



Zmaja od Bosne 47b.  
71000 Sarajevo,  
Bosna i Hercegovina



T ++ 387 (33) 72 14 00  
F ++ 387 (33) 66 88 11



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



---

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

# IZVJEŠTAJ

## **o radu Ombudsmena za bankarski sistem Federacije BiH za period 01.01.-31.12.2020. godine**

**Sarajevo, januar 2021. godine**

## SADRŽAJ:

I. UVOD .....	3
II. PROGRAMSKA OPREDJELJENJA I OBLICI RADA OMBUDSMENA .....	3
2.1. Aktivnosti realizacije Programa rada Ombudsmena za 2020. godinu.....	3
2.2. Pregled prigovora, zahtjeva i drugih obraćanja korisnika .....	4
2.3. Preporuke subjektima bankarskog sistema .....	7
2.4. Kreditni poslovi .....	7
2.5. Depozitni poslovi.....	9
2.6. Mikrokreditni poslovi .....	9
2.7. Platni promet.....	9
2.8. Elektronski instrumenti plaćanja .....	10
2.9. Ostali prigovori.....	10
III. EVIDENCIJA O UPITIMA I MOLBAMA KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA ..	11
IV. FINANSIJSKA EDUKACIJA .....	11
V. SARADNJA SA AGENCIJOM ZA BANKARSTVO FBiH.....	13
ZAKLJUČAK.....	15



## I. UVOD

Osnovne nadležnosti organizacione jedinice Ureda ombudsmena za bankarski sistem (u daljem tekstu: Ombudsmen) propisane su članom 32. Zakona o Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine sa svrhom promoviranja i zaštite prava i interesa fizičkih lica kao korisnika finansijskih usluga (u daljem tekstu: korisnici). Ombudsmen izvršava zadatke prema postupku utvrđenom zakonom i podzakonskim aktima: Pravilima postupanja Ombudsmena za bankarski sistem Federacije Bosne i Hercegovine (“Službene novine Federacije BiH”, br. 62/14 i 93/15) i Pravilnikom o Ombudsmenu za bankarski sistem Federacije BiH (“Službene novine FBiH“, broj: 46/18), a koji se izvršavaju prema već uspostavljenim materijalno tehničkim uslovima koje osigurava Agencija za bankarstvo FBiH (u daljem tekstu: Agencija).

Struktura organizacionog dijela Ureda ombudsmena obuhvata tri izvršioca od maja 2020. godine, dva ombudsmena i jedan stručni saradnik za pravnu oblast. U ovom izvještajnom periodu bilježimo povećanje broja dostavljenih prigovora korisnika za oko 67% u odnosu na prethodnu godinu, sa određenim brojem prigovora koji su i ranije bili prisutni, dok bilježimo veći stepen složenosti ugovornih odredaba i odnosa koji utječu na samu složenost predmeta koji vrlo često rezultiraju dugotrajnijim vođenjem postupaka. Od početka rada i aktivnosti našeg organizacionog dijela do kraja 2020. godine zaprimili smo više od 2000 prigovora korisnika i isti toliki broj upita, molbi i drugih obraćanja korisnika.

Od izbijanja pandemije COVID-19 poslovi Ureda ombudsmena se odvijaju u izmijenjenim uslovima u skladu sa Odlukom Vlade o proglašenju nesreće uzrokovane pojavom koronavirusa (COVID - 19) na području Federacije BiH, kao i Odlukama nadležnih organa i preporukama u skladu sa aktuelnom epidemiološkom situacijom, a promjene se ogledaju u načinu rada koji je djelimično organizovan kao rad od kuće, a sve edukativne aktivnosti, kao i drugi vid komunikacije sa organizacijama i organima se odvija putem on-line sistema.

U izvještaju je dat prikaz izdatih preporuka i mišljenja Ombudsmena kojima se subjektima bankarskog sistema ukazuje na njihove obaveze u poštivanju propisa u zaštiti korisnika finansijskih usluga i rješavanja spornih odnosa na objektivan i pravičan način, vrste i dominantnosti prigovora/zahtjeva, stanja finansijskih prava klijenata i komunikacije sa subjektima bankarskog sistema. Pored rada na prigovorima/zahtjevima korisnika, Ombudsmen se bavio i drugim pitanjima od značaja za zaštitu finansijskih prava korisnika finansijskih usluga, od kojih posebno izdvajamo edukativne aktivnosti, informisanje građana i javnosti o finansijskim proizvodima i uslugama i kreditnim modalitetima za građane koji su pogođeni pandemijom.

## II. PROGRAMSKA OPREDJELJENJA I OBLICI RADA OMBUDSMENA

### 2.1. Aktivnosti realizacije Programa rada Ombudsmena za 2020. godinu

U programu rada za 2020. godinu dati su osnovni zadaci i definiran sadržaj aktivnosti Ombudsmena, koje se prvenstveno temelje na implementaciji Zakona u oblasti zaštite korisnika finansijskih usluga, drugim zakonima i podzakonskim aktima. Izmijenjene okolnosti uzrokovane pandemijom COVID-19 se ogledaju u smanjenju i ograničenju održavanja edukativnih aktivnosti i komunikacije sa subjektima bankarskog sistema sa fizičkim



prisustvom, stoga je rad u ovom dijelu organizovan putem alternativnih kanala, e-maila i dostupnih on-line platformi.

U toku 2020. godine Ured ombudsmena je obavljao sljedeće aktivnosti:

- Odgovaranje na upite korisnika te pružanje savjeta u svrhu zaštite njihovih prava, upute i mišljenja;
- Primanje i zavođenje prigovora/zahtjeva korisnika;
- Provođenje postupka i rješavanje sporova po prigovorima korisnika;
- Saradnja sa drugim organizacionim dijelovima Agencije, razmjena informacija i unapređenje i izrada podzakonskih akata;
- Implementacija i unapređenje zakonskih propisa u oblasti zaštite korisnika finansijskih usluga;
- Saradnja sa drugim subjektima (Ombudsmen za bankarski sistem Republike Srpske, Ombudsmen u osiguranju FBiH, Ombudsmen za zaštitu potrošača BiH, organi pravosuđa, nevladin sektor);
- Analiza sadržaja prigovora/zahtjeva i kreiranje novih edukativno – informativnih sadržaja na web stranici Agencije;
- Edukativne aktivnosti, kreiranje prilagođenih edukativnih sadržaja: afiše, video materijali, distribucija i emitovanje video materijala putem medija i na zvaničnoj 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 oslobađanje od obaveze jemstva, provođenje postupka i izdavanje Preporuka nadležnom odjelu Agencije u svrhu donošenja konačne odluke - Rješenja po zahtjevima žiranata.

## **2.2. Pregled prigovora, zahtjeva i drugih obraćanja korisnika**

U periodu od 01.01. do 31.12.2020. godine, zaprimljen je 561 prigovor, zahtjev i obavještenje korisnika u odnosu na nastale sporne odnose u vezi sa postupanjem i radom subjekata bankarskog sistema u pojedinačnim odnosima i komunikaciji sa korisnicima.

Prigovori i drugi podnesci se dostavljaju putem redovne i elektronske pošte ili online obrasca koji je dostupan na internet stranici Agencije.

U toku 2020. godine bilježimo povećanje broja zaprimljenih prigovora i pojavu složenijih spornih odnosa, od čega smo postupak okončali u 504 predmeta uključujući i 27 postupaka koji su pokrenuti u toku 2019. godine. 57 predmeta zaprimljenih u novembru i decembru 2020. godine je u obradi.

Struktura završenih 504 predmeta je sljedeća:



Zmaja od Bosne 47b,  
71000 Sarajevo,  
Bosna i Hercegovina



T ++ 387 (33) 72 14 00  
F ++ 387 (33) 66 88 11



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



- **86** osnovanih prigovora, pozitivno riješenih u korist podnosilaca prigovora (od čega je 5 predmeta pozitivno riješeno po preporuci Ombudsmena),
- **93** nadležno postupanje, od čega je 8 pozitivno riješenih u internom postupku sa subjektima bankarskog sistema,
- **181** neosnovan prigovor korisnika,
- **52** upita i drugih podnesaka 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,
- **42** prigovora koji su dostavljeni drugoj nadležnoj instituciji/organizacionom dijelu (22 prigovora je proslijeđeno drugim organizacionim dijelovima Agencije na nadležno postupanje, 19 prigovora je dostavljeno na nadležno postupanje Agenciji za bankarstvo Republike Srpske/Ombudsmenu za bankarski sistem RS i Instituciji ombudsmena za ljudska prava BiH),
- **32** prigovora koji nisu prihvaćeni zbog neurednosti i neblagovremenosti predmeta,
- **1** preporuka izdata Agenciji po zahtjevu za oslobađanje od obaveze jemstva, a postupak je u toku,
- Prijedloga za posredovanje je bilo **3**, bez postignute saglasnosti obje strane. Rješenja u raspravljanju ovih spornih odnosa su postignuta u prethodnom postupku razmatranja prigovora,
- Najveći broj prigovora – 155, odnosio se na dvije najveće banke u sistemu, od ukupno 334 prigovora koji su se odnosili na banke. Kod mikrokreditnih organizacija bilježimo rast 49 prigovora u odnosu na prethodnu godinu (21), što možemo pripisati utjecaju pandemije i prigovorima u vezi sa odobravanjem posebnih mjera propisanih odlukama Agencije na ublažavanju negativnih posljedica pandemije virusnog oboljenja COVID-19.

Tabela 1. Broj i učešće predmeta po subjektima bankarskog sistema:

R.b.	Subjkti bankarskog sistema	Broj predmeta	Učešće u %
1.	Banke	344	68,3
2.	Mikrokreditne organizacije	49	9,7
3.	Lizing društva	4	0,8
4.	Ostalo i upiti	107	21,2
	<b>Ukupno:</b>	<b>504</b>	<b>100</b>



U tabeli 2. daje se pregled predmeta prema vrsti finansijskih usluga:

R.b.	Vrsta finansijskih usluga	Broj predmeta	Učešće u %
1.	Krediti	62	12,3
2.	Evidencija CRK	64	12,7
3.	Moratorij	25	5
4.	Naknade	25	5
5.	Platni promet	28	5,5
6.	Elektronski instrumenti plaćanja	24	4,8
7.	Kartičarski poslovi	13	2,6
8.	Ostalo	152	30,15
9.	Odgovori na upite	111	22
	<b>Ukupno</b>	<b>504</b>	<b>100</b>

Tabela 3. prikazuje broj i procentualno učešće prigovora/zahtjeva prema podnosiocu prigovora:

R.b.	Podnosioci prigovora	Broj prigovora/zahtjeva	Učešće u %
1.	Korisnici	190	37
2.	Žiranti	12	2,4
3.	Sudužnici	4	0,6
4.	Ostali	298	60
	<b>Ukupno:</b>	<b>504</b>	<b>100</b>

U tabeli 4. dat je pregled rješavanja prigovora/zahtjeva korisnika od 2015. godine:

#### PREGLED PRIGOVORA

	2015	2016.	2017.	2018.	2019.	2020.
<b>OSNOVANI</b>	110	54	61	58	69	86
<b>NEOSNOVANI</b>	205	108	130	74	83	181
<b>OSTALO</b>	121	159	160	180	187	237
<b>UKUPNO</b>	436	321	351	312	339	504



Možemo uočiti da je u 2020. godini značajno povećan broj prigovora i drugih obraćanja korisnika, za preko 60% više u odnosu na 2019. godinu, najvećim dijelom zbog promijenjenih ekonomskih prilika i posljedica po građane uzrokovanih virusnim oboljenjem COVID-19 koje su imale utjecaj na nastanak novih spornih odnosa i pitanja sa subjektima bankarskog sistema.

### 2.3. 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, primjenu zakona, dobre poslovne prakse u poslovanju, interne akte i rješavanje pojedinačnih sporova između korisnika/žiranta i subjekata bankarskog sistema.

U 2020. godini, nakon provedenog postupka izdato je 6 Preporuka subjektima bankarskog sistema i dostavljena su mišljenja s prijedlogom za postupanje.

U posmatranom periodu izdata je 1 preporuka prema bankama, koja nije usvojena, i 5 preporuka prema mikrokreditnim organizacijama, koje su usvojene.

Broj obraćanja žiranata u skladu sa članom 24. Zakona o zaštiti žiranata u FBiH je znatno smanjen, jer jemstvo kao vid osiguranja kod subjekata bankarskog sistema postaje sve manje zastupljeno. Uvidom u dostavljene ugovore možemo konstatovati da se kao instrument osiguranja za kredite odobrene fizičkim licima uglavnom koristi institut sudužnika ili polisa osiguranja. U ovom izvještajnom periodu zaprimljen je samo jedan zahtjev za oslobađanje od obaveze jemstva, te se za isti postupak u toku.

### 2.4. Kreditni poslovi

U toku 2020. godine, kao i u ranijim izvještajnim periodima, najveći broj prigovora je iz grupe **kreditnih i mikrokreditnih poslova, što je prikazano u tabelama 1. i 2.** koji su se prvenstveno odnosili na:

- evidentiranje zaduženja korisnika u Centralnom registru kredita od strane subjekata bankarskog sistema,
- visinu naknada i provizija za proizvode i izvršene usluge,
- posebne mjere, moratorij ili reprogram,
- klauzule o promjenljivosti kamatne stope.

U ovom izvještajnom periodu, kao i u prethodnim periodima, veliki broj prigovora (64) se odnosio na posljedice evidentiranja i pristupa podacima registra podataka i **zaduženja korisnika u Centralnom registru kredita** kod Centralne Banke BiH. S obzirom na stupanje na snagu novog regulatornog okvira u dijelu upravljanja kreditnim rizikom Ured ombudsmena smatra da korisnici nisu dovoljno informisani o svim posljedicama i kriterijima klasifikacije.



Kao i u prethodnim izvještajnim periodima i dalje su prisutni prigovori u vezi sa **visokim naknadama i provizijama** (25) koje se naplaćuju korisnicima u kreditnim poslovima, naknadama za zatvaranje kredita, za izdavanje potvrda i saglasnosti te dužinom trajanja takve vrste usluga za klijenta. Ocijenjeno je da se ovi prigovori smatraju osnovanim, te da je potrebno da banke i drugi subjekti bankarskog sistema preispitaju visinu provizija i naknada koje naplaćuju u poslovanju sa klijentima, u cilju njihovog smanjenja u narednom periodu.

Ured ombudsmena je kontinuirano i nesmetano obavljao poslove iz svoje nadležnosti te bilježio značajan broj prigovora i upita korisnika u vezi sa **odobravanjem posebnih mjera** (25) propisanih odlukama FBA na ublažavanju negativnih posljedica pandemije virusnog oboljenja COVID-19.

Izdvajamo 16 prigovora korisnika koji su se obratili sa prigovorima na rad mikrokreditnih organizacija u dijelu (ne)odobravanja privremenih mjera – moratorija. Od toga je 8 pozitivno riješenih, tj. odobrena je neka od posebnih mjera, 5 neosnovanih prigovora, 1 prigovor u nadležnom postupanju i 2 prigovora su u toku. Uredu ombudsmena se obratilo 9 korisnika kredita kod banaka sa zahtjevom za olakšice za posebne mjere (5 pozitivno i 4 negativno riješena).

Po upitima korisnika na rad banaka u dijelu primjene Odluke o privremenim mjerama koje banke primjenjuju za ublažavanje negativnih ekonomskih posljedica uzrokovanih virusnim oboljenjem COVID-19 Agencija postupa u okviru kriznog komuniciranja sa bankama, razmatranja i donošenja olakšica za klijente.

Veliki broj prigovora u izvještajnom periodu odnosio se na **neprihvatanje reprogramiranja i restrukturiranja** (9) postojećih kredita ili prihvatanje pod nepovoljnijim uslovima, u odnosu na osnovni ugovor. Primjedbe su se odnosile na nerazumijevanje subjekata bankarskog sistema ekonomskog i finansijskog statusa klijenta, u odnosu na vrijeme kada su uzeli kredit, u smislu ostanka bez posla, dugotrajnog bolovanja, odlaska u penziju, prezaduženosti i smanjenih novčanih primanja. Zbog različite prakse i postupanja u ovom dijelu, tražili smo da subjekti bankarskog sistema svojim aktima poslovanja propišu kriterije za proglašenje zastoja u otplati, a kako je to definirano članom 31. st. (2) Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

U izvještajnom periodu okončano je (6) postupaka u vezi sa neinformisanošću o **promjeni kamatne stope**, visokim iznosom obračunatih kamata, kao i nerazumijevanjem pogoršanog ekonomskog i finansijskog stanja korisnika od strane subjekata bankarskog sistema u odnosu na vrijeme kada su uzeli kredit. U pogledu ovih prigovora, važno je napomenuti da je riječ o pojedinačnim ugovorima koji su zaključeni prije stupanja na snagu Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, ugovorene kamatne stope su u smislu općih normi obligacionog prava nedovoljno određive ili određene, a izvršene promjene kamate nisu imale dvosmjerni karakter, već je samo riječ o povećanju, koje su banke pravdale promijenjenim okolnostima na tržištu, u nekim slučajevima i sa porastom vrijednosti referentnih kamatnih stopa (euribor, libor). Po ovim osnovama date su pojedinačne preporuke i ostvaren je značajan napredak u smislu pozitivnog rješavanja spornih odnosa, pri čemu treba istaći da su subjekti bankarskog sistema u velikoj mjeri izvršili usklađivanje svog poslovanja u dijelu ugovaranja promjenljive kamatne stope sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, a Ured ombudsmena će nastaviti pratiti stepen usklađenosti u poslovnoj praksi. Korisnici koji su u svojim prigovorima





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

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

## 2.5. Depozitni poslovi

U posmatranom periodu, prigovori korisnika koji se odnose na **depozitne poslove** su prvenstveno u vezi sa automatskim produženjem ugovora o oročenim depozitima, tzv. reoročavanjem novčanih depozita, smanjenjem kamata na oročene depozite i nepravilnim dostavljanjem obavještenja korisnicima. Dio prigovora se odnosio na postupak isplate novčanih depozita u postupku nasljeđivanja i naplatu naknade za prijevremeno razročenje.

## 2.6. Mikrokreditni poslovi

U vezi sa radom i postupanjem mikrokreditnih organizacija izdvajamo prigovore (16) u vezi sa zahtjevima i postupkom odobravanja posebnih mjera – moratorij, ispravkom podataka o zaduženjima podnosilaca u Centralnom registru kredita po osnovama pravosnažnih sudskih presuda, oslobađanje od obaveze jemstva i visinom i načinom obračuna kamata.

Određen broj prigovora (4) odnosio se na neusklađenost Ugovora o mikrokreditu sa odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga u dijelu obračuna i iskazivanja kamatne stope i naknada kod prijevremene otplate.

Ostali dio prigovora i upita na rad i postupanje mikrokreditnih organizacija odnosio se na nastale sporne odnose prema mikrokreditnoj fondaciji koja je u postupku stečaja, po kojima su dati obrazloženi odgovori o statusu i mjerama koje se provode u postupku stečaja, te o njihovim pravima u okviru stečajnog postupka.

## 2.7. Platni promet

Izdvajamo prigovore koji se odnose na usluge platnog prometa u zemlji i inostranstvu, a za predmet imaju **vrstu i visinu naknada** (25) koje banke naplaćuju u poslovanju sa korisnicima. Korisnici su prigovarali na visinu naknada za održavanje i zatvaranje računa, slanje i prijem novca iz inostranstva, zamjenu stranih novčanica, kursne razlike i izdavanje potvrda i saglasnosti o stanju duga po tekućim obavezama. Najviše prigovora bilo je od strane korisnika penzija koji su se žalili na visoke provizije banaka prilikom priliva sredstava iz inostranstva. U dijelu obrade i postupanja u ovim predmetima zaključeno je da, u skladu sa važećim zakonskim propisima, visina naknada i drugih troškova mora biti ugovorena sa korisnikom, kao i da su naknade dio općih uslova poslovanja subjekata bankarskog sistema, i mogu biti promijenjene dva puta u godini uz obavještenje korisnicima o toj promjeni. Sporno pitanje je način



obavještanja, odnosno nedovoljna transparentnost u poslovanju subjekata bankarskog sistema prilikom promjene visine ili vrste naknada. Nedovoljna transparentnost se ogleda u značajno obimnim informacijama koje obuhvataju opći uslovi poslovanja subjekata bankarskog sistema, odnosno krajnji korisnik nije u mogućnosti obavještenjem putem distribucijskih kanala banke zaključiti koji dio promjene se odnosi na konkretan proizvod ili uslugu koju koristi. Od nekoliko subjekata bankarskog sistema je zatraženo da svi troškovi koji padaju na teret korisnika moraju biti poznati u momentu sklapanja ugovornog odnosa, a visina naknada, ukoliko se mijenja u toku ugovornog odnosa, objektivna i jednaka stvarnim troškovima o kojima korisnik mora biti informisan putem pisane obavijesti uz navođenje konkretnog proizvoda i nominalnog iznosa za koji se mijenja naknada. Naša konstatacija je da visoke naknade za osnovne usluge (tekući račun) predstavljaju značajno opterećenje za klijente, posebno kada je riječ o socijalno osjetljivim kategorijama stanovništva.

Posebno treba istaknuti da u dijelu platnog prometa u posmatranom periodu imamo značajan broj prigovora klijenata koji su se suočili sa **blokadom računa** (11) zbog nedostavljanja i neažuriranja ličnih i drugih podataka prema banci. Kod ovakve vrste prigovora dati su obrazloženi odgovori i upute korisnicima kao i pravni osnov provođenja mjera, provjera i praćenja računa i transakcija klijenata, a na osnovu Zakona i podzakonskih propisa.

Dio prigovora odnosio se na **postupak izvršenja preko računa** klijenata (12) temeljem sudskih i drugih izvršnih naloga i nepravilnosti u provođenju i obračunu kamata. Naše upute u ovim predmetima, a u vezi sa pravima korisnika, odnosno obavezi subjekata bankarskog sistema na primjenu ograničenja obustave ličnih primanja, su usmjerene na Zakon o izvršnom postupku FBiH.

## 2.8. Elektronski instrumenti plaćanja

Značajan broj prigovora (33) se odnosio i na elektronske instrumente plaćanja i kartičarsko poslovanje, u najvećoj mjeri na pitanje plaćanja roba i usluga putem interneta, korištenje bankomata, te neovlašteno korištenje i zloupotrebu kartica. Prigovori korisnika koji se odnose na potencijalne zloupotrebe kartica predstavljali su jako složen proces ispitnog postupka, a iz obrađenih predmeta vidljivo je da banke kao pružatelji usluga uglavnom donose poslovne odluke u rješavanju ovih sporova, misleći na reputacijski rizik (što u smislu politika zaštite prava korisnika usluga nije imperativ), ali bez postojanja jasnih procedura i uslova za reklamaciju u zavisnosti od vrste i načina izvršenja transakcije. Nakon provedenih postupaka i ovom izvještajnom periodu naša mišljenja su da nije dovoljno normativno uređen postupak, niti kriterij za utvrđivanje činjenica i odgovornosti kod ovakvih prigovora.

## 2.9. 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. U okviru ostalih



prigovora, dominirali su izvršenje sudskih odluka i redosljed u namirenju po rješenju o izvršenju, izdavanje različitih vrsta saglasnosti, potvrda i izvoda, pitanja iz oblasti nasljeđivanja. Česti upiti korisnika odnose se na vremenski period izdavanja različitih vrsta saglasnosti i potvrda, postupak odobravanja kredita, korištenje ličnih podataka, bankarsku tajnu.

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

### **III. EVIDENCIJA O UPITIMA I MOLBAMA KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA**

Uredu ombudsmena, pored prigovora i zahtjeva u pisanoj formi, korisnici finansijskih usluga se obraćaju sa upitima i molbama u vezi sa pravima i obavezama, novom zakonskom regulativom i različitim finansijskim proizvodima. U izvještajnom periodu zaprimljeno je 111 različitih upita, molbi i zahtjeva, na koje su dati obrazloženi odgovori, informacije i upute.

Značajan broj upita i molbi odnosio se na evidencije zaduženja korisnika u registrima Centralnog registra kredita koji vodi Centralna Banka BiH, zbog primjene novog regulatornog okvira i novih oznaka kategorizacije koji on propisuje, te neažurne izmjene podataka u registru. Određeni broj upita se odnosio na naknade, visinu i pitanja obračuna kamata kod prijevremene otplate kredita, kao i pitanja u vezi sa naplatom prava iz osiguranja koje je služilo kao instrument osiguranja ispunjenja obaveza po ugovoru o kreditu. Dio upita odnosio se na sporne odnose i dug kod subjekata bankarskog sistema koje potraživanje je otkupljeno ili je u postupku stečaja.

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

### **IV. FINANSIJSKA EDUKACIJA**

Ombudsmen kao jedan od nosilaca zaštite prava i interesa korisnika finansijskih usluga, provodi aktivnosti finansijske edukacije građana, sa svrhom unapređenja finansijskog znanja i vještina korisnika finansijskih usluga. Finansijska edukacija je važan izvor informacija o nivou



Zmaja od Bosne 47b.  
71000 Sarajevo,  
Bosna i Hercegovina



T ++ 387 (33) 72 14 00  
F ++ 387 (33) 66 88 11



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



znanja i problemima kao i dobijanje saznanja o tome koliko građani razumiju sam način funkcioniranja komercijalnog finansijskog sektora.

U saradnji i uz podršku Međunarodne finansijske korporacije (IFC) u okviru zajedničkog projekta „Mikrofinansije u Bosni i Hercegovini“ podržan od Ambasade Švicarske u BiH, napravljen je sadržaj i izrađene informativne brošure – afiše kojim se provode aktivnosti sa ciljem promocije i unapređenja položaja korisnika finansijskih usluga: „Šta trebamo znati prije podizanja kredita? – odgovorno zaduživanje“, „Finansijski proizvodi i usluge – šta trebate znati“, „Kako da ostvarite i zaštitite svoja prava?“ i „Najvažnije preporuke za sigurnost korisnika prilikom odabira i korištenja finansijskih usluga koje se nude online ili putem mobilnog bankarstva“ koje su štampane i distribuirane u više primjeraka široj javnosti, a dostupne su i na internet stranici Agencije<sup>1</sup>.

U okviru istog projekta prepoznata je važnost informisanja građana u dijelu primjene odluka o privremenim mjerama donesenih od Agencije sa ciljem ublažavanja negativnih ekonomskih posljedica uzrokovanih pojavom virusnog oboljenja COVID-19 i izrađene su posebne informativne brošure za građane „Informacije za građane u vezi sa odgodom otplate kredita i drugim posebnim mjerama“ dostupne u štampanom izdanju i na internet stranici Agencije.<sup>2</sup>

Saradnja na projektu je u toku ove godine korisnicima finansijskih usluga približila najčešće korištene finansijske proizvode i pojmove kroz izradu šest verzija animiranih epizoda o najvažnijim i najčešće korištenim finansijskim proizvodima, koji su dostupni na internet stranici Agencije, a objavljeni su i na Federalnoj televiziji kako bi bili dostupni i široj javnosti.<sup>3</sup>

Finansijska edukacija građana u vezi s odgodom otplate kredita i drugim posebnim mjerama je važna što je prepoznao Ured ombudsmena i napravljena je posebna animirana epizoda „Posebne mjere tokom COVID-a 19“ kako bi građanima učinili dostupnim informacije o svim propisanim mjerama koje tokom pandemije primjenjuju subjekti bankarskog sistema.<sup>4</sup>

- 26.02.2020. godine u Sarajevu održana je obuka savjetnika iz svih lokalnih zajednica u BiH s ciljem unapređenja njihovih stručnih vještina iz oblasti savjetovanja zaduženih/prezaduženih osoba i finansijske edukacije, kao i jačanja njihovih ličnih vještina, prvenstveno komunikacijskih. Tokom jednodnevne obuke savjetnici su imali priliku upoznati se sa radom Ombudsmena za bankarski sistem Federacije BiH u oblasti zaštite korisnika finansijskih usluga.
- 10.06.2020. godine održana je online edukacija za članove Udruženja mladih privrednika i poduzetnika „Mozaik“ kada su učesnici imali priliku da se informišu o osnovnim karakteristikama subjekata bankarskog sistema i njihovim proizvodima, obavezama banaka i njihovim pravima na zaštitu korisnika.

Nastavljeni su poslovi izrade i dopune sadržaja pitanja i odgovora za korisnike na internet stranici Agencije putem koje korisnici i žiranti redovno mogu pratiti informacije o svim

<sup>1</sup> <https://www.fba.ba/bs/edukativne-brosure>

<sup>2</sup> <https://www.fba.ba/bs/informacije-za-gradane-u-vezi-sa-odgodom-otplate-kredita-i-drugim-posebnim-mjerama>

<sup>3</sup> <https://www.fba.ba/bs/video-materijali-3>

<sup>4</sup> <https://www.fba.ba/bs/finansijska-edukacija-gradana-posebne-mjere-tokom-covid-19>



pitanjima iz djelokruga rada Ombudsmena kao i odgovore na pitanja koja su im potencijalno zanimljiva.

On-line obrazac za podnošenje prigovora je dostupan na internet stranici Agencije<sup>5</sup> i olakšava sam postupak upućivanja prigovora korisnika.

## V. SARADNJA SA AGENCIJOM ZA BANKARSTVO FBiH

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

Razmjena informacija sa nadležnim sektorima Agencije je prisutna od početka rada Ombudsmena, kao što su prijedlozi na unapređenju regulatornog okvira, dok se pojedinačni prigovori/zahtjevi koji ukazuju na eventualna kršenja određenih prava korisnika od strane subjekata bankarskog sistema dostavljaju nadležnim sektorima Agencije radi provjere i poduzimanja određenih mjera u okviru supervizorskih nadležnosti.

U ovom izvještajnom periodu, nakon provedenog postupka i informacija do kojih smo došli na osnovu prigovora ili po službenoj dužnosti, 5 predmeta smo dostavili sa mišljenjem i prijedlozima nadležnim sektorima Agencije.

U normativnom dijelu saradnja sa Agencijom je nastavljena kroz izradu komentara na „Nacrt izmjena i dopuna Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga“ dostavljen od Federalnog ministarstva finansija.

## VI. SARADNJA SA DRUGIM INSTITUCIJAMA I ORGANIZACIJAMA

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

- 10.10.2020. godine odgovoreno je na upitnik OECD-a „Questionnaire on the implications of the Covid-19 pandemic on financial literacy policies and practices“;
- U izvještajnom periodu su pripremljeni i dostavljeni anketni odgovori za potrebe izrade pregleda kvaliteta i potreba usluge savjetovanja koje vrši Međunarodna finansijska korporacija (IFC);
- Sačinjene Informacije o stepenu izvršenja Programa rada Ombudsmena za bankarski sistem za 2020. godinu (uporedni pregled) do 30.09.2020. godine za potrebe Ureda interne revizije Agencije;
- Izrada Programa rada za 2021. godinu i dostava u procedure prema U.O. 05.11.2020. godine;

<sup>5</sup> <https://www.fba.ba/objection-form/1760>



- Učešće na sjednici Predstavničkog doma Parlamenta Federacije BiH 2.12.2020. godine – Izvještaj o radu Ombudsmena za bankarski sistem FBiH;
- Učešće 1. i 2.12.2020. godine na webinaru “Pravila EU o potrošačima na jedinstvenom digitalnom tržištu, i sudska zaštita i rješavanje potrošačkih sporova” u organizaciji Direkcije za evropske integracije;
- 17.12.2020. godine gost učesnik webinaru AMFI – Zaštita prava i interesa korisnika finansijskih usluga u mikrofinansijskom sektoru.

U skladu sa Programom rada za 2020. godinu i zakonskom regulativom, Ombudsmen je nastavio saradnju sa subjektima bankarskog sistema, kako bi efikasnije rješavali prigovore/zahtjeve korisnika i jemaca, kao i probleme i poteškoće u ostvarivanju njihovih prava.

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



## ZAKLJUČAK

U izvještajnom periodu, odnosno u 2020. godini, došlo je povećanja broja zaprimljenih prigovora u Ured ombudsmena, i to za preko 60 % u odnosu na prethodnu godinu.

Razlog povećanja broja predmeta u 2020. godini između ostalog, je pojava virusnog oboljenja COVID-19, što je za posljedicu imalo promjenu ekonomskih prilika građana nastalih gubitkom zaposlenja, padom prometa, smanjenjem prihoda, kao i drugih okolnosti koje su rezultirale nastankom spornih odnosa sa subjektima bankarskog sistema. U navedenom periodu velika pažnja javnosti je bila usmjerena kako na Agenciju i Ombudsmena, tako i na cijeli bankarski sektor u cilju prevazilaženja negativnih ekonomskih posljedica uzrokovanih pojavom virusnog oboljenja COVID-19, što je dovelo do veće zastupljenosti i informisanosti građana o značaju i ulozi Ombudsmena i povećanog broja predmeta. Treba napomenuti da se rad i djelovanje Ureda ombudsmena u uslovima vanrednih okolnosti zbog pojave pandemije obavljao u kontinuitetu kako u radu na predmetima, tako u svim obraćanjima građana – korisnicima finansijskih usluga, informisanosti o donesenim olakšicama, značaju i ulozi Ombudsmena u zaštiti korisnika finansijskih usluga naročito izradom i objavom edukativnih video sadržaja putem televizije, službene web stranice Agencije, izradom promotivnih afiša i dr.

Promijenjene okolnosti ukazuju na potrebu za što većom informiranosti i edukacijom građana, izradom novih edukativnih sadržaja s ciljem promocije prava građana, kao i instituta Ombudsmena u cilju zaštite korisnika finansijskih usluga. Ombudsmeni su mišljenja da i subjekti bankarskog sistema trebaju dati svoj doprinos u komunikaciji sa korisnicima u cilju ublažavanja posljedica i iznalaženja mogućnosti za odabir odgovarajućeg modela podrške u nastavku izmirenja postojećih obaveza građana kao jedan od preduslova za dalji nastavak uspješnog daljeg korištenja kreditnih proizvoda. Provođenjem i promoviranjem edukativnih aktivnosti istovremeno se doprinosi stabilnosti finansijskog sektora i tržišta kao cjeline.

Važno je spomenuti, da kako zbog veće finansijske pismenosti građana, tako i zbog njihovog shvaćanja o ulozi i značaju Ombudsmena za bankarski sistem, osim povećanja broja zaprimljenih predmeta, može se uočiti da je došlo do rasta složenosti predmeta, što dovodi do dužeg trajanja samog postupka uslijed traženja dodatnih izjašnjenja od subjekata bankarskog sistema, a nerijetko iziskuje i saradnju s drugim nadležnim sektorima Agencije.

U narednom periodu Ombudsmeni će kontinuirano raditi na promociji uloge i značaja instituta Ombudsmena, pravima korisnika finansijskih usluga, upoznavanje o različitim finansijskim proizvodima i uslugama na finansijskom tržištu, te će nastaviti sa edukacijom u školama, fakultetima i lokalnim zajednicama u Federaciji BiH.

OMBUDSMENI ZA BANKARSKI SISTEM:

---

Lejla Smajović

---

Amra Dedić



Zmaja od Bosne 47b.  
71000 Sarajevo,  
Bosna i Hercegovina



T ++ 387 (33) 72 14 00  
F ++ 387 (33) 66 88 11



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

