



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 1.1. – 31.12.2017.**

Sarajevo, januar 2018. godine

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. – 31.12.2017.godine, shodno članu 36. Zakona o Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine (“Službene novine Federacije BiH”, broj: 75/17).

Osnovne nadležnosti i ovlaštenja Ombudsmana 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 odgovora, preporuka i mišljenja, te predlaganje mјere 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 uslovima 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 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 Ombudsmana za bankarski sistem Federacije Bosne i Hercegovine (“Službene novine Federacije BiH” br. 62/14 i 93/15), a koji se izvršavaju prema već uspostavljenim materijalno tehničkim uslovima koje osigurava Agencija za bankarstvo FBiH (dalje: Agencija). U dijelu unutrašnje organizacije odjela, pored lica koje rukovodi odjelom - 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 2017. 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 finansijskih institucija po prigovorima. U izvještaju je dat prikaz izdatih preporuka, zapažanja i mišljenja Ombudsmana, vrste i dominantnosti prigovora/zahtjeva, stanja finansijskih prava klijenata i komunikacije sa finansijskim institucijama. Pored rada na prigovorima/zahtjevima korisnika, odjel se bavio i drugim pitanjima od značaja za zaštitu finansijskih prava korisnika finansijskih usluga.

Izvještaj sadrži i prikaz saradnje sa drugim institucijama iz oblasti zaštite klijenata i žiranata.

Ombudsmen je počeo sa radom u aprilu 2014.godine. Uspostavljenjem Ombudsmana, kao samostalnog i nezavisnog tijela 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 samostalnog odjela Ombudsmena zaprimljeno je više od 1000 prigovora i zahtjeva korisnika finansijskih usluga te više od 900 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 na realizaciji Programa rada Ombudsmena za 2017. godinu

U programu rada za 2017. godinu dati su osnovni zadaci i definirane osnovne 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 2017. godine odjel Ombudsmena je obavljao sljedeće aktivnosti:

- Prijem korisnika i žiranata u službenim prostorijama te pružanje savjeta u svrhu zaštite njihovih prava, upute i mišljenja;
- Prijem telefonskih poziva korisnika;
- Primanje i zavođenje prigovora/zahtjeva korisnika i žiranata;
- Provođenje ispitnog postupka i rješavanje sporova po prigovorima korisnika i žiranata;
- Saradnja sa odjelima Agencije, razmjena informacija i unapređenje podzakonskih akata;
- Praćenje implementacije novih 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;
- Podizanje nivoa informisanosti korisnika kroz informativne brošure objavljene u printanim medijima i na web stranici Agencije;
- Preporuke finansijskim institucijama koje se odnose na poboljšanje odnosa prema korisnicima, primjene dobre poslovne prakse u poslovanju i rješavanju pojedinačnih sporova između korisnika/žiranta i finansijskih institucija;
- Razmatranje zahtjeva žiranata za oslobođenje od obaveze jemstva, provođenje 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. do 31.12.2017. godine, samostalni odjel Ombusmena je zaprimio 408 prigovora, zahtjeva i obavještenja u odnosu na nastale sporne odnose u vezi sa postupanjem i radom finansijskih institucija 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.

U izvještajnom periodu Ombudsmen je zaprimio i 423 istovrsna prigovora/zahtjeva korisnika računa u jednoj banci koji su se žalili na način i uslove dostavljanja mjesecnih izvoda po tekućim računima. Svi predmeti su pozitivno riješeni po općoj preporuci za korekcije u obavijesti koja je poslana klijentima.

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

Od ukupnog broja 408 zaprimljenih prigovora/zahtjeva, 351 je završen, uključujući i 17 postupaka koji su pokrenuti u toku 2016. godine, a okončani u ovom izvještajnom periodu. U toku je rad po 71 prigovoru koji su u različitim fazama postupka. Struktura završenog 351 predmeta je sljedeća:

61 osnovanih prigovora, pozitivno riješenih u korist podnosioca prigovora (od čega je 9 predmeta pozitivno riješenih po preporuci Ombudsmena),

49 nadležno postupanje i pozitivno riješenih u internom postupku sa finansijskom institucijom,

130 neosnovanih prigovora korisnika,

39 prigovora na koje su dati obrazloženi odgovori sa uputama korisnicima u vezi sa primjenom važeće zakonske regulative, materijalnih i procesno-pravnih propisa u ostvarivanju njihovih prava,

11 prigovora odustanak podnosioca od prigovora,

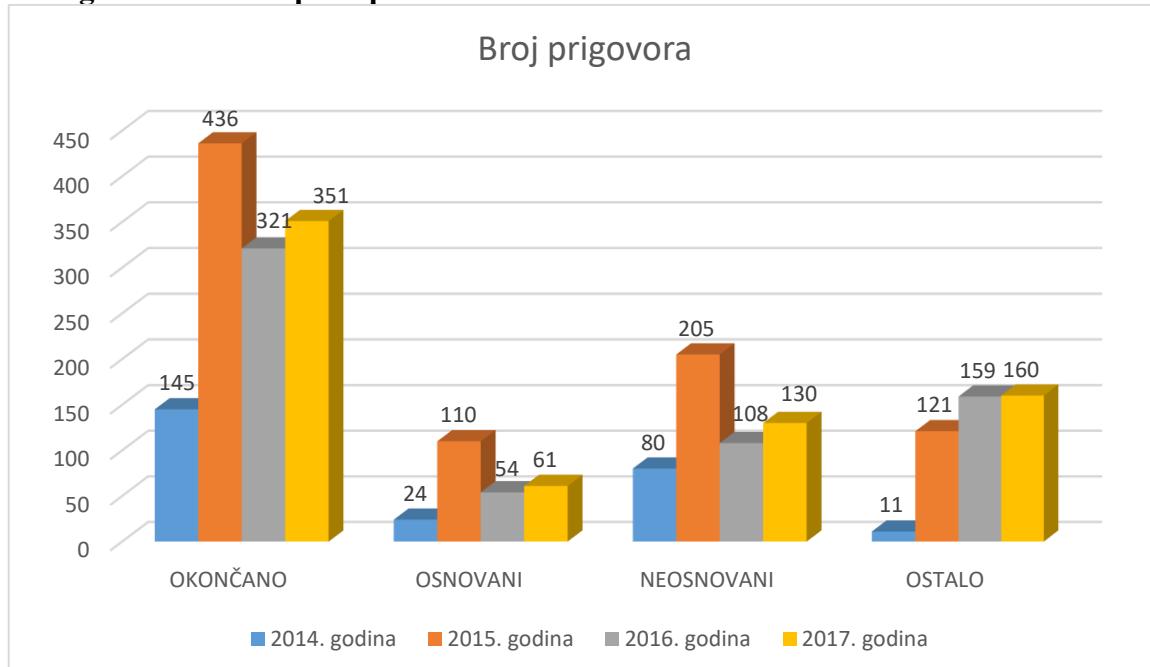
19 prigovora koji su proslijeđeni drugoj nadležnoj instituciji/odjelu (9 prigovora su proslijeđeni drugim organizacionim dijelovima Agencije na dalje postupanje, 6 prigovora je dostavljeno na nadležno postupanje Agenciji za bankarstvo Republike Srpske),

17 Preporuka po zahtjevu za oslobođanje od obaveze jemstva (10 neosnovanih i 2 osnovanih, te 5 u toku na koje se čeka odgovor - Rješenje Agencije),

25 prigovora koji nisu prihvaćeni zbog neblagovremenosti ili neurednosti predmeta.

U izvještajnom periodu je održan 1 sastanak stranaka u postupku posredovanja pred Ombudsmenom koji je okončan sporazumom o nagodbi između korisnika finansijskih usluga i finansijske institucije. Ostala rješenja spornih odnosa o kojima se raspravljalo 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



2.4. Struktura prigovora po finansijskim institucijama

Finansijske institucije	broj i %
Banke	276 (78,63%)
Mikrokreditne organizacije	24(6,84%)
Lizing društva	2 (0,57%)
Ostalo	49 (13,96%)
UKUPNO	351 (100%)

2.5. Struktura prigovora/zahtjeva prema podnosiocima

Podnosioci prigovora	broj i %
Korisnici	201 (57,3%)
Žiranti	46 (13,1%)
Sudužnici	5 (1,42%)
Ostali	99 (28,2%)
UKUPNO	351 (100%)

2.6. Broj prigovora/zahtjeva po vrstama finansijskih usluga

Vrsta finansijskih usluga	broj i %
Krediti	83 (41,5%)
Depoziti	15 (7,5%)
Platni promet	32 (16%)
Elektronski instrumenti plaćanja	15 (7,5%)
Lizing	2 (1%)
Ostalo	53 (26,5%)
UKUPNO	200 (100%)

2.7. Preporuke finansijskim institucijama

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

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

U posmatranom periodu Ombudsmen je, na osnovu pojedinačnih prigovora fizičkih lica - korisnika finansijskih usluga, u vezi sa prijenosom potraživanja iz ugovora o finansijskom lizingu odobrenih fizičkim licima, novom povjeriocu koji nije pod nadzorom Agencije, uputio preporuku lizing društvu za korekcije u poslovanju u smislu poštivanja odredbi iz člana 37. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga. Preporuka nije uvažena te je predmet upućen nadležnom sektoru Agencije radi poduzimanja mjera iz svoje nadležnosti, a u vezi sa odredbama Zakona i podzakonskih akata.

Po zahtjevu jedne banke sačinjeno je mišljenje na prijedlog prijenosa ekonomskih koristi i rizika iz portfolija banke odobrenog fizičkim licima, na društvo koje nije finansijska institucija pod nadzorom Agencije. S obzirom da je nakon ovog upita uslijedilo i još nekoliko prijedloga finansijskih institucija za realizaciju prijenosa potraživanja, uglavnom dospjelih i neosiguranih, možemo zaključiti da je jako važno i sistemski bitno pitanje detaljno propisati pravnu perspektivu ovakvih transakcija kojim banke nastoje riješiti nenaplativa potraživanja (NPL – non performing loans). Stupanjem na snagu novog Zakona o bankama i donošenjem Odluke o kupoprodaji plasmana banke značajno je unapređena pravna regulativa, standardi i uslovi za kupoprodaju plasmana, posebno sa aspekta zaštite dužnika i korisnika finansijskih usluga. Osnovno obrazloženje člana 37. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga i uvođenja zabrane prijenosa NPL kredita vezanih za fizička lica kao korisnike finansijskih usluga izvan finansijskih institucija koje su pod nadzorom Agencije, jeste da se sprijeći rizik nedozvoljenog postupanja od strane prijemnika – nereguliranih subjekata (izvan nadzora Agencije) prema korisnicima kredita.

Povodom nekoliko istovrsnih prigovora korisnika štednje/deponenata jedne banke koji su dostavljeni Ombudsmenu u vezi sa postupkom odnosno propuštanjem u postupanju banke i nepravilnostima u dijelu izvršenog raskida Ugovora prije isteka ugovorenog roka upućena je preporuka banci za korekcije u poslovanju. S obzirom da se u prigovorima navodi jednostrani raskid ugovora i samovoljno prebacivanje novčanih sredstava sa aktivnih štednih planova na tekuće račune korisnika, od banke je traženo da omogući podnositeljima prigovora otklanjanje nastupljenih posljedica na način da se ispune uslovi iz zaključenih pojedinačnih ugovora i korisnicima izvrši obračun i isplata nedostajuće kamate. Preporuka je uvažena, a banka je dostavila informaciju o poduzetim mjerama i izvršenim korekcijama u poslovanju.

U ispitnom postupku koji smo provodili po prigovoru/zahtjevu, utvrđeno je da dvije banke u svojim internim aktima "Odluka o naknadama i drugim troškovima koje naplaćuju u poslovanju sa fizičkim licima" propisuju i naplaćuju naknade za izdavanje potvrde o stanju duga na zahtjev klijenta, a u svrhu prijevremene otplate kredita. U konkretnom slučaju postupanje banke je suprotno čl. 30. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga koji na imperativan način određuje prava korisnika, što znači da se u konkretnoj situaciji i na banku primjenjuje princip da vlastitim nominalnim određivanjem usluga „u svrhu“ ne može za sebe

ugovoriti viša prava nego što joj prema zakonu pripada kao davaocu svake pojedinačne bankarske usluge i da terminološka kvalifikacija od strane banke nije u sferi pravnih interesa korisnika jer u svakom slučaju nema kvalitativnih razlika u obimu usluga koje vrši, što proizlazi iz dokumenta banke.

Preporukom je traženo otklanjanja povreda odredaba zakona i daljeg postupanja, uključujući i usklađivanje internih akata banke. Jedna banka je uvažila preporuku i dostavila dokaz o izvršenim korekcijama u poslovanju, a informacija je upućena nadležnom organizacionom dijelu Agencije na dalje postupanje i poduzimanje mjera iz okvira svoje nadležnosti.

2.8. Informacije Agenciji za bankarstvo

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

Izvještajni period je obuhvatio nekoliko informacija i prijedloga Agenciji, a na osnovu činjenica iz prigovora/zahtjeva koji su dostavljeni našem odjelu.

Značajan broj zahtjeva korisnika odnosio se na refinansiranje njihovih obaveza zbog promijenjenih okolnosti (ostanak bez posla, smanjena primanja, dugotrajno bolovanje i sl.). Članom 31. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga propisano je da ako u toku trajanja ugovornog odnosa bude umanjena kreditna sposobnost korisnika, odnosno ako nastupe druge bitne okolnosti na koje korisnik ne može utjecati, finansijska institucija može, na zahtjev korisnika, proglašiti zastoj u otplati, a u tom periodu ne obračunavati zateznu kamatu na dospjelo a neizmireno potraživanje u skladu sa propisom Agencije. Zbog različite prakse finansijskih institucija u ovom dijelu, mišljenja smo da je potrebno unaprijediti regulativu u smislu podzakonskog akta kojim bi se propisali uslovi i način reprogramiranja i proglašenja zastopa u otplati obaveza klijenta na način kako je to bilo propisano Odlukom Agencije o reprogramu kreditnih obaveza koja je bila na snazi do kraja 2014.godine.

Agenciji je upućena i opća preporuka da se Odluka o minimalnim standardima za upravljanje kreditnim rizikom i klasifikaciju aktive banaka revidira sa novim strukturalnim odrednicama i regulatornim zahtjevima za tretman i reklasifikaciju kredita, a sve sa ciljem boljeg praćenja perioda urednosti otplate klijenta i izvještavanja.

U pogledu pitanja načina određivanja naknada koje banke naplaćuju u slučaju kašnjenja u plaćanju obaveza korisnika i koje su predmet ugovora ustanovljeno je da pojedine banke u slučaju kašnjenja u izmirenju obaveza iz ugovora o korištenju platnih kartica primjenjuju naknadu koja nije izražena kao stopa zatezne kamate (u procentulanom iznosu) određena zakonom ili ugovorom. S obzirom da politika podizanja visine naknada po svim proizvodima koje banke nude korisnicima već bilježi kontinuirani rast, predloženo je da se ovaj segment uvrsti u plan kontrola, eventualno ispita i traže korekcije u postupanju.

III. ZAPAŽANJA I MIŠLJENJA OMBUDSMENA

Prema prikazanim podacima u grafikonu 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 brojem i grupom proizvoda koje imaju u ponudi. Najveći broj prigovora se odnosi na dvije banke koje

su dominantne u sistemu i koje bilježe rast kreditnih aktivnosti u protekloj godini. Posebno treba istaći da broj prigovora u posmatranom periodu bilježi povećanje u poređenju sa prethodnim izvještajnim periodima, ali i značajno veći stepen složenosti spornih odnosa i dugotrajnjim postupcima.

3.1. Kreditni poslovi

U toku 2017.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. U izvještajnom periodu okončano je 6 postupaka koji su se odnosili na neinformisanost o promjeni kamatne stope, visok iznos obračunatih kamata, kao i nerazumijevanje od strane finansijskih institucija njihovog pogoršanog ekonomskog i finansijskog stanja 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 općih 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 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 finansijske institucije u velikoj mjeri izvršile usklađivanje svog poslovanja u dijelu ugovaranja promjenljive kamatne stope sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga. Korisnici koji su u svojim prigovorima zahtjevali način obračuna i eventualno utvrđivanje štete proistekle iz spornog odnosa, kao i u ranijim periodima korisnici su dobili uputu da je pitanje eventualno nastale štete potrebno raspraviti sudskim putem.

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 i na nerazumijevanje finansijskih institucija, ekonomskog i finansijskog statusa klijenta, u odnosu na vrijeme kada su uzeli kredit, u smislu ostanka bez posla, dugotrajnog bolovanja, prezaduženosti i smanjenih novčanih primanja. Zbog različite prakse finansijskih institucija i u ovom dijelu je potrebno unaprijediti regulativu u smislu podzakonskog akta kojim bi se propisali uslovi i način reprogramiranja i proglašenja zastoja u otplati obaveza klijenta.

Određeni broj prigovora koji su bili prisutni i u prethodnim izvještajnim 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 reguliraju ovu oblast. Posebno treba istaći da finansijske institucije 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, odnosno korisnicima nisu dostupne informacije nakon kojeg vremenskog perioda će njihova kategorizacija biti promijenjena kao i urednost u otplati.

Primjećujemo nakon provedenog 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 zapljenom primanja preko tekućih računa koje su pokrenule finansijske institucije 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 obavezi finansijske institucije 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: 62/15).

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 zadrže 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 polovicu 2017. 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. Naknade koje nisu u vezi sa stvarnim troškovima koje finansijska institucija ima po tom proizvodu, ne mogu se smatrati opravdanim niti prihvatljivim, a posebno sa stanovišta načela ekvivalencije i objektivnih normi i mjerila. U nekoliko evropskih država troškovi kod potrošačkih kredita ograničeni su zakonom, godišnja procenzualna stopa naknade ne može biti veća od maksimalne godišnje stope naknade utvrđene zakonom, a kamatna stopa ne može premašiti godišnji indeks potrošačkih cijena iz prethodne godine koju je utvrdio Nacionalni zavod za statistiku ili drugo nadležno tijelo (npr. maksimalna godišnja naknada za osnovne bankarske usluge ne može biti veća od 14,51 € u Belgiji)¹.

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, finansijskim institucijama su date preporuke da u svim postupcima ažurnije postupaju po zahtjevima klijenata, bez postavljanja uslova koji bi bili na štetu klijenta. Korisnici su se Ombudsmenu obraćali i po pitanjima kredita koji su osigurani policom osiguranja vinkulirane u korist finansijske institucije tokom cijelog trajanja kreditnog odnosa, a kredit su zatvorili prije isteka roka za otplatu. Pet razmatranih prigovora su imali sporno pitanje, da finansijske institucije odbijaju isplatiti dio premije osiguranja koji je neiskorišten, a uslijed prijevremenog povrata kredita. Uvidom u predmete, konstatovano je da su opšti uslovi osiguravajuće kuće, koja je u ugovornom odnosu sa finansijskom institucijom definiraju pitanje premije, ali da korisnici nisu bili informisani ili su nedovoljno informisani o uslovima i načinu korištenja i povrata dijela premije. S 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

¹ http://economie.fgov.be/fr/consommateurs/Credit_consommation/Kredietkosten/Tarifs_maximaux/

http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2013022819&table_name=loi

korisnicima banka na adekvatan način riješi, informisanjem o vezanoj usluzi (osiguranja) prilikom odobravanja kredita i unaprijedi svoje poslovanje u ovom dijelu.

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. 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 svi troškovi 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.

Tokom izvještajnog perioda Ombudsmenu se sa pojedinačnim žalbama-prigovorima obratilo 423 korisnika usluga jedne banke. Svi dostavljeni prigovori/zahtjevi su istovrsnog sadržaja i za predmet imaju obavještenje banke prema korisnicima o dostavi izvoda putem e-mail adrese kao isključivog načina obavještavanja klijenta o mjesecnim promjenama na računu. Podnosioci izražavaju nezadovoljstvo u vezi sa spomenutom obavijesti banke "dostava izvoda putem email-a" i smatraju da je njihovo zakonsko pravo izabrati prihvatljivi način za dostavu izvoda, odnosno da je banka u obavezi poslati izvode na kućnu adresu svakog od klijenta ili na drugi ugovoreni način. Osim pojedinačnih obraćanja korisnika i njihovih prigovora, Ombudsmenu je dostavljeno pismo Udruge potrošača „Klub potrošača“ TK kojim se izražava podrška korisnicima koji su se žalili na postupanje banke u vezi sa predmetnom obavijesti, te je zatraženo preispitivanje postupanja banke u vezi sa pozitivnim zakonskim propisima, općim uslovima poslovanja i duhu bankarske prakse. Na osnovu činjeničnog stanja banch je upućena preporuka za ispravku poslovanja u skladu sa načelima obligacionog prava i normama koje uređuju prava korisnika finansijskih usluga.

Podnesen je i određeni broj prigovora korisnika kojima su blokirani računi i zaplijenjena novčana primanja po rješenjima Agencije za bankarstvo Republike Srpske, a imajući u vidu dvije banke iz tog entiteta koje su u postupku likvidacije. Podnosiocima prigovora su dati obrazloženi odgovori da odlučivanje u konkretnoj stvari može donijeti samo institucija koja je dostavila pravni/upravni akt u skladu sa općim nadzornim ovlaštenjima.

3.4. Elektronski instrumenti plaćanja

Manji broj prigovora se odnosio i na **elektronske instrumente plaćanja** i kartičarsko poslovanje, u najvećoj mjeri na pitanje plaćanja roba i usluga putem interneta, 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.

3.5. Ostali prigovori

U posmatranom izvještajnom periodu, zabilježen je veći broj prigovora koji se odnose na sveukupnu bankarsku djelatnost, a koji se u pravilu ne mogu svrstati niti u jednu od prethodno navedenih poslova finansijskih institucija. 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.

3.6. Žiranti, sudužnici

Prigovori **lica koja lično osiguravaju ispunjenje obaveza (žiranti, sudužnici)** se kao i u prethodnom izvještajnom periodu u najvećem broju odnose na zahteve za oslobođanje od obaveze jemstva, zbog nepravilnosti postupka povedenog prilikom odobravanja kredita od strane finansijskih institucija. Traži se utvrđivanje odgovornosti službenika za propuste i nesavjesno postupanje prilikom procjene kreditne sposobnosti dužnika, neinformiranost lica koji obezbeđuju obavezu o eventualnim nastupljenim kašnjenjima u plaćanju obaveza, kao i poduzimanje mjera naplate i redoslijedu u naplati prema žirantima. Podnosioci su u svim predmetima obavješteni uputom i obrazloženim odgovorima na ostvarivanje svojih prava, a u predmetima po zahtjevu za oslobođanje od obaveze jemstva, izrađene su Preporuke upućene nadležnom odjelu Agencije za donošenje konačnih Rješenja kojim se odlučuje o zahtjevu jemca.

U ovom izvještajnom periodu dva prigovora su se odnosila na djelatnost lizinga, u vezi sa spornim prijenosom potraživanja iz ugovora o finansijskom lizingu odobrenog fizičkom licu, novom povjeriocu koji nije pod nadzorom Agencije, neadekvatnim mjerama koje to društvo poduzima u naplati duga od korisnika i spornim obračunom zateznih kamata na neizmireno dugovanje. Po ovim osnovama je izdata Preporuka Ombudsmena za korekcije u poslovanju lizing društva o kojoj više u dijelu izvještaja po tačkom 2.7.

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

Samostalnom odjelu 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, o kojima se redovno komuniciralo iz odjela Ombudsmena sa obrazloženim odgovorima, uputama i savjetima te preporukama.

U svim prethodno navedenim obraćanjima korisnika i žiranata značajan dio vremena u radu samostalnog odjela 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 kojem je nastao sporni odnos. Korisnici su informisani da su prije podnošenja prigovora/zahtjeva Ombudsmenu, u obavezi da podnesu prigovor u pisanoj formi finansijskoj instituciji za zaštitu svojih prava i raspravljanje spornog odnosa, a da su finansijske institucije 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 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 obvezama, oblicima zaštite i vansudskom postupku, ali se i dalje mora konstatovati postojanje potrebe jačanja finansijske pismenosti, razumijevanja načela dobrog finansijskog odlučivanja i odgovornosti korisnika.

V. EDUKACIJA – ZNAČAJ UNAPREĐENJA FINANSIJSKE PISMENOSTI

Ombudsmen je od početka rada kontinuirano sarađivao sa Međunarodnom finansijskom korporacijom (IFC) i Udruženjem „U plusu“ pa je u narednom periodu planirana realizacija posjete lokalnim općinama i organizacija informativno - edukativne tribine za zainteresovane građane uz lokalnu podršku savjetnika koji rade u općinama.

Na temelju dostupnih informacija, velikog broja pitanja korisnika koji ukazuju na učestalo refinansiranje postojećih obaveza novim kreditima, zbog povoljnijih uslova i provedene analize nadležnog sektora Agencije o eksponiranosti banaka u bankarskom sistemu Federacije BiH po osnovu zamjenskih i nemamjenskih kredita stanovništvu, sačinjena je i objavljena Informacija za građane u vezi sa potencijalnim rizicima promjenljive kamatne stope. Informacija je dostupna na internet stranici Agencije i prenesena putem svih medija, a građani su upozorenici da sa ugovaranjem dužeg roka otplate kredita, nižom kamatnom stopom koja je promjenljiva s ciljem smanjenja anuiteta povećava rizik i mogućnost promjene i rasta kamatne stope i njihovog anuiteta, rate kredita što u značajnoj mjeri može utjecati na finansijske mogućnosti za povrat.

Na zahtjev medija, Federalne televizije i Faktora osigurani su odgovori na pitanja i prilog u vezi sa zaštitom korisnika finansijskih usluga, pitanja vezana za bankarske usluge i najčešće žalbe potrošača u vezi sa bankarskim uslugama.

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

Na web stranici je objavljen i edukativni materijal koji sadrži informacije za korisnike (uključujući i žirante) kako da ostvare svoja prava u cilju boljeg razumijevanja materije koja se odnosi na kreditiranje (ugovori, instrumenti osiguranja, način zaštite i dr.).

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

VI. SARADNJA OMBUDSMENA SA AGENCIJOM ZA BANKARSTVO FBiH, DRUGIM INSTITUCIJAMA I ORGANIZACIJAMA

U izveštajnom periodu, Ombudsman je sa nadležnim sektorima Agencije kontinuirano sarađivao i učestvovao na sjednicama Odbora za superviziju u vezi s izvršenim kontrolama finansijskih institucija i njihovog usklađivanja sa odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga i Zakona o zaštiti žiranata.

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

Kao član radne podgrupe, odjel Ombudsmena je aktivno učestvovao na unapređenju regulatornog okvira, u smislu pripreme i izrade nacrta podzakonskih akata (Odluka) i Statuta Agencije u skladu sa obavezama prema Zakonu o bankama („Službene novine Federacije BiH“, broj: 27/17) i Zakonu o agenciji za bankarstvo FBiH („Službene novine Federacije BiH“, broj: 75/17).

Dana 27.09.2017. u prostorijama Agencije održan je sastanak i diskusija sa članovima Svjetske banke na vezi sa nacrtom Odluke o kupoprodaji plasmana i izdavanju prokure.

Ombudsman 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 prezentiraju prakse i iskustva svake od nacionalnih Organizacija za zaštitu potrošača, te prenesu znanja u vršenju poslova i donošenju odluka.

Dana 19.07.2017. godine održan je sastanak i prijem predstavnika njemačke vladine agencije za međunarodnu saradnju (GIZ) i Palestinske vladine institucije (PMU) regulatora finansijskog sektora u državi. Svrha održanog sastanka je upoznavanje sa praksama savjetovanja u BiH, na polju zaštite i edukacije korisnika finansijskih usluga, predstavljanje rada Agencije i odjela Ombudsmena kao i aktivnostima koje se sprovode. Na zvaničnoj stranici GIZ-a objavljen je članak sa osvrtom na posjetu našem odjelu.²

Zbog učestalih prigovora građana u vezi sa elektronskim i kartičarskim poslovanjem Ombudsman je učestvovao i na godišnjem „FRAUD forumu“ u organizaciji Udruženja banaka BiH, na temu: zloupotrebe e-bankinga i ecommercea sa prezentacijama FRAUD slučaja, iskustvima banaka i nadležnim istražnim organima, kao i unapređenja sistema zaštite.

² <http://microfinance-mena.org/news/important-trust-consumer-counselling-study-visit-bosnia-herzegovina-pma/>

U izvještajnom periodu izrađen je i dostavljen pregled sa podacima iz Federacije BiH zatraženim od Svjetske banke za potrebe „Globalnog pregleda stanja finansijske inkluzije i zaštite korisnika u 2017. godini“.

22.11.2017. godine održan radni sastanak u vezi sa izmjenama i dopunama te unapređenjem Centralnog registra kredita Centralne banke BiH. Tema je bila izmjene i dopune Odluke o centralnom registru kredita fizičkih lica i poslovnih subjekata u vezi sa novom regulativom kupoprodaje plasmana, subjekata koji se bave otkupom plasmana, kao i poziciju Agencije u smislu ograničenja u vezi sa odredbama Zakona o zaštiti ličnih podataka.

Po pozivu od 07.12.2017. godine Ombudsmen je uzeo učešće na koordinacionom sastanku – predstavljanje programa Svjetske banke o finansijskoj pismenosti u pogledu doznaka iz iseljeništva u BiH.

U skladu sa Programom rada za 2017. godinu i zakonskoj regulativi, Ombudsmen je nastavio saradnju sa finansijskim institucijama, kako bi efikasnije rješavao prigovore/zahtjeve korisnika i jemaca, kao i probleme i poteškoće u ostvarivanju njihovih prava. Održan je i sastanak sa predstavnicima dvije banke u vezi sa upravljanjem prigovorima i načinom izvještavanja o zaprimljenim prigovorima, kao i na temu elektronskih kanala dostave izvoda za korisnike, a sa ciljem unapređenja poslovanja banke u ovom segmentu.

U dijelu nadležnosti i poslova odjela Ombudsmana izvršeni su zadati i dodijeljene obaveze, te dostavljeni odgovori u okviru grupe za evropske integracije, potencijalnih i naknadno dostavljenih pitanja iz poglavља 28. – zaštita potrošača i zdravlja iz upitnika Evropske komisije za pripremu mišljenja o zahtjevu BiH za članstvo u Evropskoj uniji.

VII. ZAKLJUČAK

Iako ukupan broj zaprimljenih prigovora/zahtjeva korisnika bilježi povećanje u odnosu na prethodne izvještajne periode, može se konstatovati da broj pozitivno riješenih predmeta ukazuje na poboljšanje usklađivanje poslovanja finansijskih institucija sa zakonskom regulativom u oblasti zaštite korisnika.

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

U izvještajnom periodu raste složenost predmeta spornih odnosa, što u velikoj mjeri zahtijeva duži ispitni postupak, dodatna izjašnjenje od finansijskih institucija, konsultacije sa nadležnim sektorima Agencije i u konačnici produženjem trajanja postupaka.

Izvještaj ukazuje da je neophodna veća transparentnost u poslovanju finansijskih institucija u svim fazama komunikacije sa klijentom, do realizacije zaključenog ugovora. Ako se uzme u obzir veliki broj proizvoda koje finansijske institucije imaju u ponudi, ne može se smatrati dovoljno javno samo objavljivanje informacija u prostorijama banke i na internet stranici. Stoga i generalna konstatacija da finansijske institucije u svom radu treba više da posvete pažnju efikasnjem i ekonomičnjem 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. U vezi s navedenim je ocjena Ombudsmena da finansijske institucije i dalje trebaju poduzimati aktivnosti radi unapredjenja kvaliteta svojih usluga i odnosa sa korisnicima.



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

