



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



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



E agencija@fba.ba
W www.fba.ba



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

IZVJEŠTAJ

o radu Ombudsmena za bankarski sistem Federacije BiH za period 01.01.-31.12.2021. godine

Sarajevo, februar 2022. godine

SADRŽAJ:

I. UVOD	3
II. PROGRAMSKA OPREDJELJENJA I OBLICI RADA OMBUDSMENA	3
2.1. Aktivnosti realizacije Programa rada Ombudsmena za 2021. godinu.....	3
2.2. Pregled prigovora, zahtjeva i drugih obraćanja korisnika	4
2.4. Kreditni poslovi	7
2.5. Depozitni poslovi.....	8
2.6. Mikrokreditni poslovi	8
2.7. Platni promet.....	8
2.8. Elektronski instrumenti plaćanja	9
2.9. Ostali prigovori.....	9
III. EVIDENCIJA O UPITIMA I MOLBAMA KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA	9
IV. SARADNJA SA AGENCIJOM ZA BANKARSTVO FBiH	10
V. SARADNJA SA DRUGIM ORGANIZACIJAMA SA CILJEM UNAPREĐENJA ZAKONSKOG OKVIRA I FINANSIJSKE EDUKACIJE	10
ZAKLJUČAK	



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 Ombudsmena je do juna 2021. godine obuhvaćala tri izvršioca, dva ombudsmena i jednog stručnog saradnika za pravnu oblast. Nakon ovog perioda do kraja izvještajne godine, Ured čini ombudsmen i dva saradnika za ekonomsku i pravnu oblast. Od izbijanja pandemije COVID-19 poslovi se odvijaju u izmijenjenim uslovima što se prvenstveno odnosi na rad od kuće ili djelimični prestanak rada zaposlenika zbog zdravstvenog stanja. Istovremeno, izmijenjene ekonomske prilike izazvane pogoršanjem zdravstvene situacije korisnika utjecale su na povećanje broja dostavljenih prigovora korisnika, prije svega u vezi sa primjenom posebnih mjera koje subjekti bankarskog sistema primjenjuju sa svrhom ublažavanja negativnih posljedica uzrokovanih virusnim oboljenjem COVID-19. Od početka rada i aktivnosti našeg organizacionog dijela do kraja 2021. godine zaprimili smo više od 2500 prigovora korisnika i isti toliki broj upita, molbi i drugih obraćanja korisnika.

U izvještajnom periodu su izvršeni i svi ostali poslovi i aktivnosti koji podrazumijevaju saradnju sa Agencijom, ostalim organima, institucijama i međunarodnim organizacijama, saradnju sa medijima i udruženjima.

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, upute i 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 2021. godinu

U Programu rada za 2021. 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 online platformi.

U toku 2021. 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 edukativno – informativnih sadržaja 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 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 31.12.2021. godine zaprimljeno je 644 prigovora, zahtjeva i obavještenja korisnika u odnosu na nastale sporne odnose u vezi sa postupanjem i radom subjekata bankarskog sistema u pojedinačnim odnosima i komunikaciji sa korisnicima. Bilježi se značajna promjena u broju zaprimljenih prigovora tokom ove i prethodne godine u odnosu na protekle godine o kojima smo izvještavali. U toku je rad na 13 prigovora u različitim fazama postupka.

Od okončanog 631 postupka po prigovorima i zahtjevima korisnika, uključujući i 48 postupaka koji su pokrenuti u toku 2020. godine struktura je sljedeća:

- **92** osnovana prigovora, pozitivno riješena u korist podnosioca prigovora (od čega je 6 predmeta pozitivno riješeno po preporuci Ombudsmena),
- **96** nadležno postupanje, od čega je 20 pozitivno riješenih u internom postupku sa subjektima bankarskog sistema,
- **171** neosnovan prigovor korisnika,
- **89** 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,
- **80** prigovora koji su dostavljeni drugoj nadležnoj instituciji/organizacionom dijelu (44 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 17 prigovora drugim pravnim licima),



- **93** prigovora koji nisu prihvaćeni zbog neurednosti i neblagovremenosti predmeta,
- **2** preporuke izdate Agenciji po zahtjevu za oslobađanje od obaveze jemstva,
- Prijedloga za posredovanje je bilo **2**, bez postignute saglasnosti obje strane. Rješenja u raspravljanju ovih spornih odnosa su postignuta u prethodnom postupku razmatranja prigovora,
- Najveći broj prigovora – 177, odnosio se na dvije najveće banke u sistemu, od ukupno 389 prigovora koji su se odnosili na banke. Kod mikrokreditnih organizacija bilježimo 41 prigovor što je neznatna promjena broja prigovora u odnosu na prethodnu godinu (49).

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

R.b.	Subjekti bankarskog sistema	Broj predmeta	Učešće u %
1.	Banke	389	61,6
2.	Mikrokreditne organizacije	41	6,6
3.	Lizing društva	4	0,6
4.	Ostalo i upiti	197	31,2
	Ukupno:	631	100

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

R.b.	Vrsta finansijskih usluga	Broj predmeta	Učešće u %
1.	Kreditni	191	30,3
2.	Depoziti	12	2
3.	Moratorij	25	4
4.	Naknade	36	5,7
5.	Platni promet	65	10,3
6.	Elektronski instrumenti plaćanja	30	4,8
7.	Kartičarski poslovi	11	1,7
8.	Ostalo	172	27,2
9.	Odgovori na upite	89	14
	Ukupno	631	100

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

R.b.	Podnosioci prigovora	Broj prigovora/zahtjeva	Učešće u %
1.	Korisnici	396	62,8
2.	Žiranti	22	3,5
3.	Sudužnici	5	0,7
4.	Ostali	208	33
Ukupno:		631	100

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

PREGLED PRIGOVORA

	2015	2016.	2017.	2018.	2019.	2020.	2021.
OSNOVANI	110	54	61	58	69	86	92
NEOSNOVANI	205	108	130	74	83	181	171
OSTALO	121	159	160	180	187	237	221
UKUPNO	436	321	351	312	339	504	561

Možemo uočiti da je u 2020. i 2021. godini značajno povećan broj prigovora i drugih obraćanja korisnika, za preko 60% i više u odnosu na prethodne godine, 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 2021. godini, nakon provedenog postupka izdato je 6 Preporuka subjektima bankarskog sistema i dostavljena su mišljenja s prijedlogom za postupanje.

Nakon provedenog postupka utvrdili smo povrede prava korisnika (koje u toku postupka nisu otklonjene) u 2 predmeta i 1 predmet kod kojeg je povreda u toku postupka otklonjena te smo dostavili mišljenja sa preporukama subjektima bankarskog sistema i istovremeno informisali



nadležne sektore Agencije o predmetima radi eventualnog poduzimanja mjera prema ovim subjektima.

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 polica osiguranja. U ovom izvještajnom periodu zaprimljena su dva zahtjeva za oslobađanje od obaveze jemstva, a postupak okončan Rješenjem Agencije kao neosnovan.

2.4. Kreditni poslovi

U toku 2021. godine, kao i u ranijim izvještajnim periodima, najveći broj prigovora je iz grupe **kreditnih poslova**, što je prikazano u tabelama 1. i 2.

U ovom izvještajnom periodu, kao i u prethodnim periodima, veliki broj prigovora (87) se odnosio na posljedice **evidentiranja klasifikacije** i pristupa podacima registra podataka i zaduženja korisnika u Centralnom registru kredita. Značajan broj prigovora se odnosi se na zaostale klasifikacije po kategorijama rizičnosti kreditnih zaduženja kod subjekata bankarskog sistema po osnovu zaduženja koja su ustupljena subjektima koji se bave otkupom potraživanja, a koja nisu pod nadzorom Agencije.

Kao i u prethodnim izvještajnim periodima i dalje su prisutni prigovori u vezi sa **visokim naknadama i provizijama** (36) koje se naplaćuju korisnicima u kreditnim poslovima, naknadama za obradu i zatvaranje kredita, izdavanje potvrda i saglasnosti te dužinom trajanja takve vrste usluga za klijenta. Posebno ističemo potrebu da banke i drugi subjekti bankarskog sistema preispitaju visinu provizija i naknada koje naplaćuju u kreditnom i drugom poslovanju sa klijentima, u cilju njihovog smanjenja u narednom periodu.

U odnosu na raniji period bilježimo značajan broj prigovora i upita korisnika u vezi sa **odobravanjem posebnih mjera** (25) propisanih odlukama Agencije na ublažavanju negativnih posljedica pandemije virusnog oboljenja COVID-19.

Izdvajamo 17 prigovora korisnika koji su se obratili sa prigovorima na rad banaka u dijelu (ne)odobravanja privremenih mjera – moratorija. Od toga je 11 pozitivno riješenih, tj. odobrena je neka od posebnih mjera, 3 su neosnovana prigovora, 3 prigovora su u nadležnom postupanju dok je 1 prigovor u toku. Ombudsmenu su se obratila 4 korisnika mikrokreditnih usluga sa zahtjevom za olakšice za posebne mjere (2 pozitivno i 2 negativno riješena).

Po upitima korisnika na rad subjekata bankarskog sistema u dijelu primjene Odluke o privremenim mjerama koje se primjenjuju za ublažavanje negativnih ekonomskih posljedica uzrokovanih virusnim oboljenjem COVID-19, Ombudsmen dostavlja obrazložene odgovore u vezi sa njihovim pravima i obavezama. Također, u dijelu ovih upita Agencija postupa u okviru kriznog komuniciranja sa bankama, razmatranja i donošenja olakšica za klijente.

Predmet prigovora u izvještajnom periodu odnosio se i na **nepravilnosti u obračunu potraživanja** (9) subjekata bankarskog sistema nakon prestanka ugovora, kod prijevremenog zatvaranja kredita, naročito u dijelu obračunatih kamata i visine dospjelog duga.

U izvještajnom periodu okončano je 13 postupaka u vezi sa zakonitosti **korištenja i prijenosa ličnih podataka**. Korisnici su posebno prigovarali na blokadu računa zbog procedura banke u vezi sa ažuriranjem ličnih podataka.



U odnosu na raniji period, ističemo manji broj prigovora (5) po pitanjima povrata neiskorištenog dijela police osiguranja kod kredita koji su osigurani **policom osiguranja** vinkulirana u korist banke tokom cijelog trajanja kreditnog odnosa. Također, kao pozitivan trend treba istaći i manji broj prigovora koji se odnose na izvršene promjene nominalnih kamatnih stopa (3) u toku trajanja ugovornog odnosa od strane subjekata bankarskog sistema.

2.5. Depozitni poslovi

U posmatranom periodu razmatrani su prigovori korisnika koji se odnose na **depozitne poslove** (12), a za predmet su imali sporni odnos između subjekata bankarskog sistema i korisnika u dijelu produženja ugovora o oročenim depozitima, tzv. reoročavanjem novčanih depozita bez propisanog obavještenja za korisnika, podataka u vezi sa ostvarivanjem prava iz stare devizne štednje, raspolaganje sa sredstvima na štednom računu maloljetne djece. 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 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.

Određeni broj prigovora (4) odnosio se na neusklađenost Ugovora o mikrokreditu sa odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga u dijelu obračuna i iskazivanja efektivne kamatne stope i naknada kod prijevremene otplate. Dvije informacije o predmetu su dostavljene nadležnom organizacionom dijelu Agencije u svrhu daljih provjera i postupanja.

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, naknade za realizovane prilive iz inostranstva, vrijeme trajanja realizacije priliva, naknadu za zamjenu stranih novčanica, kursne razlike i izdavanje potvrda i saglasnosti o stanju duga po tekućim obavezama. Naše konstatacije su i dalje visoke naknade za sve bankarske usluge i nedovoljna transparentnost u poslovanju koje 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. Jedna informacija je dostavljena nadležnom organizacionom dijelu Agencije u svrhu dalje provjere i postupanja.



Dio prigovora odnosio se na **postupak izvršenja preko računa** klijenata (12) na osnovu 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 (30) i u ovom izvještajnom periodu se odnosio na sporne situacije u vezi sa korištenjem elektronskih instrumenata plaćanja na pitanje plaćanja roba i usluga putem interneta, te neovlašteno korištenje i zloupotrebu kartica. Nakon provedenih postupaka naše mišljenje je da nije dovoljno normativno uređeno pitanje odgovornosti banke za transakcije izvršene zloupotrebom elektronskih instrumenata plaćanja i odgovornosti lica za neovlašteno postupanje.

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. U okviru ostalih prigovora su bila sporna pitanja izvršenja sudskih odluka i redoslijed 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

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 89 različitih upita, molbi i zahtjeva, na koje su dati obrazloženi odgovori, informacije i upute.

U skladu sa vanrednim stanjem i naloženim mjerama uzrokovanim COVID-19 pandemijom, kretanje je ograničeno, pa su korisnici u većem obimu koristili direktne elektronske kanale komunikacije tj. dostavljali su upite najvećim dijelom elektronskom poštom.

Možemo zaključiti da je značajan dio vremena u radu ombudsmena 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.



IV. 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.

V. SARADNJA SA DRUGIM ORGANIZACIJAMA SA CILJEM UNAPREĐENJA ZAKONSKOG OKVIRA I FINANSIJSKE EDUKACIJE

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. U izvještajnom periodu smo realizovali sljedeće aktivnosti:

- Kao član radne grupe EU integracija za poglavlje 28. Zaštita potrošača i zdravlja, Ombudsmen je aktivno učestvovao na sastancima sa ciljem usaglašavanja liste prioriteta EU propisa i domaćeg zakonodavstva kao i nacrtu Plana aktivnosti za naredne faze izrade Programa integrisanja Bosne i Hercegovine u Evropsku uniju,
- 29.04.2021.godine Ombudsmen je učestvovao kao član žirija na online debati za srednjoškolce: „Iznos novčanih doznaka iz inostranstva građanima BiH će biti veći u odnosu na period prije pandemije“,
- Učešće putem videokonferencije 29. rujna 2021.g. na 14. godišnjoj konferenciji međunarodne mreže programa ombudsmena za finansijske usluge (INFO mreža),
- U saradnji sa BHRT-om organizovan je intervju sa ombudsmenom na temu „žiranti i sudužnici, prava i obaveze“.

U skladu sa Programom rada za 2021. 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.



ZAKLJUČAK

Na osnovu svih podataka sadržanih u ovom izvještaju za 2021. godinu, konstatujemo da je došlo do povećanja broja podnesaka i drugih obraćanja građana u cilju zaštite njihovih finansijskih prava. Kriza uzrokovana pandemijom je ukazala na važnost digitalne infrastrukture bankarskog sektora zbog čega je došlo do značajnog rasta korisnika platnih usluga i drugih online kanala komunikacije.

Međutim, promijenjene okolnosti i veći stepen korištenja elektronskih instrumenata plaćanja ukazuju na potrebu za pojačanom informiranosti i edukacijom građana.

Ombudsmen je 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.

Možemo konstatovati da nivo zaštite korisnika koji je prisutan u našem bankarskom sistemu, nužno zahtijeva unapređenje zakonske regulative u ovoj oblasti u procesu harmonizacije sa zakonskom regulativom Evropske unije.

Naš zadatak je da kontinuirano radimo na promociji uloge i značaja instituta Ombudsmena, edukaciji korisnika finansijskih usluga, upoznavanju o različitim finansijskim proizvodima i uslugama na finansijskom tržištu, načinu korištenja kao i njihovim prednostima.

OMBUDSMEN ZA BANKARSKI SISTEM:

Lejla Smajović



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



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



E agencija@fba.ba
W www.fba.ba

