



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.-31.12.2023. godine**

Sarajevo, januar 2024. godine

SADRŽAJ:

I. UVOD	3
II. PROGRAMSKA OPREDJELJENJA I OBLICI RADA OMBUDSMENA	3
2.1. Aktivnosti realizacije Programa rada Ombudsmena za 2023. godinu	3
2.2. Pregled prigovora, zahtjeva i drugih obraćanja podnositelja prigovora.....	4
2.3. Preporuke subjektima bankarskog sistema.....	6
2.4. Kreditni poslovi	6
2.5. Depozitni poslovi.....	7
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. AKTIVNOSTI SARADNJE SA DRUGIM ORGANIMA I ORGANIZACIJAMA RADI UNAPREĐENJA RADA NA ZAŠTITI KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA.....	10
VI. ZAKLJUČAK.....	12



I. UVOD

Osnovne nadležnosti organizacione jedinice Ureda ombudsmena za bankarski sistem (u daljem tekstu: Ombudsmen/i) propisane su članom 32. Zakona o Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine („Službene novine Federacije BiH“, broj: 75/17) sa svrhom promovisanja 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: Pravila o uvjetima i načinu postupanja Ombudsmana za bankarski sistem Federacije Bosne i Hercegovine („Službene novine F BiH“ broj: 46/23) 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).

Trenutna struktura organizacionog dijela Ombudsmana obuhvata tri izvršioca, dva Ombudsmana i jednog višeg stručnog saradnika, za pravnu oblast. Od početka rada i aktivnosti našeg organizacionog dijela do kraja 2023. godine zaprimili smo više od 3000 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, upita i mišljenja Ombudsmana kojima se subjektima bankarskog sistema ukazuje na njihove obaveze u poštivanju propisa u dijelu zaštite 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. Uz rad na prigovorima/zahtjevima korisnika, Ombudsmen se bavio normativno-pravnim aktivnostima i drugim pitanjima od značaja za zaštitu prava korisnika finansijskih usluga, od kojih posebno izdvajamo upute i informisanje građana o konkretnim finansijskim proizvodima.

II. PROGRAMSKA OPREDJELJENJA I OBLICI RADA OMBUDSMENA

2.1. Aktivnosti realizacije Programa rada Ombudsmana za 2023. godinu

U Programu rada za 2023. godinu dati su osnovni zadaci i definisan sadržaj aktivnosti Ombudsmana, koje se prvenstveno temelje na implementaciji Zakona u oblasti zaštite korisnika finansijskih usluga, drugim zakonima i podzakonskim aktima.

U toku 2023. godine Ombudsmeni su obavljali sljedeće zadatke i 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, Centralna banka Bosne i Hercegovine, organi pravosuđa, nevladin sektor);
- Analiza sadržaja prigovora/zahhtjeva i kreiranje edukativno – informativnih sadržaja na web stranici Agencije;
- Preporuke subjektima bankarskog sistema koje se odnose na poboljšanje odnosa prema korisnicima, primjene dobre poslovne prakse u poslovanju i rješavanju pojedinačnih sporova između korisnika i subjekata bankarskog sistema;
- 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 podnositelja prigovora

U periodu od 01.01. do 31.12.2023. godine zaprimljeno je 653 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 vidu povećavanja broja predmeta u odnosu na protekle godine o kojima smo izvještavali. U tekuću godinu je preneseno 44 aktivnih predmeta i u toku je rad na prigovorima u odgovarajućim fazama postupka.

Od okončanih 609 postupka po prigovorima i zahtjevima korisnika, uključujući i 52 postupaka koji su pokrenuti u toku 2023. godine struktura je sljedeća:

- **98** osnovana prigovora, pozitivno riješena za korisnike,
- **117** nadležno postupanje, od čega je 18 pozitivno riješenih u internom postupku sa subjektima bankarskog sistema,
- **179** prigovora korisnika koji su bili neosnovani,
- **53** 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,
- **34** prigovora koji su dostavljena drugoj nadležnoj instituciji/organizacionom dijelu (24 prigovora je proslijeđeno drugim organizacionim dijelovima Agencije na nadležno postupanje, 5 prigovora je dostavljeno na nadležno postupanje Agenciji za bankarstvo Republike Srpske/Ombudsmenu za bankarski sistem RS, 1 prigovor Instituciji ombudsmena za zaštitu potrošača i 5 prigovora drugim pravnim licima),
- **125** prigovora nije prihvaćeno zbog neurednosti i neblagovremenosti prigovora,
- **3 prijedloga za posredovanje**, sa jednom postignutom saglasnosti obje strane koji je rezultirao pozitivnim ishodom. Rješenja u raspravljanju ovih spornih odnosa su postignuta u prethodnom postupku razmatranja prigovora.

Po pitanju 7 prigovora koji su razmatrani od strane Ombudsmena dostavljena je obrazložena informacija o predmetu drugim organizacionim dijelovima Agencije na dalje postupanje.



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

R.b.	Subjekti bankarskog sistema	Broj predmeta	Učešće u %
1.	Banke	513	84,2
2.	Mikrokreditne organizacije/fondacije	38	6,2
3.	Lizing društva	/	0
4.	Ostalo	58	9,5
	Ukupno:	609	100

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

R.b.	Vrsta finansijskih usluga	Broj predmeta	Učešće u %
1.	Kredit/Mikrokrediti	333	54,6
2.	Depoziti	12	1,9
3.	Naknade	34	5,5
4.	Platni promet	85	13,9
5.	Elektronski instrumenti plaćanja	20	3,2
6.	Kartičarski poslovi	14	2,3
7.	Ostalo	58	9,5
8.	Odgovori na upite	53	8,7
	Ukupno	609	100

U tabeli 3. dat je pregled rješavanja prigovora/zahtjeva korisnika od 2015. godine:

PREGLED PRIGOVORA

GODINA	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.	2020.	2021.	2022.	2023.
OSNOVANI	110	54	61	58	69	86	92	98	98
NEOSNOVANI	205	108	130	74	83	181	171	156	179
OSTALO	121	159	160	180	187	237	221	369	376
UKUPNO	436	321	351	312	339	504	561	623	653



Prema podacima iz prethodne tabele možemo uočiti da je u 2022. i 2023. godini značajno povećan broj prigovora i drugih obraćanja korisnika, za preko 60% u odnosu na prethodne godine.

2.3. Informacije i upute subjektima bankarskog sistema

Ombudsmen u skladu sa zakonskim ovlaštenjima, daje preporuke, upute, smjernice i mišljenja za poboljšanje odnosa između korisnika i subjekata bankarskog sistema, a na osnovu saznanja i informacija prikupljenih u postupcima po obavještenjima/prigovorima ili zahtjevima koje vodi.

Naprijed navedeni akti Ombudsmena se prvenstveno odnose na poboljšanje odnosa prema korisnicima, primjenu zakona, dobre poslovne prakse u poslovanju, interne akte i rješavanje pojedinačnih sporova između korisnika i subjekata bankarskog sistema.

U 2023. godini, Ombudsmeni su izdavali upute (20) u predmetima u kojima okolnosti slučaja ne ukazuju na povredu prava korisnika finansijske usluge, ali zbog nedovoljne regulative određene materije omogućavaju različito postupanje subjekata bankarskog sistema u istim ili sličnim situacijama, a koje istovremeno ostavljaju prostor za sporazumno rješavanje spornog odnosa uz minimum formalnosti i uz posredovanje Ombudmena. Na primjer, većina izdatih uputa odnosila se na potrebu prilagodbe otplatnog plana u kreditnom odnosu usljed promjenjenih finansijskih mogućnosti i kreditne sposobnosti korisnika, a koje su nastale usljed povećanja kamatne stope koja je vezana za kretanja i vrijednosti EURIBOR-a. Također, dio uputa odnosio se i na potrebu zaključivanja novih ugovora ili prilagodbe postojećih ugovora svim pravnim propisima koji su u međuvremenu izmijenjeni i stupili na snagu. Upute su izdate i u vezi sa nedovoljnom transparentnošću u poslovanju subjekata bankarskog sistema u dijelu pravovremenog obavješćavanja korisnika o izmijenjenim naknadama u poslovanju, stanju duga (dužnik-jemac) kao i korištenja finansijskih usluga u dijelu konverzije valuta.

Broj obraćanja žiranata, u skladu sa članom 24. Zakona o zaštiti žiranata u FBiH („Službene novine F BiH“ broj: 100/13) 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 nismo imali zahtjeva za oslobađanje od obaveze jemstva, međutim Ombudsmeni bilježe prigovore žiranata (5) vezano za neblagovremeno obavješćavanje (ili ipak u cjelosti propuštanje) subjekata bankarskog sistema da obavijesti žiranta o stanju duga ili činjenici da glavni dužnik kasni sa izmirenjem obveze u skladu sa članom 20. i 21. Zakona o zaštiti žiranata F BiH.

2.4. Kreditni poslovi

U toku 2023. 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 (49) se odnosio na posljedice **evidentiranja klasifikacije** i pristupa podacima registra podataka i zaduženja korisnika u Centralnom registru kredita koji vodi Centralna banka Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu: CRK). Prigovori iz ove oblasti prevashodno su posljedica izmijenjenog regulatornog okvira Agencije koji je propisuje strožije kriterije u dijelu klasifikacije i reklasifikacije zaduženja. Uz to, predmetni regulatorni okvir Agencije ostavlja



mogućnost bankama uvođenja i dodatnih kriterija propisanim internim aktima banke uz one propisne aktima Agencije, a o kojima nerijetko korisnici nisu adekvatno informisani. Značajan broj prigovora (9) 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. Također, ističemo i određeni broj prigovora (5) koji se odnose na evidenciju dospjelih potraživanja u CRK-u po kojima nisu poduzete mjere u naplati i obavještanju od subjekata bankarskog sistema, za koje smo konstatovali nastupanje zastare potraživanja. Za (3) od (5) tih prigovora, subjekti bankarskog sistema su po uputama Ombudsmena označio ovakva potraživanja kao otpisana i izvršio odgovarajuću izmjenu kroz CRK-a.

Kao i u prethodnim izvještajnim periodima i dalje su prisutni prigovori u vezi sa **visokim naknadama i provizijama** (30) 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 racionaliziranja u narednom periodu. Očekujemo da izmjene propisa u dijelu zaštite korisnika i platnih usluga u kojima su Ombudsmeni dali doprinos i aktivno učestvovali na izradi, povećaju transparentnost u poslovanja subjekata bankarskog sistema u smislu objave uporednog prikaza naknada za platne usluge. Također, naša mišljenja su da se uporedni prikaz naknada treba omogućiti za sve finansijske usluge (ne samo za platne usluge), kao najdominantnije koje subjekti bankarskog sistema nude na finansijskom tržištu.

Bilježimo (20) prigovora u vezi sa rastom referentnih kamatnih stopa, promjenom kamatne stope u skladu sa vrijednostima i kretanju EURIBOR-a na finansijskom tržištu, a odnose se na izvršene promjene i obračun nominalnih kamatnih stopa u toku trajanja ugovornog odnosa od strane subjekata bankarskog sistema. Također, Ombudsmeni su u vezi naprijed navedenih prigovora razmatrali i implementaciju Odluke o privremenim mjerama za ublažavanje rizika rasta kamatnih stopa („Službene novine F BiH“ broj: 26/33 i 85/23) od strane subjekata bankarskog sistema, pri čemu generalna konstatacija kako su banke istu u većini slučajeva primjenile u poslovanju, a u predmetima u kojima je Ombudsmen ustanovio povrede zakonskih i podzakonskih odredbi u vezi sa obavještanjem i sadržajem obavijesti za korisnike, dostavljene su informacije nadležnim organizacionim dijelovima Agencije, a banke su donijele poslovnu odluku da kamatne stope vrata na prvobitno ugovorene.

Određeni broj prigovora (7) odnosio se na pitanja **prijevremene otplate kredita** i uslova korištenja osiguranja kao sredstva obezbjeđenja po kreditu kao i problematiku povrata neiskorištenog dijela police osiguranja.

Predmet prigovora u izvještajnom periodu odnosio se i na **utvrđivanje strukture duga korisnika finansijske usluge** (9) prilikom postupanja subjekta bankarskog sistema po zahtjevu za prijevremenu otplatu duga, naročito u dijelu visine dospjelog duga, obračunatih kamata i izdavanja potvrda o stanju kredita.

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 spornih pitanja koja se odnose na raspolaganje novčanim sredstvima maloljetnih lica, kao i visine obračunatih kamata. S tim u vezi, a vezano za bankarski proizvod dječja štednja,



upućena je inicijativa nadležnim ministarstvima vezano za konkretni proizvod u cilju osiguranja jednoobraznog postupanja svih banaka u F BiH i ujednačavanja s praksom drugog entiteta.

2.6. Mikro kreditni poslovi

U vezi sa radom i postupanjem mikro kreditnih organizacija/fondacija (MKO/MKF) izdvajamo **prigovore u vezi sa ispravkom podataka o zaduženjima podnosilaca u Centralnom registru kredita** (12) po osnovama pravosnažnih sudskih presuda, i visinom i načinom obračuna kamata. S tim u vezi, Ombudsmeni ističu kako materija klasifikacije i reklasifikacije zaduženja u Centralnom registru kredita za mikro kreditne organizacije kao sudionike u registru nije regulisana odlukama Agencije kao što je to slučaj sa bankama, a što u praksi ostavlja mogućnost neujednačenog pristupa i postavljanja različitih kriterija klasifikacije internim aktima mikro kreditnih organizacija.

Kod rada i poslovanja mikro kreditnih organizacija/fondacija, posebno bismo naglasili problematiku primjene u praksi Odluke o minimalnim standardima za dokumentiranje kreditnih aktivnosti mikro kreditnih organizacija i procjenu kreditne sposobnosti („Službene novine F BiH“ broj 23/14 i 54/20). Naime, prigovori u tom smislu (3) ukazuju kako MKO/MKF u potpunosti ne primjenjuju standarde propisane predmetnom Odlukom za procjenu kreditne sposobnosti dužnika/sudužnika/jamca, a o čemu su obaviješteni nadležni organizacioni dijelovi Agencije.

Određeni broj prigovora (4) odnosio se na pitanje zastarjelosti potraživanja.

Ostali dio prigovora i upita na rad i postupanje MKO/MKF odnosio se na nastale sporne odnose prema 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

Vezano za poslove platnog prometa, izdvajamo prigovore koji se odnose na usluge platnog prometa u zemlji i inostranstvu, a za predmet imaju **vrstu i visinu naknada** (63) koje banke naplaćuju u poslovanju sa korisnicima. Korisnici su prigovarali na visinu naknada za održavanje i zatvaranje računa, naknade za realizirane prilive iz inostranstva, vrijeme trajanja realizacije priliva, naknadu za zamjenu stranih novčanica, naknade za međubankarske transfere, kursne razlike i izdavanje potvrda i saglasnosti o stanju duga po tekućim obavezama. Ombudsmen konstatuje kako visoke naknade, često određene bez ekonomski opravdanih pokazatelja, predstavljaju značajno opterećenje za korisnike. Postojeći zakonski okvir ne normira naknade za pružanje finansijskih usluga čak ni po vrsti, naprotiv predviđa mogućnost određivanja vrste i visine istih opštim uslovima poslovanja subjekta bankarskog sistema. Isto je rezultiralo velikim brojem prigovora po tom osnovu i često opravdanim nezadovoljstvom korisnika.

Posebno izdvajamo veći broj prigovora po istom ili sličnom osnovu koji su se odnosili na **konverziju valuta prilikom kartičnog plaćanja u inostranstvu** (8). Naše konstatacije su da način formiranja i primjene kursnih listi kao i konverzije valuta i naknada za konverziju nisu dovoljno regulisane postojećim zakonskim okvirom, a što rezultira brojnim nejasnoćama za korisnike i nesigurnostima u poslovanju. Informacija o navedenom dostavljena je nadležnom organizacionom dijelu Agencije u svrhu daljnjih provjera i eventualnog poduzimanja mjera.



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 obavezama subjekata bankarskog sistema na primjenu ograničenja obustave ličnih primanja i ograničenja izvršenja na teret sredstava budžeta FBiH, kantona, grada i općine su usmjerene na Zakon o izvršnom postupku FBiH („Službene novine F BiH“ broj: 32/03, 53(03, 33/06, 39/06, 39/09, 35/12, 46/16 i 42/18).

Ombudsmeni nalaze za korisno istaći kako postojeći propisi, prevashodno Zakona o deviznom poslovanju F BiH („Službene novine F BiH“ broj: 47/10) sa podzakonskim aktima i Zakona o platnim transakcijama F BiH („Službene novine F BiH“ broj: 32/00 i 28/03) ne odgovaraju potrebama savremenog tržišta i načina plaćanja koji generiraju otežanu realizaciju prilikom inostranih platnih transakcija.

2.8. Elektronski instrumenti plaćanja

U ovom izvještajnom periodu značajan broj prigovora se odnosio na sporne situacije u vezi sa **korištenjem elektronskih instrumenata plaćanja** (20) odnosno na situacije plaćanja roba i usluga putem interneta, neovlašteno korištenje i zloupotrebu kartica, te neadekvatne sigurnosne postavke kartica. Nakon provedenih postupaka, Ombudsmen zaključuje kako se broj proizvoda i mogućnosti plaćanja putem elektronskih instrumenata značajno usložio prilagođavajući se razvoju procesa digitalizacije bankarskih usluga, te da postojeća regulativa istovremeno nije predviđela svakodnevne rizike sa kojima se klijenti susreću prilikom obavljanja ovih vrsta transakcija. S tim u vezi, Ombudsmen cijeni kako bi od značaja za zaštitu korisnika bilo omogućiti edukaciju istih od strane subjekta u predugovornoj i ugovornoj fazi poslovnog odnosa, kao i regulirati način autorizacije transakcije i zaštite klijenta na druge načine od mogućih zloupotreba. Rokovi za reklamaciju kartičnih transakcija predviđeni važećim propisima i općim uslovima poslovanja u bankama znatno su duži od rokova predviđenim pravilima po kojima postupaju kartične kuće, a što uzrokuje da reklamacije bude neblagovremena i negativno okončana za klijente.

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** (84). 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, pitanja u vezi s institutom bankarske tajne, potvrda i izvoda, mjenica, pitanja iz oblasti nasljeđivanja, vrsta i sadržaj punomoći. Prisutni su i prigovori na rad službenika banke, kao i na njihovu nedovoljnu profesionalnu osposobljenost.

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 (53) **različita upita, molbi i zahtjeva**, a na koje su dati obrazloženi odgovori, informacije i upute.



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 („Službene novine F BiH“ broj: 31/14), 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, (7) predmeta smo dostavili sa mišljenjem i prijedlozima nadležnim sektorima Agencije.

U normativnom dijelu saradnja sa Agencijom je nastavljena kroz izradu podzakonskog akta Pravila o uslovima i načinu postupanja Ombudsmena za bankarski sistem Federacije Bosne i Hercegovine po prigovoru klijenta koji je objavljen („Službene novine FBiH“, br. 46/23).

Razlozi za donošenje ove odluke sadržani su u potrebi njegovog usklađivanja sa praksom u radu Agencije i Ureda ombudsmena kao i relevantnim zakonodavstvom te ujednačavanje i usklađivanje propisa Agencije sa zakonodavnim okvirom, odnosno neophodnost harmonizacije podzakonskih propisa Agencije.

V. AKTIVNOSTI SARADNJE SA DRUGIM ORGANIMA I ORGANIZACIJAMA RADI UNAPREĐENJA RADA NA ZAŠTITI KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA

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 realizirali 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 integriranja Bosne i Hercegovine u Evropsku uniju,
- U saradnji sa drugim organizacionim dijelovima Agencije pripremljeni su odgovori na upite UNCTAD sekretarijata u vezi sa zaštitom korisnika finansijskih usluga, te finansijskoj edukaciji i razvoju kao i potrebama finansijske inkluzije stanovništva,
- Na zahtjev pojedinačnih medija pripremljeni su odgovori i dostavljena izjava Ombudsmena u vezi sa najznačajnijim problemima u zaštiti korisnika finansijskih usluga,



- Kontinuirana saradnja sa sekretarijatom International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (INFO) u vezi sa najznačajnijim vrstama prigovora i problemima u dijelu zaštite korisnika finansijskih usluga,
- U toku izvještajnog perioda održan je radni sastanak sa predstavnicima dvije banke u cilju unapređenja procesa upravljanja prigovorima,
- U saradnji sa Ombudsmenom za bankarski sistem Republike Srpske potpisan je Sporazum o saradnji - memorandum o nastavku i novim mogućnostima međusobne saradnje Ombudsmena za bankarski sistem RS i ureda Ombudsmena za bankarski sistem Federacije BiH.
- 14. i 15.09.2023.godine posjeta delegacije OECD—a, te s tim u vezi održan sastanak u prostorijama Centralne banke BiH u okviru projekta „Finansijska pismenost u zemljama učesnicima programa Holandske konstitucije“
- 15.09.2023.godine predstavnici Agencije i ombudsmeni su primili delegaciju predstavnika Svjetske banke u prostorijama Agencije te tom prilikom razgovarali o dosadašnjim iskustvima i planiranim aktivnostima u radu na polju finansijskog obrazovanja i inkluzije građana,

U skladu sa Programom rada za 2023. 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

Ombudsmeni analizom odredbi važećih zakona kao i podataka koji su dostavljeni putem prigovora korisnika sadržanih u ovom izvještaju za 2023. godinu, konstatuju da je broj prigovora i obraćanja korisnika na istoj razini po broju od prethodne godine. Usvajanjem nove Odluke o upravljanju prigovorima od strane Agencije, unaprijeđen je proces upravljanja prigovorima, dok ostali parametri navedeni u ovom izvještaju ukazuju na činjenicu da subjekti bankarskog sistema kontinuirano trebaju unapređivati interne postupke odlučivanja po reklamacijama i prigovorima korisnika kako bi na adekvatan način otklonili razloge obraćanja korisnika Ombudsmenu kao sui generis drugostepenom organu. Ombudsmeni primjećuju da digitalna infrastruktura u bankama prati potrebe koje nameće savremeno tržište, a što korisnicima omogućava lakši pristup finansijskim uslugama uz manje naknade. Ipak, takvi kanali komunikacije nužno nose i određene rizike, a radi čega je neophodno poduzeti dodatne mjere u cilju zaštite prava i interesa korisnika u tom segmentu. Posebno skrećemo pažnju na potrebu unapređenja transparentnosti u poslovanju subjekata bankarskog sistema, kao i postupak oglašavanja proizvoda i usluga koji moraju biti usklađeni sa odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

U ovom izvještaju smo dali i prikaz podataka u vezi sa dominantnim vrstama prigovora iz kojih se posebno izdvajaju prigovori u vezi sa povećanjem kamatne stope vezane za promjenljivu kamatnu stopu EURIBOR, kao i naknada koje banke naplaćuju u poslovanju sa korisnicima. Iako Ombudsmeni nisu raspolagali sa podacima niti uporednim analizama naknada svih banaka u sistemu, prostim uvidom u brojčane pokazatelje vrste i visine naknada kroz pojedinačne opće uslove poslovanja, naročito za korisnike koji ne koriste digitalne kanale komunikacije, može se konstatovati da se bilježi značajan rast istih bez objektivno opravdanih razloga za taj



značajan porast na tržištu. Istovremeno smo mišljenja da će prelazni period kojim se očekuje značajnija regulacija pristupa bankarskim proizvodima i uslugama biti cjenovno pristupačniji uvažavajući osnovne potrebe korisnika na jednak, odgovoran i održiv način, odnosno poticanje banaka na razumno utvrđivanje naknada zasnovanih na stvarnim troškovima, uvažavajući naglašene potrebe finansijske inkluzije i održivog poslovanja, digitalizacije, kao i prilagođavanja potrebama korisnika, a što je Agencija u prethodnom periodu donošenjem podzakonskih akata komunicirala prema bankama i javnosti.

Međutim, Ombudsmeni ističu kao i u prethodnim izvještajnim periodima potrebu kontinuirane prilagođene edukacije i informacija prema građanima vezano za sadržaj i način korištenja finansijskih proizvoda i usluga.

Mišljenja smo da i subjekti bankarskog sistema trebaju usmjeriti svoje poslovanje na promovisanje odgovornih poslovnih praksi, te 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 nastavak uspješnog daljeg korištenja finansijskih proizvoda i usluga.

OMBUDSMENI 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

