



# IZVJEŠTAJ

**o radu Ombudsmena za bankarski sistem  
Federacije BiH  
za period 01.01. - 30.06.2016. godine**

**Sarajevo, juli 2016. godine**

## I. UVOD

Ombudsmen za bankarski sistem Federacije Bosne i Hercegovine (dalje: Ombudsmen) Parlamentu Federacije BiH putem Vlade Federacije BiH i Upravnom odboru Agencije za bankarstvo FBiH, podnosi Polugodišnji izvještaj o radu za period 01.01. – 30.06.2016. godine, shodno članu 4f. Zakona o Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine ("Službene novine Federacije BiH", br. 9/96, 27/98, 20/00, 45/00, 58/02, 13/03, 19/03, 47/06, 59/06, 48/08, 34/12 i 77/12).

Osnovne nadležnosti i ovlaštenja Ombudsmena utvrđeni Zakonom o Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine su:

- pružanje informacija o pravima i obavezama korisnika i davalaca finansijskih usluga,
- praćenje i predlaganje aktivnosti za unapređenje odnosa između korisnika finansijskih usluga i finansijskih organizacija bankarskog sistema Federacije BiH,
- istraživanje aktivnosti na finansijskom tržištu po službenoj dužnosti ili na osnovu prigovora, radi zaštite prava korisnika finansijskih usluga,
- razmatranje prigovora korisnika finansijskih usluga, davanje odgovora, preporuka i mišljenja, te predlaganje mjera za rješavanje prigovora,
- posredovanje u mirnom rješavanju spornih odnosa između korisnika finansijskih usluga i finansijskih organizacija bankarskog sistema Federacije BiH,
- izdavanje smjernica ili preporuka o posebnim standardnim uslovima ili aktivnostima za primjenu dobrih poslovnih običaja u poslovanju finansijskih organizacija bankarskog sistema Federacije BiH,
- predlaganje Upravnom odboru Agencije donošenje akata iz njegove nadležnosti u oblasti zaštite prava korisnika finansijskih usluga,
- saradnja sa nadležnim pravosudnim, upravnim i drugim organima i organizacijama, kao i sa nadzornim i kontrolnim institucijama u zemlji i inostranstvu, u okviru svoje nadležnosti,
- saradnja sa ostalim organima i subjektima nadležnim za zaštitu prava potrošača,
- poduzimanje i drugih radnji iz oblasti zaštite prava korisnika finansijskih usluga.

Ombudsmen provodi postupak prema pravilima propisanim Pravilima postupanja Ombudsmena za bankarski sistem Federacije Bosne i Hercegovine ("Službene novine Federacije BiH", br. 62/14 i 93/15) koja se izvršavaju prema već uspostavljenim materijalno-tehničkim uslovima koje osigurava Agencija za bankarstvo FBiH. U dijelu unutrašnje organizacije odjela, pored lica koje rukovodi odjelom - Ombudsmen, raspoređen je još jedan izvršilac, diplomirani pravnik, stručni saradnik za pravne poslove.

Izvještaj sadrži sve aktivnosti koje je Ombudsmen poduzeo na realizaciji Plana rada za 2016. godinu. Sadrži i statističke podatke i pokazatelje o podnesenim prigovorima/zahjevima korisnika finansijskih usluga za zaštitu njihovih prava, vrste prigovora i način rješavanja, vođenje vansudskih postupaka, kao i postupanje finansijskih institucija po tim prigovorima. U izvještaju je dat prikaz izdatih preporuka,

zapažanja i mišljenja Ombudsmena, vrste i dominantnosti prigovora/zahtjeva, stanja finansijskih prava klijenata i komunikacije sa finansijskim institucijama.

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

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

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

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

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

U prvoj polovini 2016. godine Ombudsmen je obavljao sljedeće aktivnosti:

- Prijem korisnika i žiranata u službenim prostorijama te pružanje savjeta u svrhu zaštite njihovih prava, upute i mišljenja;
- Primanje telefonskih poziva korisnika;
- Primanje i zavođenje prigovora/zahtjeva korisnika i žiranata;
- Provođenje ispitnog postupka i rješavanje sporova po prigovorima korisnika i žiranata;
- Saradnja sa odjelima Agencije za bankarstvo, razmjena informacija i unapređenje podzakonskih akata;
- Praćenje implementacije novih zakonskih propisa, Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o zaštiti žiranata i insistiranje na usklađivanju pravne regulative i bankarske prakse finansijskih institucija u oblasti zaštite korisnika finansijskih usluga, radi unapređenja zaštite prava korisnika;
- Saradnja sa drugim subjektima iz oblasti zaštite korisnika (ombudsmen za bankarski sistem Republike Srpske, ombudsmen za zaštitu potrošača BiH, organi pravosuđa, nevladin sektor) radi unapređenja zaštite prava korisnika;
- Podizanje nivoa informiranosti korisnika kroz informativne brošure objavljene u printanim medijima i na web stranici Agencije;
- Preporuke finansijskim institucijama koje se odnose na poboljšanje odnosa prema korisnicima, primjene dobre poslovne prakse u poslovanju i rješavanju pojedinačnih sporova između korisnika/žiranta i finansijskih institucija;
- Razmatranje zahtjeva žiranata za oslobađanje od obaveze jemstva, provođenje ispitnog postupka i izdavanje Preporuka nadležnom odjelu Agencije u svrhu donošenja konačne odluke – Rješenja po zahtjevima žiranata.

## 2.2. Pregled prigovora, zahtjeva i drugih podnesaka korisnika finansijskih usluga

U periodu od 01.01. do 30.06.2016. godine, samostalni odjel Ombusmena je zaprimio 185 novih prigovora, zahtjeva i obavještenja u odnosu na nastale sporne odnose u vezi sa postupanjem i radom finansijskih institucija u pojedinačnim odnosima i komunikaciji sa korisnicima finansijskih usluga. Ombudsmenu su se korisnici i žiranti obraćali putem: redovne i elektronske pošte, telefonskih poziva i lično.

Sa korisnicima koji su dostavili prigovor/zahtjev za zaštitu svojih prava, redovno se komuniciralo iz odjela Ombudsmena, u pisanoj ili usmenoj formi, radi informisanja o toku i ishodu postupka.

Od ukupnog broja 185 zaprimljenih prigovora/zahtjeva, 167 su završena, okončana, uključujući i 14 postupaka koji su pokrenuti u toku 2015. godine, a okončani u ovom izvještajnom periodu. Od ukupnog broja postupaka koji se trenutno vode, u toku je rad po 18 predmeta koji su u toku u različitim fazama postupka.

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

18 pozitivno riješenih u internom postupku sa finansijskom institucijom.

54 neosnovanih prigovora korisnika.

17 prigovora po kojima su dati obrazloženi odgovori sa uputama korisnicima u vezi sa primjenom važeće zakonske regulative u ostvarivanju njihovih prava.

9 prigovora odustanak podnosioca od prigovora.

11 prigovora koji su proslijeđeni drugoj nadležnoj instituciji.

11 **Preporuka** po zahtjevu za oslobađanje od obaveze jemstva (5 neosnovanih i 3 osnovanih, te 3 u toku).

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

## 2.3 Pregled ukupnog broja prigovora 01.01. - 30.06. 2015. i 2016. godine

<u>Godina</u>	<u>Ukupno</u>
2015. januar – juni	339
2016. januar – juni	185

#### 2.4. Struktura prigovora po finansijskim institucijama

<u>Finansijske intitucije</u>	<u>broj i %</u>
Banke	117 (70%)
Mikrokreditne organizacije	19 (11%)
Lizing društva	/
Ostalo	31 (19%)
UKUPNO	167 (100%)

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

<u>Podnosioci prigovora</u>	<u>broj i %</u>
Korisnici	82 (49%)
Žiranti	17 (10%)
Sudužnici	2 (1%)
Ostali	66 (40%)
UKUPNO	167 (100%)

#### 2.6. Broj prigovora/zahtjeva po vrstama finansijskih usluga

<u>Vrsta finansijskih usluga</u>	<u>Broj i %</u>
Krediti	28 (17%)
Depoziti	5 (3%)
Platni promet	15 (9%)
Elektronski instrumenti plaćanja	8 (5%)
Ostalo	/
UKUPNO	167 (100%)

#### 2.7. Preporuke Ombudsmena

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

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

Kako Ombudsmen nema ovlaštenja da donosi formalno-pravno obavezujuće odluke, u slučaju kada utvrdi da su povrede prava korisnika/žiranta prouzrokovane nezakonitim ili nesavjesnim postupanjem finansijskih institucija, Ombudsmen dostavlja predmet nadležnom sektoru Agencije za bankarstvo FBiH, radi eventualnog poduzimanja mjera iz okvira nadležnosti regulatora.

U posmatranom periodu Ombudsmen je, na osnovu pojedinačnih istovrsnih prigovora tri fizička lica - korisnika finansijskih usluga, u vezi sa naplatom naknade za prijevremeni povrat kredita od strane 1 banke, uputio predmet nadležnom sektoru Agencije radi poduzimanja mjera iz svoje nadležnosti, a u vezi sa odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga („Službene novine FBiH“, broj: 31/14). Prethodno je banci izdata preporuka, koju banka nije uvažila.

### III. ZAPAZANJA I MIŠLJENJA OMBUDSMENA

Prema prikazanim podacima u tabeli 1.,2.,3 i 4. najveći broj prigovora se odnosi na banke, što je i očekivano, s obzirom na dominantnost na finansijskom tržištu kao na i broj i grupe proizvoda koje imaju u ponudi. Posebno treba istaknuti da je broj prigovora u posmatranom periodu manji za 40% u odnosu na ukupan broj prigovora u odnosu na isti period prethodne godine.

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

Prigovori korisnika fizičkih lica, prvenstveno su se odnosili na sporna pitanja valjanosti ugovaranja klauzula o promjenljivosti kamatne stope na kredite, izvršenih promjena kamatne stope u toku trajanja ugovornog odnosa od strane finansijskih institucija. Prigovori su se odnosili na neinformiranost o promjeni, visok iznos obračunatih kamata, kao i nerazumijevanje od strane finansijskih institucija njihovog pogoršanog ekonomskog i finansijskog stanja u odnosu na vrijeme kada su uzeli kredit. U pogledu ovih prigovora, ostvaren je značajan napredak u smislu pozitivnog rješavanja spornih odnosa, pri čemu treba istaknuti da su banke u velikoj mjeri izvršile usklađivanje svog poslovanja sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

Veliki broj prigovora u izvještajnom periodu odnosio se na neprihvatanje reprogramiranja i restrukturiranja postojećih kredita ili prihvatanje pod nepovoljnijim uslovima, u odnosu na osnovni ugovor. Primjedbe su se odnosile i na nerazumijevanje finansijskih institucija, ekonomskog i finansijskog statusa klijenta, u odnosu na vrijeme kada su uzeli kredit, u smislu prezaduženosti i smanjenih novčanih primanja.

Posebno treba istaknuti da u grupi kreditnih poslova u posmatranom periodu imamo značajan broj prigovora klijenata koji su se suočili sa blokadom računa i zapljenom primanja preko tekućih računa koje su pokrenule finansijske institucije u svrhu naplate svojih potraživanja bez aktivnosti suda, odnosno izvršnog naslova. Kod ovakve vrste prigovora data su obrazloženja i upute korisnicima u vezi sa pravima, odnosno obavezama finansijske institucije na primjenu ograničenja obustave ličnih primanja iz Zakona o izvršnom postupku („Službene novine Federacije BiH“, br. 32/03, 52/03, 33/06-ispr., 39/09,74/11, 35/12 i 46/16).

Kao i u prethodnim izvještajnim periodima i dalje su prisutni prigovori u vezi sa visinom naknada za zatvaranje kredita, naknadama za izdavanje potvrda i saglasnosti te dužinom trajanja takve vrste usluga za klijenta, što je ostavljeno kao diskreciono pravo finansijske institucije, a naravno uz opasku sa željom da zadrže

klijenta. Korisnici su prigovarali da zbog dugotrajnosti postupka obračuna ostatka i neizdavanje potvrda o stanju duga, nisu u mogućnosti zatvoriti kredit, pri čemu se smatraju oštećenim za prispjele anuitete i obračunate kamate. Iako su svi prigovori ove vrste riješeni nakon obraćanja korisnika Ombudsmenu, finansijskim institucijama su date preporuke da u svim postupcima ažurnije postupaju po zahtjevima klijenata, bez postavljanja uslova koji bi bili na štetu klijenta.

Određeni broj prigovora koji su bili prisutni i u prethodnim izvještajnim periodima, imaju za predmet izvještavanje i dostavljanje podataka o kategorizaciji kredita korisnika prema Centralnom registru kredita kod Centralne banke BiH. Korisnicima nisu pružene informacije ili su nedovoljno informisani od strane finansijskih institucija o propisima (zakonima i podzakonskim aktima) koji regulišu ovu oblast. Posebno treba istaknuti da finansijske institucije neažurno vode evidencije i izvještavaju Centralnu banku BiH za kredite kod kojih je evidentirano kašnjenje, i koji su svrstani u nižu kategoriju, a potom otplaćeni, odnosno korisnicima nisu dostupne informacije nakon kojeg vremenskog perioda će njihova kategorizacija biti promijenjena kao i urednost u otplati.

Korisnici su se Ombudsmenu obraćali i po pitanjima kredita koji su osigurani policom osiguranja vinkulirane u korist finansijske institucije tokom cijelog trajanja kreditnog odnosa, a zatvorili su kredit prije isteka roka za otplatu. Sporno pitanje koje su isticali odnosi se na to da finansijske intitucije odbijaju isplatiti dio premije osiguranja koji je neiskorišten, a uslijed prijevremenog povrata kredita. Uvidom u predmete konstatovano je da su opći uslovi osiguravajuće kuće, koja je u ugovornom odnosu sa finansijskom institucijom definiraju pitanje premije, ali da korisnici nisu bili informisani ili su nedovoljno informisani o uslovima i načinu korištenja i povrata dijela premije.

3.2. U posmatranom periodu, prigovori korisnika koji se odnose na **depozitne poslove** su prvenstveno u vezi sa automatskim produženjem ugovora o oročenim depozitima, tzv. reoročavanjem novčanih depozita, promjenama kamatne stope i nepravilnim dostavljanjem obavještenja korisnicima. Od finansijskih institucija je zatraženo, i date su preporuke u svim postupcima, da blagovremeno i u propisanim rokovima Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga („Službene novine Federacije BiH“, broj: 31/14) informišu korisnike o pravima na produženje ugovora, a u slučaju promjene kamatne stope o roku u kojem imaju pravo da raskinu ugovor.

3.3. Nadalje, zaprimljen je i značajan broj prigovora koji se odnose na usluge **platnog prometa**, a koji za predmet imaju vrstu i visinu naknada koje finansijske institucije naplaćuju u poslovanju sa korisnicima. Korisnici su prigovarali na visinu naknada za vođenje i zatvaranje računa, kreditne partije i izdavanje potvrda i saglasnosti o stanju duga po tekućim obavezama. Prilikom obrade i postupanja u ovim predmetima, sporno pitanje je zašto finansijske institucije ovo pravo na obračun i naplatu naknada ugovaraju sa korisnicima i to tehnikom upućujućih normi na interne

akte i opće uslove poslovanja, koji su kasnije podložni promjenama, a sa klauzulom da je klijent sa potpisom ugovora saglasan sa svim tim naknadnim izmjenama. Od finansijskih institucija je zatraženo da svi troškovi koji padaju na teret korisnika moraju biti poznati u momentu sklapanja ugovornog odnosa, a visina naknada objektivna, jednaka stvarnim troškovima koje finansijska intitucija ima po tim uslugama.

Manji broj prigovora se odnosio i na elektronske instrumente plaćanja i kartično poslovanje, u najvećoj mjeri na pitanje plaćanja roba i usluga putem interneta, te neovlašteno korištenje i zloupotreba korištenjem CVV broja, što zahtijeva prethodno postupanje i obradu nadležnih istražnih organa o čemu su korisnici dobili uputu, kao i obavijest o ishodu postupka.

3.4. U posmatranom izvještajnom periodu, zabilježen je veći broj prigovora koji se odnose na sveukupnu bankarsku djelatnost, a koji se u pravilu ne mogu svrstati niti u jednu od prethodno navedenih poslova finansijskih institucija. I dalje su prisutni prigovori korisnika na pitanja 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.

3.5. Prigovori lica koja lično osiguravaju ispunjenje obaveza (žiranti, sudužnici) se kao i u prethodnom izvještajnom periodu u najvećem broju odnose na zahtjeve za oslobađanje od obaveze jemstva, zbog nepravilnosti postupka provedenog prilikom odobravanja kredita od strane finansijskih institucija. Traži se utvrđivanje odgovornosti službenika za propuste i nesavjesno postupanje prilikom procjene kreditne sposobnosti dužnika, neinformisanost lica koja osiguravaju obavezu o eventualnim kašnjenjima u plaćanju obaveza, kao i poduzimanje mjera naplate i redoslijedu u naplati prema žirantima. Podnosioci su uputstvima i obrazloženim odgovorima u svim predmetima obaviješteni o ostvarivanju svojih prava, a u predmetima po zahtjevu za oslobađanje od obaveze jemstva izrađene su Preporuke upućene nadležnom odjelu Agencije za bankarstvo za donošenje konačnih Rješenja kojim se odlučuje o zahtjevu jemca.

#### **IV. EVIDENCIJA O POSJETAMA, UPITIMA I MOLBAMA KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA**

Samostalnom odjelu Ombudsmena, pored prigovora i zahtjeva u pisanoj formi, korisnici finansijskih usluga i žiranti su se obratili usmenim putem, telefonski ili neposredno, sa upitima i molbama u vezi sa pravima i obavezama, novom zakonskom regulativom i različitim finansijskim proizvodima. U izvještajnom periodu zaprimljeno je **106** različitih upita, molbi i zahtjeva, o kojima se redovno razmatralo u odjelu Ombudsmena i dati su obrazloženi odgovori, uputstva, savjeti te preporuke.



U svim prethodno navedenim obraćanjima korisnika i žiranata značajan dio vremena u radu samostalnog odjela Ombudsmena je usmjeren na informisanje i odgovore koji su omogućili korisnicima da lakše razumiju svoj položaj, prava i obaveze iz mogućih pravnih situacija u kojima su se našli, kao i pitanja iz ugovornih odnosa, pregovarački položaj u predugovornoj fazi, vrstu i visinu kamate, kao i odgovornosti drugih lica koji garantuju za ispunjenje obaveze. Posebna pažnja posvećena je informiranju korisnika o vidovima zaštite, vansudskom postupku posredovanja i obavezi vođenja internog postupka sa finansijskom institucijom sa kojom 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 finansijskoj instituciji za zaštitu svojih prava i raspravljanje spornog odnosa, a da su finansijske institucije u obavezi prema Zakonu o zaštiti korisnika i finansijskih usluga i podzakonskim aktima Agencije da dostave odgovor najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora.

Ukupan broj korisnika i žiranata koji se obratio Ombudsmenu, do 30.6.2016. godine, manji je u odnosu na isti period prethodne godine. Razlog ovog smanjenja su efekti pojačane informiranosti korisnika o pravima i obavezama, oblicima zaštite i vansudskim postupkom, ali se i dalje mora konstatovati postojanje potrebe jačanja finansijske pismenosti, razumijevanja načela dobrog finansijskog odlučivanja i odgovornosti korisnika.

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

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

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

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

Na web stranici je objavljen i edukativni materijal koji sadrži informacije za korisnike (uključujući i žirante) kako da ostvare svoja prava u cilju boljeg razumijevanja materije koja se odnosi na kreditiranje (ugovori, instrumenti osiguranja, način zaštite i dr.).

Putem internet stranice korisnici i žiranti redovno mogu pratiti informacije o svim pitanjima iz rada Ombudsmena.

## **VI. SARADNJA OMBUDSMENA SA AGENCIJOM ZA BANKARSTVO FBiH, DRUGIM INSTITUCIJAMA I ORGANIZACIJAMA**

6.1. U izvještajnom periodu, Ombudsmen je sa nadležnim sektorima Agencije za bankarstvo FBiH kontinuirano saradivao i učestvovao na sjednicama Odbora za superviziju u vezi s izvršenim kontrolama finansijskih institucija i njihovog usklađivanja sa odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga i Zakona o zaštiti žiranata.

Razmjena informacija sa nadležnim sektorima Agencije je prisutna od početka rada Ombudsmena, a pojedinačni prigovori/zahtjevi koji ukazuju na eventualna kršenja određenih prava korisnika od strane finansijskih institucija se dostavljaju nadležnim sektorima Agencije radi provjere i poduzimanja određenih mjera u okviru supervizorskih nadležnosti.

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

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

6.3. Ombudsmen je od 2014. godine član International Network of Financial Ombudsman Schemes, međunarodne organizacije koja ima preko 40 zemalja članica i ombudsmene u oblasti finansijskih usluga iz cijelog svijeta. Kroz svakodnevnu komunikaciju sa sekretarijatom ove mreže, članovima se prezentuju prakse i iskustva svakog od Ombudsmena, te prenose znanja u vršenju njihovih poslova i donošenju odluka.

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

6.4. Shodno Programu rada za 2016. godinu i zakonskoj regulativi, Ombudsmen je nastavio saradnju sa finansijskim institucijama, kako bi efikasnije rješavao prigovore/zahtjeve korisnika i jemaca, kao i probleme i poteškoće u ostvarivanju njihovih prava.

## **VII. ZAKLJUČAK**

Iako je zabilježen trend smanjenja broja prigovora/zahtjeva korisnika u odnosu na prethodni izvještajni period, te znatno poboljšanje usklađivanja poslovanja

finansijskih institucija i dalje je neophodno unapređenje poslovanja, usluga i kvaliteta rada finansijskih institucija u odnosima sa korisnicima.

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

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

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

U vezi s navedenim je ocjena Ombudsmena da finansijske institucije i dalje trebaju poduzimati aktivnosti radi unapređenja kvaliteta svojih usluga i unapređenja odnosa sa korisnicima.

RUKOVODILAC ODJELA:

  
Lejla Smajović