



## IZVJEŠTAJ

**o radu Ombudsmena za bankarski sistem Federacije BiH  
za period 01.01. - 31.12.2016.godine**

**Sarajevo, januar 2017. godine**

## I. UVOD

Ombudsmen za bankarski sistem Federacije Bosne i Hercegovine (dalje: Ombudsmen) Parlamentu Federacije BiH putem Vlade Federacije BiH i Upravnog odboru Agencije za bankarstvo FBiH, podnosi Izvještaj o radu za period 01.01. – 31.12.2016. godine, shodno članu 4f. Zakona o Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine („Službene novine Federacije BiH”, br. 9/96, 27/98, 20/00, 45/00, 58/02, 13/03, 19/03, 47/06, 59/06, 48/08, 34/12 i 77/12).

Osnovne nadležnosti i ovlaštenja Ombudsmena utvrđeni su Zakonom o Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine, a rad i postupak propisan Pravilima postupanja Ombudsmena za bankarski sistem FBiH („Službene novine Federacije BiH“ br. 62/14, 93/15). Postupak se provodi po obavještenjima, odnosno prigovorima i zahtjevima korisnika finansijskih usluga, i izvršavaju se u okvirima uspostavljenih materijalnih, administrativnih i kadrovske uslova. Pored navedenog, organizaciona jedinica Ombudsmena za bankarski sistem vrši konsultacije korisnika i provodi postupak posredovanja između korisnika finansijskih usluga i davaoca finansijskih usluga. 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 2016. godinu. Sadrži i statističke podatke i pokazatelje o podnesenim prigovorima/zahtjevima korisnika finansijskih usluga za zaštitu njihovih prava, vrste prigovora i način rješavanja, vođenje vansudskih postupaka, kao i postupanje finansijskih institucija po tim prigovorima. U izvještaju je dat prikaz izdatih preporuka, zapažanja i mišljenja Ombudsmena, vrsta i dominantnost prigovora/zahtjeva, stanje finansijskih prava klijenata i komunikacija sa finansijskim institucijama.

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

Od početka rada i aktivnosti samostalnog odjela Ombudsmena za bankarski sistem zaprimljeno je više od 1000 prigovora i zahtjeva korisnika finansijskih usluga te više od 800 različitih upita, molbi i zahtjeva na koje su dati obrazloženi odgovori u pisanoj formi, putem telefona ili putem elektronske pošte.

## **II. PROGRAMSKA OPREDJELJENJA I OBLICI RADA OMBUDSMENA**

### **2.1. Aktivnosti na realizaciji Programa rada Ombudsmena za 2016. godinu**

U programu rada za 2016. godinu dati su osnovni zadatci i definirane osnovne aktivnosti Ombudsmena, koje se prvenstveno temelje na implementaciji Zakona u oblasti zaštite korisnika finansijskih usluga i žiranata i na postavkama utvrđenim Zakonom o Agenciji za bankarstvo FBiH, čl. 4 (a, b, c, d, e, f, g, h) i podzakonskim aktima.

U toku 2016. godine Ombudsmen je obavljao sljedeće aktivnosti:

- Prijem korisnika i žiranata u službenim prostorijama te pružanje savjeta u svrhu zaštite njihovih prava, upute i mišljenja;
- Odgovaranje na telefonske pozive korisnika;
- Primanje i zavođenje prigovora/zahtjeva korisnika i žiranata;
- Provođenje ispitnog postupka i rješavanje sporova po prigovorima korisnika i žiranata;
- Saradnja sa svim organizacionim dijelovima Agencije za bankarstvo, razmjena informacija i unapređenje podzakonskih akata;
- Praćenje implementacije novih zakonskih propisa, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o zaštiti žiranata i insistiranje na usklađivanju pravne regulative i bankarske prakse finansijskih institucija u oblasti zaštite korisnika finansijskih usluga, radi unapređenja zaštite prava korisnika;
- Saradnja sa drugim subjektima iz oblasti zaštite korisnika (ombudsmen za bankarski sistem Republike Srpске, 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 oslobođanje 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 31.12.2016. godine, samostalni odjel Ombudsmena je zaprimio 363 prigovora, zahtjeva i obavještenja povodom nastalih pojedinačnih spornih odnosa između korisnika i davalaca finansijskih usluga u vezi sa postupanjem i radom finansijskih institucija i komunikacije sa korisnicima. Ombudsmenu su se korisnici i žiranti obraćali putem redovne i elektronske pošte, telefonski ili lično.

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 ukupno 363 zaprimljena prigovora/zahtjeva, 321 je završen, uključujući i 14 postupaka koji su pokrenuti u toku 2015. godine, a okončani su u ovom izvještajnom periodu. Od ukupnog broja postupaka koji se trenutno vode, u toku je rad na 24 predmeta koji su u toku u različitim fazama postupka.

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

**45** pozitivno riješenih u internom postupku sa finansijskom institucijom

**108** neosnovanih prigovora korisnika

**37** prigovora po kojima su dati obrazloženi odgovori sa uputama korisnicima u vezi sa primjenom važeće zakonske regulative u ostvarivanju njihovih prava i daljem postupanju.

**18** prigovora odustanak podnosioca od prigovora

**25** prigovora koji su proslijedjeni drugoj nadležnoj instituciji

**17 Preporuka** po zahtjevu za oslobođanje od obaveze jemstva (14 neosnovanih i 3 osnovanih).

U izvještajnom periodu nije bilo postupaka posredovanja pred Ombudsmenom koji su okončani sporazumom o nagodbi između korisnika finansijskih usluga i finansijskih institucija. Rješenje spornih odnosa koji su raspravljeni u postupku pred Ombudsmenom su postignuti bez potrebe za održavanjem sastanka za posredovanje, odnosno isti su riješeni u pisanoj korespondenciji sa obje strane u spornom odnosu.

### **2.3 Pregled ukupnog broja prigovora 2014., 2015. i 2016. godine**

<u>Godina</u>	<u>Ukupno</u>
2014.	200
2015.	529
2016.	321

### **2.4. Struktura prigovora po finansijskim institucijama**

<u>Finansijske institucije</u>	<u>broj i %</u>
Banke	232 (72 %)
Mikrokreditne organizacije	29 (9 %)
Lizing društva	1 (0 %)
Ostalo	59 (19 %)
UKUPNO	321 (100%)

## **2.5. Struktura prigovora/zahtjeva prema podnosiocima**

<u>Podnositelji prigovora</u>	<u>broj i %</u>
Korisnici	218 (68 %)
Žiranti	42 (13 %)
Sudužnici	2 (1 %)
Ostali	59 (18 %)
UKUPNO	321 (100%)

## **2.6. Broj prigovora/zahtjeva po vrsti finansijskih usluga**

<u>Vrsta finansijskih usluga</u>	<u>Broj i %</u>
Krediti	132 (41 %)
Depoziti	25 (8 %)
Platni promet	71 (22 %)
Elektronski instrumenti plaćanja	34 (11 %)
Ostalo	59 (18 %)
UKUPNO	321 (100%)

## **2.7. Preporuke Ombudsmena**

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

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

Kako Ombudsmen nema ovlaštenja da donosi formalno-pravno 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 za bankarstvo FBiH radi, eventualno, poduzimanja mjera iz okvira nadležnosti regulatora.

U posmatranom periodu Ombudsmen je, na osnovu pojedinačnih istovrsnih prigovora tri fizička lica - korisnika finansijskih usluga, u vezi sa naplatom naknade za prijevremeni povrat kredita od strane jedne banke, uputio predmet nadležnom sektoru Agencije radi poduzimanja mjera iz svoje nadležnosti, a u vezi sa odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga („Službene novine FBiH“, broj: 31/14). Prethodno je banchi izdata preporuka, koju banka nije uvažila.

### III. ZAPAŽANJA I MIŠLJENJA OMBUDSMENA

U posmatranom periodu zabilježeno je smanjenje ukupnog broja prigovora korisnika finansijskih usluga u vezi s nastalim spornim odnosima sa finansijskim institucijama, ali se može konstatovati i značajno veći stepen složenosti nastalih spornih odnosa u kojima su predmet raspravljanja pitanja koja nisu posebno ili nisu u svemu regulirana propisima. Ovdje treba posebno istaknuti pitanje primjene Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga u dijelu promjenljive kamatne stope i njegove primjene na postojeće ugovore koji su nastali prije stupanja na snagu ovog zakona, zatim zahtjeve žiranata i probleme u primjeni Zakona o zaštiti žiranata zbog niza odredbi koje su nedorečene i kontradiktorne sa sistemskim zakonima koji uređuju oblast jemstva i pitanje naknada za izvršene usluge koje finansijske institucije naplaćuju od korisnika, a koje su u protekloj godini značajno povećane.

Prema prikazanim podacima, najveći broj prigovora se odnosi na banke, što je i očekivano, s obzirom na dominantnost na finansijskom tržištu kao i na broj i grupe proizvoda koje imaju u ponudi. Posebno treba istaknuti da je broj prigovora u posmatranom periodu manji za 40% u odnosu na ukupan broj prigovora u odnosu na isti period prethodne godine.

3.1. U posmatranom periodu, kao i u ranijim izvještajnim periodima, najveći broj prigovora je iz grupe **kreditnih poslova**, s tim što je i kod ove vrste prigovora zabilježen pad učešća u odnosu na period iz prethodne godine.

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. Prigovori su se odnosili na neinformisanost o promjeni, visok iznos obračunatih kamata, kao i nerazumijevanje njihovog pogoršanog ekonomskog i finansijskog stanja od strane finansijskih institucija u odnosu na vrijeme kada su uzeli kredit. U pogledu ovih prigovora, ostvaren je značajan napredak u smislu pozitivnog rješavanja spornih odnosa, pri čemu treba istaći da su banke u velikoj mjeri izvršile usklađivanje svog poslovanja sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

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 prezaduženosti i smanjenih novčanih primanja.

Posebno treba istaknuti 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 s obavezom 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 i 46/16).

Kao i u prethodnim izvještajnim periodima i dalje su prisutni prigovori u vezi sa visinom naknada za zatvaranje kredita, naknada za izdavanje potvrda i saglasnosti te dužinom trajanja takve vrste usluga za klijenta, što je ostavljeno kao diskreciono pravo finansijske institucije, uz opasku da žele zadržati klijenta. Korisnici su prigovarali da zbog dugotrajnosti postupka obračuna ostatka i neizdavanja potvrda o stanju duga, nisu u mogućnosti zatvoriti kredit, pri čemu se smatraju oštećenim za prispjеле anuitete i obračunate kamate. Iako su svi prigovori ove

vrste riješeni nakon obraćanja korisnika Ombudsmenu, finansijskim institucijama su date preporuke da u svim postupcima ažurnije postupaju po zahtjevima klijenata, bez postavljanja uslova koji bi mogli biti na štetu 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 regulišu ovu oblast. Posebno treba istaknuti 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.

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 zatvorili su kredit prije isteka roka za otplatu. Sporno pitanje koje su isticali odnosi se na to da finansijske institucije odbijaju isplatiti dio premije osiguranja koji je neiskorišten, a uslijed prijevremenog povrata kredita. Uvidom u predmete konstatovano je da opći 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.

3.2. 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 obaveštenja korisnicima. Od finansijskih institucija je zatraženo i date su preporuke u svim postupcima, da blagovremeno i u propisanim rokovima u Zakonu 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 o roku u kojem imaju pravo da raskinu ugovor.

3.3. 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 ugоварaju sa korisnicima i to tehnikom upućujućih normi na interne akte i opće uslove poslovanja, koji su kasnije podložni promjenama, a sa klauzulom da je klijent sa potpisom ugovora saglasan sa svim 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 i jednaka stvarnim troškovima koje finansijska institucija ima po tim uslugama. U nekoliko predmeta su banke po preporuci Ombudsmena izvršile povrat novca koji je naplaćen od korisnika po sistemu

„bjanko izjave o prihvatanju svih naknada koje mogu nastati po tom osnovu“. Iz navedenog se može zaključiti da je povećanje naknada za izvršene usluge vjerovatna posljedica smanjenja prihoda banaka po drugim osnovama, ali se time ne mogu pravdati nesrazmerni pojedinačni iznosi naknada koje banke naplaćuju, a što značajno poskupljuje usluge za korisnike.

**3.4. Elektronski instrumenti plaćanja** Značajan broj prigovora se odnosio i na elektronske instrumente plaćanja, ukupno 24, od čega na platne kartice 8, nefunkcionalnost rada bankomata 9 te neovlašteno korištenje i zloupotreba elektronskih instrumenata plaćanja 7, odnosno nepravovremenim reagovanjem banke u vezi sa spornim isplatama, o čemu su korisnici dobili uputu na obraćanje nadležnim istražnim i pravosudnim organima.

**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. I dalje su prisutni prigovori korisnika na pitanja 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 Ombudsman ima obavezu zastati sa postupkom do okončanja sudskog spora, daju upute i savjeti kako da ostvare svoja prava kao stranke u sudskom postupku.

Predmet prigovora su bile i sporne situacije nastale zbog Rješenja Agencije za bankarstvo Republike Srpske o obustavi isplata sa računa neurednih dužnika banaka RS koje su u statusu likvidacije, a koje su sprovodile banke na području Federacije BiH izvršavajući blokadu. Od banaka koje su postupale po datom Rješenju je traženo izjašnjenje, te nakon dostavljanja obrazloženja i pravnog osnova za postupanje, korisnicima su dati obrazloženi odgovori o karakteru mjera koje se sprovode na osnovu akata donesenih od strane organa sa javnim ovlaštenjima, te uputa da jedino organ koji je dostavio rješenje može odlučiti o njihovom zahtjevu za deblokadu računa.

**3.6. Prigovori lica koja lično osiguravaju ispunjenje obaveza (žiranti, sudužnici)** se kao i u prethodnom izvještajnom periodu u najvećem broju odnose na zahteve za oslobađanje 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, neinformisanost lica koja osiguravaju obavezu o eventualnim nastupljenim kašnjenjima u plaćanju obaveza, kao i poduzimanje mjera naplate i redoslijedu u naplati prema žirantima. Podnosioci su u svim predmetima obaviješteni 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 bankarstvo za donošenje konačnih Rješenja kojim se odlučuje o zahtjevu jemca.

#### **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 320 različitih upita, molbi i zahtjeva, o kojima je odjel Ombudsmena redovno komunicirao 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 informisanosti 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.

Ukupan broj korisnika i žiranata koji se obratio Ombudsmenu, do 31.12.2016. godine, manji je u odnosu na isti period prethodne godine. Razlog ovog smanjenja su efekti pojačane informisanosti 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.

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

5.1. Ombudsmen je učestvovao na obukama o savjetovanju zaduženih građana, u organizaciji Međunarodne finansijske korporacije (IFC) i Udruženja „U plusu“ i u izradi priručnika za savjetnike koje rade u općinama u izdanju Svjetske banke i Evropskog fonda za jugoistočnu Evropu. Priručnik obuhvata pravne i finansijske aspekte savjetovanja građana, iz oblasti upravljanja zaduženjima, zaštite korisnika, karakteristika finansijskih proizvoda na tržištu, postupka savjetovanja i modaliteta rješavanja različitih sporova.

5.2. U aprilu 2016. godine Ombudsmen je učestvovao na “Prvoj konferenciji o savjetovanju zaduženih građana u BiH” u organizaciji Udruženja za odgovorno upravljanje ličnim finansijama “U plusu”, Međunarodne finansijske korporacijom (IFC) i Evropskog fonda za jugoistočnu Europu (EFSE DF) na kojoj je prezentiran značaj edukacije odnosno finansijskog opismenjavanja korisnika, kao dijela prevencije nastanka zaduženosti građana.

5.3. U periodu od 13. do 14.10.2016. godine Ombudsmen je učestvovao na godišnjoj konferenciji prava potrošača-korisnika finansijskih usluga EU u Trier-u, Njemačka, u stručnim raspravama o najvažnijim problemima i temama u radu različitih organizacija za zaštitu potrošača i korisnika finansijskih usluga. Učesnicima su prezentirane prakse i iskustva u radu različitih zemalja članica EU u obavljanju poslova na zaštiti korisnika.

5.4. Na zahtjev različitih medija osigurani su odgovori na pitanja iz dijela i problematike koja se odnosi na zaštitu korisnika finansijskih usluga.

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

6.1. U izvještajnom periodu, Ombudsmen je sa nadležnim sektorima Agencije za bankarstvo FBiH 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 Ombudsmena, a pojedinačni prigovori/zahtjevi koji ukazuju na eventualna kršenja određenih prava korisnika od strane finansijskih institucija se dostavljaju nadležnim sektorima Agencije radi provjere i poduzimanja određenih mjer u okviru supervizorskih nadležnosti.

U cilju zaštite korisnika finansijskih usluga i jednakog tretmana svih korisnika od strane finansijskih institucija u saradnji sa Agencijom izdate su dvije Instrukcije za postupanje u vezi sa tretmanom promjenljive kamatne stope i naknada za pakete usluga koje nude banke.

Krajem 2015. godine i u prvoj polovini ove godine, Ombudsmen je prisustvovao redovnim sastancima članova radne grupe Agencije za bankarstvo FBiH, predstavnika Ministarstva finansija Federacije BiH i Agencije za bankarstvo Republike Srpske, u pripremi i izradi Nacrta novog Zakona o bankama FBiH i Zakona o Agenciji za bankarstvo FBiH.

6.2. U Centralnoj banci BiH na zajedničkom sastanku sa predstavnicima Agencije za bankarstvo FBiH, održanom u aprilu 2016. godine izneseni su prijedlozi i sugestije uvođenja Centralnog registra kredita za fizička lica i kategorije sudužnika, a u svrhu unapređenja Centralnog registra kredita i poboljšanja stanja u oblasti zaštite korisnika finansijskih usluga i zaštite ličnih podataka.

6.3. Ombudsmen je od 2014. godine član International Network of Financial Ombudsman Schemes, 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 svakog od ombudsmena, te prenesu znanja u vršenju njihovih poslova i donošenju odluka.

6.4. Dana 13.04.2016. godine Ombudsmen je na poziv Svjetske banke (WB), obavio razgovor sa predstavnicima WB, finansijskim ekspertima i vođom tima gosp. Marcom Nicolijem, specijalistom za finansijski sektor na temu zaštita potrošača i transparentnost poslovanja, program za plaćanja i doznake. Ombudsmen je upoznao predstavnike WB sa stanjem zaštite korisnika finansijskih usluga, kao i zakonskom regulativom u ovoj oblasti, kada je i dogovoren

nastavak saradnje Ombudsmena sa WB. U novembru 2016. godine predstavnici WB su u izravnoj posjeti prezentirali nalaze i preporuke misije, te je u prostorijama Agencije održan zajednički sastanak i diskusija u vezi sa nadzorom nad uslugama primanja/slanja doznaka.

6.5. U augustu 2016. godine na poziv konsultanta IFC/SECO gđe. Naheed Islam, obavljen je razgovor na temu projekat mikrofinansiranja u BiH, gdje su prezentirani rezultati rada Odjela Ombudsmena, posebno u dijelu prigovora korisnika koji se odnose na rad i postupanje mikrokreditnih organizacija, te najčešće prakse, odnosno na što se najčešće odnose prigovori, aktuelna pitanja i najvažnije vrste spornih odnosa u ovoj oblasti.

6.6. Odjel Ombudsmena je učestvovao i u pripremnim aktivnostima za dostavu odgovora na upitnik Evropske komisije, Ureda za EU integracije FBiH, te nakon izvršene analize dostavljenih materijala sačinjeni su odgovori na pitanja iz nadležnosti Samostalnog odjela Ombudsmena.

6.7. Shodno Programu rada za 2016. 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.

## VII. ZAKLJUČAK

Iako je zabilježen trend smanjenja broja prigovora/zahtjeva korisnika u odnosu na prethodni izvještajni period, te znatno poboljšanje usklađivanja poslovanja finansijskih institucija i dalje je neophodno unapređenje poslovanja, usluga i kvaliteta rada finansijskih institucija u odnosima sa korisnicima. U postupanju po pojedinačnim predmetima koji su ocijenjeni kao osnovani znatno duže traje postupak za raspravljanje spornih pitanja i ostvaruje se značajan stepen pozitivnog rješavanja spornih pitanja za korisnike.

Preporuke Ombudsmena izdate tokom 2015. i 2016. godine, s ciljem poboljšanja vođenja internog postupka po prigovorima klijenata, rezultirale su pozitivnom i ažurnijem vođenju internog postupka i veliki broj prigovora u ovom izvještajnom periodu je riješen pozitivno u tzv. prethodnom postupku, bez formalnog provođenja postupka posredovanja, kao vansudskog oblika rješavanja sporova. Stoga je i generalna konstatacija i ocjena da finansijske institucije ozbiljnije pristupaju obavezi rješavanja spornih odnosa i zaštite korisnika, te na objektivniji i cjelovitiji način sagledavaju podnesene prigovore/zahtjeve.

Postupci vođeni po pojedinačnim prigovorima korisnika kredita u švicarskim francima, koji su istovrsnog sadržaja Ombudsmenu dostavljeni u velikom broju tokom 2015. godine i po kojim osnovama je izdata Opća preporuka banci „*na boljem razumijevanju ekonomskog stanja korisnika i njihovih žiranata, u kojem su se našli zbog dejstava ekonomske i finansijske krize, kao i svestranijem sagledavanju problema iz prigovora/zahtjeva korisnika, a koji se odnose na poteškoće u vraćanju kredita. Zbog posljedica rasta CHF, neophodno učiniti transparentnim ponude banke u vidu olakšica za korisnika, omogućiti da korisnik formira vlastiti zahtjev u skladu sa svojim finansijskim mogućnostima, smanjiti kamate i ukupne troškove koji padaju na teret korisnika, a izbjegći prisilnu naplatu od žiranta (jemca) hipoteka i založnog prava koje dodatno opterećuju egzistenciju korisnika*“ rezultirala je prijedlogom rješenja banke za korisnike kredita sa valutnom klauzulom u švicarskim francima koja je Ombudsmenu dostavljena u aprilu 2016. godine. Ovim prijedlogom banka je započela proces rješavanja dugogodišnjeg problema korisnika ovih kredita, a ponuda koja je dostavljena uključuje nekoliko veoma značajnih pogodnosti prema kojima će korisnicima znatno biti olakšana otplata kredita.

U izvještajnom periodu, pored smanjenja broja zaprimljenih prigovora/zahtjeva, i dalje raste složenost predmeta spornih odnosa i to iz perioda prije stupanja na snagu Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, a u vezi sa primjenom na ugovorne odnose koji su nastali prije njegovog stupanja na snagu. Finansijskim institucijama je preporučeno da preispitaju svoje poslovanje kod zaključenih ugovora sa administrativno promjenljivom kamatnom stopom, neodređenom i neodredivom, a koja upućuje na interne akte finansijskih institucija, te da iste usklade sa odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, a da kamatna stopa ukoliko je promjenljiva mora zavisiti od nekog objektivnog elementa, transparentno objavljenog i dostupnog korisnicima, a ne od neke buduće neizvjesne situacije (finansijske pozicije jedne ugovorne strane-banke), što korisnika dovodi u neravnopravan položaj i ne može se smatrati saglasnom voljom korisnika.

U vezi naprijed navedenog je ocjena Ombudsmena da finansijske institucije i dalje trebaju da poduzimaju aktivnosti radi unapređenja kvalitete svojih usluga i unapređenja odnosa sa korisnicima.

RUKOVODILAC ODJELA

Lejla Smajović