



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

IZVJEŠĆE

o radu Ombudsmana za bankovni sustav Federacije BiH za razdoblje 1.1. – 31.12.2020.

Sarajevo, siječanj 2021. godine

SADRŽAJ:

I. UVOD	3
II. PROGRAMSKA OPREDJELJENJA I OBLICI RADA OMBUDSMANA.....	3
2.1. Aktivnosti realizacije Programa rada Ombudsmana za 2020. godinu.....	3
2.2. Pregled prigovora, zahtjeva i drugih obraćanja korisnika	4
2.3. Preporuke subjektima bankovnog sustava.....	7
2.4. Kreditni poslovi	7
2.5. Depozitni poslovi.....	9
2.6. Mikrokreditni poslovi	9
2.7. Platni promet.....	9
2.8. Elektronički instrumenti plaćanja	10
2.9. Ostali prigovori.....	11
III. EVIDENCIJA O UPITIMA I MOLBAMA KORISNIKA FINANCIJSKIH USLUGA..	11
IV. FINANCIJSKA EDUKACIJA.....	12
V. SURADNJA S AGENCIJOM ZA BANKARSTVO FBiH.....	13
ZAKLJUČAK.....	15



I. UVOD

Osnovne nadležnosti organizacijske jedinice Ureda ombudsmana za bankovni sustav (u daljnjem tekstu: Ombudsman) propisane su člankom 32. Zakona o Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine sa svrhom promoviranja i zaštite prava i interesa fizičkih osoba kao korisnika finansijskih usluga (u daljnjem tekstu: korisnici). Ombudsman izvršava zadatke prema postupku utvrđenom zakonom i podzakonskim aktima: Pravilima postupanja Ombudsmana za bankovni sustav Federacije Bosne i Hercegovine (“Službene novine Federacije BiH”, br. 62/14 i 93/15) i Pravilnikom o Ombudsmanu za bankovni sustav Federacije BiH (“Službene novine FBiH”, broj: 46/18), a koji se izvršavaju prema već uspostavljenim materijalno tehničkim uvjetima koje osigurava Agencija za bankarstvo FBiH (u daljnjem tekstu: Agencija).

Struktura organizacijskog dijela Ureda ombudsmana obuhvaća tri izvršitelja od svibnja 2020. godine, dva ombudsmana i jedan stručni suradnik za pravnu oblast. U ovom izvještajnom razdoblju bilježimo povećanje broja dostavljenih prigovora korisnika za oko 67% u odnosu na prethodnu godinu, s određenim brojem prigovora koji su i ranije bili prisutni, dok bilježimo veći stupanj složenosti ugovornih odredaba i odnosa koji utječu na samu složenost predmeta koji vrlo često rezultiraju dugotrajnijim vođenjem postupaka. Od početka rada i aktivnosti našeg organizacijskog 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 ombudsmana se odvijaju u izmijenjenim uvjetima sukladno Odluci Vlade o proglašenju nesreće uzrokovane pojavom koronavirusa (COVID - 19) na području Federacije BiH, kao i Odlukama nadležnih organa i preporukama u skladu s aktualnom epidemiološkom situacijom, a promjene se ogledaju u načinu rada koji je djelomično organiziran kao rad od kuće, a sve edukativne aktivnosti, kao i drugi vid komunikacije s organizacijama i organima se odvija putem on-line sustava.

U izvješću je dan prikaz izdanih preporuka i mišljenja Ombudsmana kojima se subjektima bankovnog sustava ukazuje na njihove obveze 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 bankovnog sustava. Pored rada na prigovorima/zahtjevima korisnika, Ombudsman se bavio i drugim pitanjima od značaja za zaštitu finansijskih prava korisnika finansijskih usluga, od kojih posebno izdvajamo edukativne aktivnosti, informiranje građana i javnosti o finansijskim proizvodima i uslugama i kreditnim modalitetima za građane koji su pogođeni pandemijom.

II. PROGRAMSKA OPREDJELJENJA I OBLICI RADA OMBUDSMANA

2.1. Aktivnosti realizacije Programa rada Ombudsmana za 2020. godinu

U programu rada za 2020. godinu dani su osnovni zadaci i definiran sadržaj aktivnosti Ombudsmana, 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



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



edukativnih aktivnosti i komunikacije sa subjektima bankovnog sustava s fizičkim prisustvom, stoga je rad u ovom dijelu organiziran putem alternativnih kanala, e-maila i dostupnih on-line platformi.

Tijekom 2020. godine Ured ombudsmana 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;
- Suradnja s drugim organizacijskim dijelovima Agencije, razmjena informacija i unaprjeđenje i izrada podzakonskih akata;
- Implementacija i unaprjeđenje zakonskih propisa u oblasti zaštite korisnika finansijskih usluga;
- Suradnja s drugim subjektima (Ombudsman za bankovni sustav Republike Srpske, Ombudsman u osiguranju FBiH, Ombudsman 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: afiš, video materijali, distribucija i emitiranje 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 obveze jamstva, 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 razdoblju od 1.1. do 31.12.2020. zaprimljen je 561 prigovor, zahtjev i obavijest korisnika u odnosu na nastale sporne odnose u vezi s postupanjem i radom subjekata bankovnog sustava u pojedinačnim odnosima i komunikaciji s korisnicima.

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

Tijekom 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 tijekom 2019. godine. 57 predmeta zaprimljenih u studenom i prosincu 2020. godine je u obradi.



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



Struktura završenih 504 predmeta je sljedeća:

- **86** osnovanih prigovora, pozitivno riješenih u korist podnositelja prigovora (od čega je 5 predmeta pozitivno riješeno po preporuci Ombudsmana)
- **93** nadležno postupanje, od čega je 8 pozitivno riješenih u internom postupku sa subjektima bankovnog sustava
- **181** neosnovan prigovor korisnika
- **52** upita i drugih podnesaka po kojima su dani obrazloženi odgovori s uputama korisnicima u vezi s primjenom važeće zakonske regulative, materijalnih i procesno-pravnih propisa u ostvarivanju njihovih prava
- **42** prigovora koji su dostavljeni drugoj nadležnoj instituciji/organizacijskom dijelu (22 prigovora je proslijeđeno drugim organizacijskim dijelovima Agencije na nadležno postupanje, 19 prigovora je dostavljeno na nadležno postupanje Agenciji za bankarstvo Republike Srpske/Ombudsmanu za bankovni sustav RS i Instituciji ombudsmana za ljudska prava BiH)
- **32** prigovora koji nisu prihvaćeni zbog neurednosti i neblagovremenosti predmeta
- **1** preporuka izdana Agenciji po zahtjevu za oslobađanje od obveze jamstva, a postupak je u tijeku
- Prijedloga za posredovanje je bilo **3**, bez postignute suglasnosti 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 sustavu, 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 s odobravanjem posebnih mjera propisanih odlukama Agencije na ublažavanju negativnih posljedica pandemije virusnog oboljenja COVID-19.



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



Tablica 1. Broj i udjel predmeta po subjektima bankovnog sustava:

R.b.	Subjekti bankovnog sustava	Broj predmeta	Udjel u %
1.	Banke	344	68,3
2.	Mikrokreditne organizacije	49	9,7
3.	Leasing društva	4	0,8
4.	Ostalo i upiti	107	21,2
	Ukupno:	504	100

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

R.b.	Vrsta finansijskih usluga	Broj predmeta	Udjel 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.	Elektronički instrumenti plaćanja	24	4,8
7.	Kartični poslovi	13	2,6
8.	Ostalo	152	30,15
9.	Odgovori na upite	111	22
	Ukupno	504	100

Tablica 3. prikazuje broj i postotni udjel prigovora/zahtjeva prema podnositelju prigovora:

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



U tablici 4. dan je pregled rješavanja prigovora/zahtjeva korisnika od 2015. godine:

PREGLED PRIGOVORA

	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.	2020.
OSNOVANI	110	54	61	58	69	86
NEOSNOVANI	205	108	130	74	83	181
OSTALO	121	159	160	180	187	237
UKUPNO	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 bankovnog sustava.

2.3. Preporuke subjektima bankovnog sustava

Ombudsman, sukladno zakonskim ovlastima, daje preporuke, stavove, smjernice i mišljenja za poboljšanje odnosa između korisnika/žiranta i subjekata bankovnog sustava, a na temelju 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 bankovnog sustava.

U 2020. godini, nakon provedenog postupka izdano je 6 Preporuka subjektima bankovnog sustava i dostavljena su mišljenja s prijedlogom za postupanje.

U promatranom razdoblju izdana je 1 preporuka prema bankama, koja nije usvojena, i 5 preporuka prema mikrokreditnim organizacijama, koje su usvojene.

Broj obraćanja žiranta u skladu s člankom 24. Zakona o zaštiti žiranta u FBiH je znatno smanjen, jer jamstvo kao vid osiguranja kod subjekata bankovnog sustava postaje sve manje zastupljeno. Uvidom u dostavljene ugovore možemo konstatirati da se kao instrument osiguranja za kredite odobrene fizičkim osobama uglavnom koristi institut sudužnika ili polica osiguranja. U ovom izvještajnom razdoblju zaprimljen je samo jedan zahtjev za oslobađanje od obveze jamstva, te se za isti postupak u tijeku.

2.4. Kreditni poslovi

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

- evidentiranje zaduženja korisnika u Centralnom registru kredita od strane subjekata bankovnog sustava
- visinu naknada i provizija za proizvode i izvršene usluge

- posebne mjere, moratorij ili reprogram,
- klauzule o promjenljivosti kamatne stope.

U ovom izvještajnom razdoblju, kao i u prethodnim razdobljima, 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 ombudsmana smatra kako korisnici nisu dovoljno informirani o svim posljedicama i kriterijima klasifikacije.

Kao i u prethodnim izvještajnim razdobljima i dalje su prisutni prigovori u vezi s **visokim naknadama i provizijama** (25) koje se naplaćuju korisnicima u kreditnim poslovima, naknadama za zatvaranje kredita, za izdavanje potvrda i suglasnosti 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 bankovnog sustava preispitaju visinu provizija i naknada koje naplaćuju u poslovanju s klijentima, u cilju njihovog smanjenja u narednom razdoblju.

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

Izdvajamo 16 prigovora korisnika koji su se obratili s 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 tijeku. Uredu ombudsmana 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 s bankama, razmatranja i donošenja olakšica za klijente.

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

U izvještajnom razdoblju okončano je (6) postupaka u vezi s neinformiranošću o **promjeni kamatne stope**, visokim iznosom obračunatih kamata, kao i nerazumijevanjem pogoršanog ekonomskog i financijskog stanja korisnika od strane subjekata bankovnog sustava 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 financijskih usluga, ugovorene kamatne stope su u smislu općih normi obveznog prava nedovoljno odredive 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 s porastom vrijednosti referentnih kamatnih stopa (euribor, libor). Po ovim osnovama dane su pojedinačne preporuke i ostvaren je značajan napredak u smislu pozitivnog rješavanja spornih odnosa, pri čemu treba istaknuti da su subjekti bankovnog sustava u velikoj mjeri izvršili usklađivanje svog poslovanja u dijelu ugovaranja promjenljive kamatne stope sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, a Ured ombudsmana će nastaviti pratiti stupanj usklađenosti u poslovnoj praksi. Korisnici koji su u svojim prigovorima zahtijevali način obračuna i eventualno utvrđivanje štete proistekle iz spornog odnosa, sukladno dosadašnjoj praksi su dobili uputu da je pitanje eventualno nastale štete potrebno utvrditi putem nadležnog suda.

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

2.5. Depozitni poslovi

U promatranom razdoblju prigovori korisnika koji se odnose na **depozitne poslove** su prvenstveno u vezi s automatskim produženjem ugovora o oročenim depozitima, tzv. reoročavanjem novčanih depozita, smanjenjem kamata na oročene depozite i nepravilnim dostavljanjem obavijesti 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 s radom i postupanjem mikrokreditnih organizacija izdvajamo prigovore (16) u vezi sa zahtjevima i postupkom odobravanja posebnih mjera – moratorij, ispravkom podataka o zaduženjima podnositelja u Centralnom registru kredita po osnovama pravomoćnih sudskih presuda, oslobađanje od obveze jamstva i visinom i načinom obračuna kamata.

Određen broj prigovora (4) odnosio se na neusklađenost Ugovora o mikrokreditu s 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 dani 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 inozemstvu, a za predmet imaju **vrstu i visinu naknada** (25) koje banke naplaćuju u poslovanju s korisnicima. Korisnici su prigovarali na visinu naknada za održavanje i zatvaranje računa, slanje i prijem



novca iz inozemstva, zamjenu stranih novčanica, tečajne razlike i izdavanje potvrda i suglasnosti o stanju duga po tekućim obvezama. Najviše prigovora bilo je od strane korisnika mirovina koji su se žalili na visoke provizije banaka prilikom priljeva sredstava iz inozemstva. U dijelu obrade i postupanja u ovim predmetima zaključeno je, sukladno važećim zakonskim propisima, da visina naknada i drugih troškova mora biti ugovorena s korisnikom, kao i da su naknade dio općih uvjeta poslovanja subjekata bankovnog sustava, i mogu biti promijenjene dva puta u godini uz obavijest korisnicima o toj promjeni. Sporno pitanje je način obavještavanja, odnosno nedovoljna transparentnost u poslovanju subjekata bankovnog sustava prilikom promjene visine ili vrste naknada. Nedovoljna transparentnost se ogleda u značajno obimnim informacijama koje obuhvaćaju opći uvjeti poslovanja subjekata bankovnog sustava, 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 bankovnog sustava je zatraženo da svi troškovi koji padaju na teret korisnika moraju biti poznati u momentu sklapanja ugovornog odnosa, a visina naknada, ukoliko se mijenja tijekom ugovornog odnosa, objektivna i jednaka stvarnim troškovima o kojima korisnik mora biti informiran 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 promatranom razdoblju imamo značajan broj prigovora klijenata koji su se suočili s **blokadom računa** (11) zbog nedostavljanja i neažuriranja osobnih i drugih podataka prema banci. Kod ovakve vrste prigovora dani su obrazloženi odgovori i upute korisnicima kao i pravna osnova provođenja mjera, provjera i praćenja računa i transakcija klijenata, a na temelju Zakona i podzakonskih propisa.

Dio prigovora odnosio se na **postupak izvršenja preko računa** klijenata (12) na temelju sudskih i drugih izvršnih naloga i nepravilnosti u provođenju i obračunu kamata. Naše upute u ovim predmetima, a u vezi s pravima korisnika, odnosno obvezi subjekata bankovnog sustava na primjenu ograničenja obustave osobnih primanja, su usmjerene na Zakon o izvršnom postupku FBiH.

2.8. Elektronički instrumenti plaćanja

Značajan broj prigovora (33) se odnosio i na elektroničke instrumente plaćanja i kartično 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 uvjeta za reklamaciju u zavisnosti od vrste i načina izvršenja transakcije. Nakon provedenih postupaka i ovom izvještajnom razdoblju naša mišljenja su da nije dovoljno normativno uređen postupak, niti kriterij za utvrđivanje činjenica i odgovornosti kod ovakvih prigovora.



2.9. Ostali prigovori

U promatranom izvještajnom razdoblju zabilježen je veći broj prigovora koji se odnose na sveukupnu djelatnost subjekata bankovnog sustava, 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 pravomoćnim sudskim odlukama. Korisnicima se i po ovim pitanjima, iako Ombudsman ima obvezu zastati s 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 suglasnosti, potvrda i izvoda, pitanja iz oblasti nasljeđivanja. Česti upiti korisnika odnose se na vremensko razdoblje izdavanja različitih vrsta suglasnosti i potvrda, postupak odobravanja kredita, korištenje osobnih podataka, bankarsku tajnu.

U ovom izvještajnom razdoblju 4 prigovora su se odnosila na djelatnost leasinga u vezi sa spornim obračunom potraživanja iz ugovora o finansijskom leasingu, evidencija u CRK-a i naplata iz predmeta leasinga.

III. EVIDENCIJA O UPITIMA I MOLBAMA KORISNIKA FINACIJSKIH USLUGA

Uredu ombudsmana, pored prigovora i zahtjeva u pisanoj formi, korisnici finansijskih usluga se obraćaju s upitima i molbama u vezi s pravima i obvezama, novom zakonskom regulativom i različitim finansijskim proizvodima. U izvještajnom razdoblju zaprimljeno je 111 različitih upita, molbi i zahtjeva, na koje su dani 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 s naplatom prava iz osiguranja koje je služilo kao instrument osiguranja ispunjenja obveza po ugovoru o kreditu. Dio upita odnosio se na sporne odnose i dug kod subjekata bankovnog sustava koje potraživanje je otkupljeno ili je u postupku stečaja.

U svim prethodno navedenim obraćanjima korisnika značajan dio vremena u radu Ureda ombudsmana je usmjeren na informiranje i odgovore koji su omogućili korisnicima da lakše razumiju svoj položaj, prava i obveze 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 osoba koje garantiraju za ispunjenje obveze. Posebna pažnja posvećena je informiranju korisnika o vidovima zaštite, izvansudskom postupku posredovanja i obvezi vođenja internog postupka sa subjektima bankovnog sustava s kojima korisnik ima zaključen ugovor ili po kojemu je nastao sporni odnos. Korisnici su informirani da su prije podnošenja prigovora/zahtjeva Ombudsmanu, u obvezi podnijeti prigovor u pisanoj formi subjektu bankovnog sustava za zaštitu svojih prava i raspravljanje spornog odnosa, a da su subjekti bankovnog sustava u obvezi, prema Zakonu o zaštiti korisnika i finansijskih usluga i podzakonskim aktima Agencije, dostaviti odgovor najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora.



IV. FINANCIJSKA EDUKACIJA

Ombudsman kao jedan od nositelja zaštite prava i interesa korisnika finansijskih usluga, provodi aktivnosti finansijske edukacije građana, sa svrhom unaprjeđenja finansijskog znanja i vještina korisnika finansijskih usluga. Finansijska edukacija je važan izvor informacija o razini znanja i problemima kao i dobivanje saznanja o tome koliko građani razumiju sam način funkcioniranja komercijalnog finansijskog sektora.

U suradnji i uz podršku Međunarodne finansijske korporacije (IFC) u okviru zajedničkog projekta „Mikrofinancije u Bosni i Hercegovini“ podržan od Ambasade Švicarske u BiH, napravljen je sadržaj i izrađene informativne brošure – afiš kojim se provode aktivnosti sa ciljem promocije i unaprjeđenja položaja korisnika finansijskih usluga: „Što trebamo znati prije podizanja kredita? – odgovorno zaduživanje“, „Finansijski proizvodi i usluge – što 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 ispisane i distribuirane u više primjeraka široj javnosti, a dostupne su i na internetskoj stranici Agencije¹.

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

Suradnja na projektu je tijekom 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 internetskoj stranici Agencije, a objavljeni su i na Federalnoj televiziji kako bi bili dostupni i široj javnosti.³

Finansijska edukacija građana u vezi s odgodom otplate kredita i drugim posebnim mjerama je važna što je prepoznao Ured ombudsmana i napravljena je posebna animirana epizoda „Posebne mjere tijekom COVID-a 19“ kako bi građanima učinili dostupnim informacije o svim propisanim mjerama koje tijekom pandemije primjenjuju subjekti bankovnog sustava.⁴

- 26. 2. 2020. u Sarajevu održana je obuka savjetnika iz svih lokalnih zajednica u BiH s ciljem unaprjeđenja njihovih stručnih vještina iz oblasti savjetovanja zaduženih/prezaduženih osoba i finansijske edukacije, kao i jačanja njihovih osobnih vještina, prvenstveno komunikacijskih. Tijekom jednodnevne obuke savjetnici su imali priliku upoznati se s radom Ombudsmana za bankovni sustav Federacije BiH u oblasti zaštite korisnika finansijskih usluga.
- 10. 6. 2020. održana je online edukacija za članove Udruženja mladih gospodarstvenika i poduzetnika „Mozaik“ kada su sudionici imali priliku da se informiraju o osnovnim

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

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

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

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



karakteristikama subjekata bankovnog sustava i njihovim proizvodima, obvezama banaka i njihovim pravima na zaštitu korisnika.

Nastavljeni su poslovi izrade i dopune sadržaja pitanja i odgovora za korisnike na internetskoj stranici Agencije putem koje korisnici i žiranti redovito mogu pratiti informacije o svim pitanjima iz djelokruga rada Ombudsmana kao i odgovore na pitanja koja su im potencijalno zanimljiva.

On-line obrazac za podnošenje prigovora je dostupan na internetskoj stranici Agencije⁵ i olakšava sam postupak upućivanja prigovora korisnika.

V. SURADNJA S AGENCIJOM ZA BANKARSTVO FBiH

U izvještajnom razdoblju nastavljena je kontinuirana suradnja s nadležnim sektorima Agencije u vezi s kontrolama subjekata bankovnog sustava i njihovog usklađivanja s odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, drugih zakona i propisa.

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

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

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

VI. SURADNJA S DRUGIM INSTITUCIJAMA I ORGANIZACIJAMA

Suradnja s institucijama i organizacijama podrazumijeva, s jedne strane, suradnju Ombudsmana sa subjektima bankovnog sustava neophodnu za rad po prigovorima/zahtjevima korisnika, a s druge strane, suradnju s drugim institucijama u promoviranju finansijskih prava korisnika i stvaranju normativnih uvjeta za njihovo ostvarivanje.

- 10. 10. 2020. odgovoreno je na upitnik OECD-a „Questionnaire on the implications of the Covid-19 pandemic on financial literacy policies and practices“;
- U izvještajnom razdoblju su pripremljeni i dostavljeni anketni odgovori za potrebe izrade pregleda kvalitete i potreba usluge savjetovanja koje obavlja Međunarodna finansijska korporacija (IFC);
- Sačinjene Informacije o stupnju izvršenja Programa rada Ombudsmana za bankovni sustav za 2020. godinu (usporedni pregled) do 30. 9. 2020. za potrebe Ureda unutarnje revizije Agencije;

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



- Izrada Programa rada za 2021. godinu i dostava u procedure prema U.O. 5. 11. 2020.;
- Sudjelovanje na sjednici Zastupničkog doma Parlamenta Federacije BiH 2. 12. 2020. – Izvješće o radu Ombudsmana za bankovni sustav FBiH;
- Sudjelovanje 1. i 2.12.2020. na webinaru “Pravila EU o potrošačima na jedinstvenom digitalnom tržištu, i sudska zaštita i rješavanje potrošačkih sporova” u organizaciji Direkcije za europske integracije;
- 17. 12. 2020. gost sudionik webinaru AMFI – Zaštita prava i interesa korisnika finansijskih usluga u mikrofinansijskom sektoru.

Sukladno Programu rada za 2020. godinu i zakonskoj regulativi, Ombudsman je nastavio suradnju sa subjektima bankovnog sustava, kako bi efikasnije rješavali prigovore/zahtjeve korisnika i jamaca, kao i probleme i poteškoće u ostvarivanju njihovih prava.

U dijelu nadležnosti i poslova Ureda Ombudsmana izvršeni su zadaci i dodijeljene obveze u okviru mjera za provođenje Akcijskog plana za realizaciju prioriteta iz Analitičkog izvješća Europske komisije iz poglavlja 28. Zaštita potrošača i zdravlja.



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



ZAKLJUČAK

U izvještajnom razdoblju, odnosno u 2020. godini, došlo je povećanja broja zaprimljenih prigovora u Ured ombudsmana, 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 bankovnog sustava. U navedenom razdoblju velika pažnja javnosti je bila usmjerena kako na Agenciju i Ombudsmana, tako i na cijeli bankarski sektor u cilju prevladavanja negativnih ekonomskih posljedica uzrokovanih pojavom virusnog oboljenja COVID-19, što je dovelo do veće zastupljenosti i informiranosti građana o značaju i ulozi Ombudsmana i povećanog broja predmeta. Treba napomenuti da se rad i djelovanje Ureda ombudsmana u uvjetima izvanrednih okolnosti zbog pojave pandemije obavljao u kontinuitetu kako u radu na predmetima, tako u svim obraćanjima građana – korisnicima finansijskih usluga, informiranosti o donesenim olakšicama, značaju i ulozi Ombudsmana 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 Ombudsmana u cilju zaštite korisnika finansijskih usluga. Ombudsmani su mišljenja da i subjekti bankovnog sustava trebaju dati svoj doprinos u komunikaciji s korisnicima u cilju ublažavanja posljedica i iznalaženja mogućnosti za odabir odgovarajućeg modela podrške u nastavku izmirenja postojećih obveza građana kao jedan od preduvjeta za daljnji nastavak uspješnog daljnjeg korištenja kreditnih proizvoda. Provođenjem i promoviranjem edukativnih aktivnosti istodobno 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 Ombudsmana za bankovni sustav, 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 bankovnog sustava, a nerijetko iziskuje i suradnju s drugim nadležnim sektorima Agencije.

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

OMBUDSMANI ZA BANKOVNI SUSTAV:

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
W www.fba.ba

