmima zaštite korisničkih i jemstvenih prava (žalbe, prigovori, obavještenja, posredovanje).

- u mjesecu decembru u prostorijama Centra za edukaciju i istraživanje "Nahla" Sarajevo, održao radionicu pod nazivom "Prava i obaveze finansijskih institucija prema klijentima". Na radionici smo učesnike upoznali o osnovama rada subjekata bankarskog sistema, njihovim obavezama prema klijentima, pojedinim rizicima u korištenju finansijskih usluga i obavezama u obezbjeđivanju zaštite prava korisnika. - u mjesecu decembru 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.). Putem web stranice korisnici i žiranti redovno mogu pratiti informacije o svim pitanjima iz djelokruga rada Ombudsmena. Također, 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.

Pored navedenog, u medijima Večernji list i „Faktor“, na njihov zahtjev objavljeni su edukativni odgovori na pitanja u vezi zaštite korisnika finansijskih usluga, pitanja vezana za bankarske usluge i najčešće žalbe korisnika u vezi sa bankarskim uslugama.

VI SARADNJA SA AGENCIJOM ZA BANKARSTVO FBiH

6.1. Informisanje

U izvještajnom periodu, nastavljena je kontinuirana saradnja sa nadležnim sektorima Agencije u vezi izvršenih kontrola subjekata bankarskog sistema i njihovog usklađivanja sa odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga i Zakona o zaštiti žiranta.

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 izdvajamo slijedeće:

Povodom prigovora korisnika, provedenog postupka i informacijama ex officio da u prethodnom periodu imamo značajan broj upita od građana (korisnika finansijskih usluga) u vezi sa naplatom duga po računima koje su koristili kod banke i koji su bez aktivnosti duži period, čak i po nekoliko godina, a dugovanja koja su nastala predstavljaju naknade i provizije koje je banka obračunavala u većini slučajeva dovodeći takve račune u nedozvoljeni minusni saldo, predmet smo dostavili nadležnim sektorima Agencije sa obrazloženjem:

„Banka nije ili nije u potpunosti uskladila svoje poslovanje niti je propisala procedure za postupanje sa neaktivnim računima, a u čemu je dužna upoznati i vlasnike računa kako je to propisano odredbama 109. Zakona o bankama („Službene novine Federacije BiH“ broj:



27/17), a u vezi sa članom 2. tačka jj) odnosno članom 13. Zakona o unutrašnjem platnom prometu („Službene novine Federacije BiH“ broj: 48/15).“

Kod jedne banke imali smo nekoliko prigovora jemaca za kreditne kartice koje nisu imale utvrđen rok važenja, niti je to ugovorom sa klijentima bilo definisano. Radi se o banci koja je duži niz godina bila pod naložima Agencije sa svrhom obnove dosjea kreditnih kartica, a našim Preporukama je traženo: „da banka uspostavi adekvatnu evidenciju o datumu ugovaranja i datumu isteka ugovora o kreditnim karticama, odnosno da jemce ukoliko to ne uradi oslobodi obaveze.“ Istovremeno su predmeti upućeni sa informacijom i nadležnim sektorima Agencije.

6.2 Unapređenje regulatornog okvira i poslovanja subjekata bankarskog sistema

U septembru 2018.godine napravili smo analizu stanja tarifnika svih banaka koje posluju u FBiH i koje primjenjuju u poslovanju sa fizičkim licima. Konstatovali smo da je u skladu sa pozitivnim zakonskim propisima, visina naknada u domenu poslovne politike banaka i tržišne konkurencije, ali i da je izrazito visoko učešće naknada za izvršene usluge u operativnim prihodima banaka u FBiH (sa 30.09.2018. 27,8%) i trendom rasta. Nadalje, ovom analizom utvrdili smo da je otvaranje tekućeg računa u pravilu uslovljeno dodatnim proizvodima, što povećava broj i vrstu naknada za korisnike, da većina banaka nema osnovni račun za socijalno osjetljive kategorije stanovništva, a informacioni dokumenti za posebne proizvode nisu standardizovani, razlikuju se od banke do banke i ne pružaju dovoljno informacija o naknadama i uslugama za svaki račun koji banka ima u ponudi. Kao rezultat ove analize napravljen je prijedlog smjernica za banke u cilju transparentnog, tačnog i potpunog informisanja korisnika zasnovanog na dobrim poslovnim običajima i pravičnom odnosu prema korisniku.

„Od banaka se očekuje društveno odgovorno poslovanje, koje na odgovarajući način doprinosi finansijskoj uključenosti različitih i specifičnih grupa korisnika usluga, a polazeći od razumijevanja potreba i mogućnosti stanovništva u Bosni i Hercegovini. Bankama se preporučuje da u okviru svoje ponude izdvoje tekuće račune sa osnovnim sadržajem usluga (osnovnim funkcijama). Od posebnog je značaja da se finansijske usluge učine dostupnim u svrhu zadovoljavanja potreba i socijalno osjetljivih kategorija stanovništva (studenti i mladi, nezaposleni, korisnici invalidnina, penzioneri i ostale značajne grupe).

Ponuda računa sa osnovnim sadržajem usluga za fizička lica, svim potencijalnim korisnicima, je odgovoran i prihvatljiv pristup koji doprinosi promovisanju bezgotovinskog platnog prometa sa širim efektima na ekonomiju i profil rizika koji se vezuju za novčane tokove izvan bankarskog sistema.“

Ured ombudsmena kontinuirano radi na unapređenju regulative, kroz donošenje novih i dopunu postojećih pravila, procedura rada i postupanja.

U izvještajnom periodu izrađen je prijedlog Pravilnika o ombudsmenu za bankarski sistem, upućen na razmatranje Upravnom odboru Agencije, usvojen **30.05.2018.** godine i objavljen u “Službenim novinama FBiH” broj: 46/18.



VII SARADNJA SA DRUGIM INSTITUCIJAMA I ORGANIZACIJAMA

Ombudsmen je od 2014.godine član International Network of Financial Ombudsman Schemes (INFO), međunarodne organizacije koja ima preko 40 zemalja članica i ombudsmene u oblasti finansijskih usluga iz cijelog svijeta. Kroz svakodnevnu komunikaciju sa sekretarijatom ove mreže, članovima se prezentuju prakse i iskustva svake od nacionalnih organizacija za zaštitu potrošača, te prenesu znanja u vršenju poslova i donošenju odluka.

Po pozivu Centralne banke Bosne i Hercegovine učestvovali smo na prezentaciji projekta dogradnje Jedinog registra računa za poslovne subjekte i fizička lica na novu platformu. 06.02.2018.godine učestvovali smo na Okruglom stolu - Unapređenje izvršnog postupka u BiH, odabirom efikasnog sredstva izvršenja, kroz uspostavljanje javnog dijaloga o identifikaciji optimalnog modela sistemskog rješenja izvršnog postupka.

U mjesecu novembru Agencija za bankarstvo FBiH putem Ureda ombudsmena za bankarski sistem i Međunarodna finansijska korporacija, članica Grupacije Svjetske banke, su zaključili sporazum o saradnji čiji cilj je podrška Uredu Ombudsmena za bankarski sistem u provođenju aktivnosti finansijske edukacije.

19. i 20.02.2018.godine u Sarajevu po pozivu TAIEX-a prisustvali smo na Regionalnoj radionici – promocija propisa Evropske unije u oblasti platnog prometa za fizička lica.

21.02.2018.godine u prostorijama Agencije održan je sastanak sa predstavnicima Svjetske banke na temu finansijske edukacije i aktivnosti sa fokusom na fizička lica prijemnike doznaka iz inostranstva.

10.04.2018.godine po pozivu Općinskog suda u Sarajevu prisustvovali smo sastanku na temu evaluacije Smjernica za postupanje u parničnom postupku.

10.05.2018.godine učestvovali na prezentaciji „III faze Projekta mikrofinansije u Bosni i Hercegovini“. Jedan od glavnih ciljeva ove faze Projekta je produbljivanje usluge finansijskog savjetovanja građana BiH i širenje finansijske pismenosti u zemlji. S tim u vezi, Projekat podržava uspostavljanje resursnih centara („hub-ova“), kao centralnih tačaka aktivnosti u oblastima savjetovanja zaduženih građana i finansijskog opismenjavanja na lokalnom nivou.

29.10.2018.godine pristvovali smo na fokus grupama na projektu Doznake i plaćanja, koji implementira Svjetska banka uz podršku Ambasade Švicarske u BiH, i u saradnji sa općinom Gradačac, te predstavili institut Ombudsmena građanima u lokalnoj zajednici.

U skladu sa Programom rada za 2018.godinu i zakonskoj regulativi, Ombudsmen je nastavio saradnju sa subjektima bankarskog sistema, kako bi efikasnije rješavao 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 zadatci i dodjeljene obaveze, te dostavljeni dopunjeni odgovori u okviru grupe za evropske integracije, potencijalnih i naknadno dostavljenih pitanja iz poglavlja 28. zaštita potrošača i zdravlja iz upitnika Evropske komisije za pripremu mišljenja o zahtjevu BiH za članstvo u Evropskoj uniji.

ZAKLJUČAK

Iako ukupan broj zaprimljenih prigovora/zahtjeva korisnika nije se značajnije mjenjao u odnosu na prethodne izvještajne periode, može se konstatovati da broj pozitivno riješenih predmeta ukazuje na poboljšanje usklađivanje poslovanja subjekata bankarskog sistema sa zakonskom regulativom u oblasti zaštite korisnika.

Preporuke Ombudsmena izdate tokom ove godine s ciljem poboljšanja vođenja internog postupka po prigovorima klijenata, su rezultirale većim brojem pozitivno riješenih prigovora i ažurnijem vođenju internog postupka i veliki broj prigovora u ovom izvještajnom periodu su riješeni pozitivno.

U izvještajnom periodu raste složenost predmeta spornih odnosa, što u velikoj mjeri zahtjeva duži ispitni postupak, dodatna izjašnjenje od subjekata bankarskog sistema, konsultacije sa nadležnim sektorima Agencije i u konačnici produženjem trajanja postupaka. Ovo pokazuje, između ostalog da, obzirom na izmjene i razvoj unutar samog tržišta proizvoda i usluga, pitanje blagovremenog informisanja i edukacije građana posebno treba doći do izražaja. S tim u vezi, Ombudsmen provodi niz aktivnosti, u cilju finansijskog opismenjavanja građana kroz posjete i predavanja na različitim mjestima (škole, udruženja, lokalne zajednice) i objavom edukativnih materijala o zaštiti prava korisnika finansijski usluga. U narednom period su planirane češće posjete i predavanja u školama, fakultetima i lokalnim zajednicama u Federaciji BiH, kao i objavljivanje novih edukativnih sadržaja u cilju boljeg upoznavanja građana sa institutom Ombudsmena, karakteristikama različitih finansijskih proizvoda i usluga na tržištu, pojedinim rizicima korištenja i njihovim pravima.

Izvještaj ukazuje da je neophodna veća transparentnost u poslovanju subjekata bankarskog sistema u svim fazama komunikacije i poslovanja sa klijentom, do realizacije zaključenog ugovora. Ako se uzme u obzir veliki broj proizvoda koje subjekti bankarskog sistema imaju u ponudi, ne može se smatrati dovoljno javno, samo objavljivanje informacija u prostorijama institucije i na internet stranici. Stoga i generalna konstatacija da subjekti bankarskog sistema u svom radu treba više da posvete pažnju efikasnijem i ekonomičnijem postupanju po zahtjevima klijenta, da preduzimaju sve potrebne mjere i radnje kako bi se otklonile prepreke i obezbijedili uslovi za zakonito, blagovremeno, efikasno i ekonomično sprovođenje izvršenja sopstvenih odluka, da organizuju svoj rad na način koji bi predupredio 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 službenka subjekata bankarskog sistema. U vezi naprijed navedenog je ocjena Ombudsmena da subjekti bankarskog sistema i dalje trebaju da poduzimaju aktivnosti radi unapređenja kvalitete svojih 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
W www.fba.ba

