



**IZVJEŠĆE O RADU**

**SAMOSTALNI ODJEL OMBUDSMANA ZA**

**BANKOVNI SUSTAV**

**za razdoblje 1.4.-31.12.2014.**

**Sarajevo, siječanj 2015. godine**

## UVOD

Sukladno nadležnostima utvrđenim Zakonom o Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine ("Službene novine Federacije BiH", br. 9/96, 27/98, 20/00 - visoki predstavnik (45/00 - potvrda Parlament), 58/02 - visoki predstavnik, 13/03 - visoki predstavnik, (19/03 - potvrda Parlament), 47/06 - visoki predstavnik, 59/06, 48/08, 34/12 i 77/12, dalje: Zakon), nakon provedenog postupka javnog natječaja, Odlukom Upravnog odbora Agencije za bankarstvo FBiH broj: U.O.-56-16/14 od 18. 3. 2014. imenovan je Ombudsman za bankovni sustav Federacije BiH. U vremenu od početka rada 1. 4. 2014., samostalne organizacijske jedinice Ombudsmana za bankovni sustav u kojem je trenutno raspoređena osoba koja rukovodi odjelom-Ombudsman, stvoreni su osnovni materijalno-tehnički uvjeti za rad, usvojeni podzakonski akti kojima se regulira rad i postupanje Ombudsmana i poduzete aktivnosti na rješavanju prigovora/zahtjeva korisnika finansijskih usluga.

Ombudsman, kao jedan od nositelja zaštite prava korisnika finansijskih usluga u Federaciji BiH, omogućava da se nastale nesuglasice i sporovi između institucija bankovnog sustava i korisnika mogu pravično i brzo riješiti od neovisnih osoba, s minimumom formalnosti putem **usuglašavanja, posredovanja ili na drugi miran način**. Ombudsman je dužan da se u svom radu pridržava načela zakonitosti, nepristranosti, stručnosti, jednakih prava i pravičnosti, efikasnosti i transparentnosti.

Osnovne nadležnosti Ombudsmana utvrđene Zakonom su:

- pružanje informacija o pravima i obvezama korisnika i davatelja finansijskih usluga;
- praćenje i predlaganje aktivnosti za unapređenje odnosa između korisnika finansijskih usluga i finansijskih organizacija bankovnog sustava Federacije BiH;
- istraživanje aktivnosti na finansijskom tržištu po službenoj dužnosti ili na temelju 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 bankovnog sustava Federacije BiH;
- izdavanje smjernica ili preporuka o posebnim standardnim uvjetima ili aktivnostima za primjenu dobrih poslovnih običaja u poslovanju finansijskih organizacija bankovnog sustava Federacije BiH,
- predlaganje Upravnom odboru Agencije donošenje akata iz njegove nadležnosti u oblasti zaštite prava korisnika finansijskih usluga;
- suradnja s nadležnim pravosudnim, upravnim i drugim organima i organizacijama, kao i s nadzornim i kontrolnim institucijama u zemlji i inozemstvu, u okviru svoje nadležnosti;
- suradnja s ostalim organima i subjektima nadležnim za zaštitu prava potrošača;
- poduzimanje i drugih radnji iz oblasti zaštite prava korisnika finansijskih usluga.

Stupanjem na snagu Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga ("Službene novine FBiH" broj: 31/14) proširen je djelokrug rada Ombudsmana u oblasti zaštite korisnika finansijskih usluga. Propisujući zaštitu korisnika ovaj Zakon je osigurao stručnu i nepristranu pomoć za korisnike, jednostavniji način i pristup u rješavanju sporova u vezi s uslugama koje pružaju finansijske institucije i veće povjerenje klijenta u finansijski sustav.

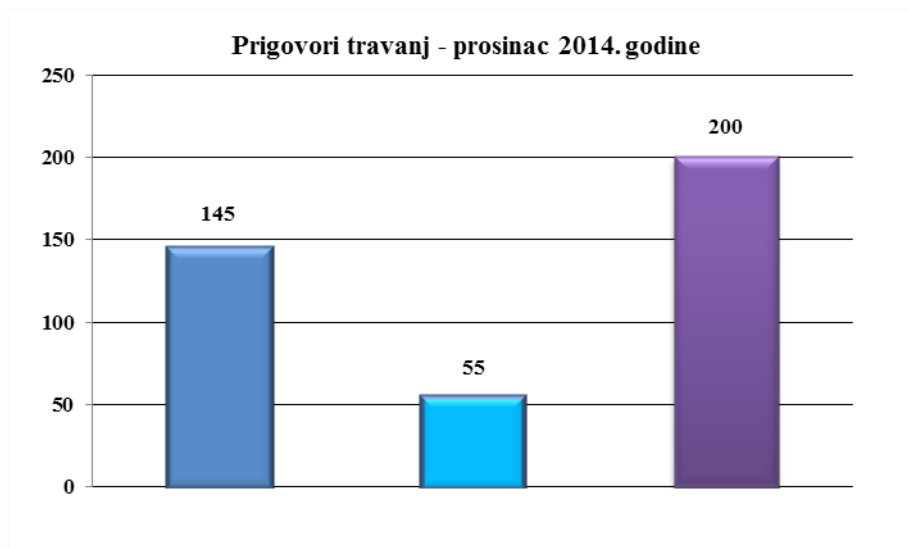
Najznačajnije novine koje ovaj zakon propisuje su: veća transparentnost poslovanja (u smislu dostupnosti informacija za klijenta u predugovaračkoj fazi i do donošenja odluke), pravičan i fer tretman (simetrija u informiranosti, ravnopravan odnos korisnika i davatelja finansijskih usluga), dvosmjerni karakter ugovora (da sve izmjene i dopune moraju imati suglasnost svih ugovornih strana), pravo na odustanak tzv. razdoblje hlađenja (14 dana od potpisivanja ugovora do kada klijent može odustati od realizacije tog kredita) i sl.

## 1. PRIGOVORI I ZAHTJEVI KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA

### 1.1 Prijem i rješavanja prigovora korisnika i jamaca

Javnost je informirana o samostalnom odjelu ombudsmana i aktivnostima te djelokrugu rada ombudsmana kroz **informaciju/e**, objavljenih na web stranici Agencije za bankarstvo ([www.fba.ba](http://www.fba.ba)), gdje je korisnicima omogućeno da se obrate ombudsmanu i putem e-maila [ombudsman@fba.ba](mailto:ombudsman@fba.ba) koristeći obrazac koji se nalazi na naslovnoj stranici web prezentacije.

Od početka rada do 31. 12. 2014. Ombudsman je zaprimio **200 prigovora/zahtjeva** i obavijesti u vezi s poslovanjem finansijskih institucija, od čega je okončano 145 predmeta i ostalo u tijeku, odnosno postupku rješavanja u raznim fazama. Ombudsman je vodio evidencije o svim podnesenim prigovorima/zahtjevima korisnika, razlozima spornih odnosa, postupcima koje je vodio, prijedlozima i izdanim smjernicama i preporukama, kao i pojedinačnoj evidenciji podataka o korisnicima.

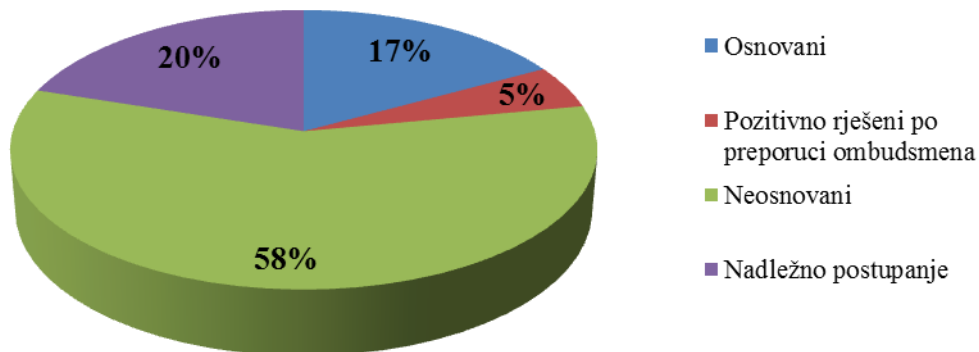


Okončani postupci su kako slijedi:

- 24 osnovanih prigovora koji su riješeni
- 8 pozitivno riješenih (po preporuci ombudsmana upućene finansijskim institucijama)
- 80 neosnovanih (ugovorni odnos, ne nadležnost-prigovor treba istaknuti prema drugoj instituciji, sudski postupak okončan pravomoćnom odlukom i sl.)
- 29 nadležno postupanje (klijent se nije obratio finansijskoj instituciji)

- 4 Prijedloga za posredovanje (bez suglasnosti obje strane)

### Okončani prigovori travanj - prosinac 2014. godine

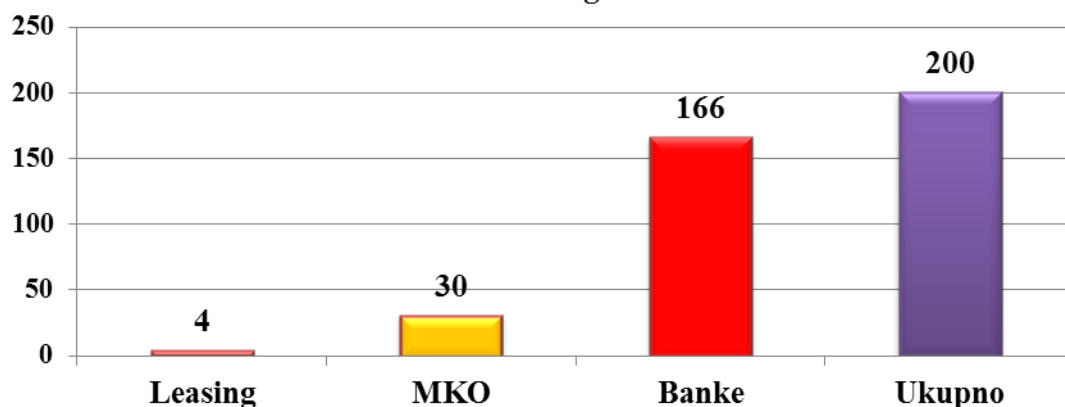


Posebna napomena: 14 zahtjeva za oslobađanje od obveze jamstva su s preporukom ombudsmena upućeni nadležnom odjelu Agencije za bankarstvo na konačno odlučivanje i donošenje rješenja po zahtjevu.

#### Broj prigovora po financijskim institucijama:

- Banke 166
- Mikrokreditne organizacije 30
- Leasing društva 4
- Ostalo 0

### Broj prigovora po financijskim institucijama travanj - prosinac 2014. godine



#### Najčešći prigovori/zahtjevi:

- Promjenljiva kamatna stopa
- Ne obavještanje ili neadekvatno obavještanje korisnika o promjenama uvjeta
- Naknade (opomene, prijevremeno zatvaranje kredita i sl.)

## - Prigovori/ zahtjevi jamaca i sudužnika

Ostali prigovori kojih je značajno manje se uglavnom odnose na depozitne poslove, obračun kamata, poslove iz oblasti platnog prometa, dostavljanje dokumentacije (ugovora, zahtjeva za kredit..), interni nalog za prijenos radi naplate potraživanja od strane finansijske institucije.

U dosadašnjem radu na razmatranju i ocjeni prigovora, zahtjeva i obavijesti korisnika, zabilježen je značajan broj prigovora koji u osnovi imaju pitanja iz oblasti obvezno pravnog odnosa i koji su meritornog karaktera, te o kojima je nadležni sud već raspravljao ili donio odluku. Finansijske institucije kod ovih prigovora/zahtjeva korisnika, nisu izrazile spremnost na rješavanje spornog odnosa pred ombudsmanom, poštivanje izdanih preporuka i smjernica niti u postupku posredovanja, što se i očekivalo s obzirom na dosadašnju praksu u zemlji i inozemstvu, te na činjenicu da ombudsman nema nadležnosti da donosi formalno-pravno obavezujuće odluke.

Potrebno je istaknuti da je najveći broj prigovora jamaca, tj. osoba koja osobno osiguravaju ispunjenje obveze glavnog dužnika, a koji se odnose na ocjenu kreditne sposobnosti glavnog dužnika prilikom odobravanja kredita, osnovanost potraživanja i prinudnu naplatu finansijskih institucija od ovih osoba, a u odnosu na odredbe Zakona o zaštiti žiranata u Federaciji BiH ("Službene novine FBiH" broj: 100/13). Bitno je i napomenuti da postoje i stavovi izraženi u dosadašnjim odlukama sudova po pitanju primjene ovog zakona na ugovorne odnose zaključene prije stupanja na snagu zakona i po pitanju povratnog djelovanja (retroaktivnosti).

### 1.2. Prijem, upiti i molbe korisnika finansijskih usluga

Pored naprijed navedenih prigovora/zahtjeva, koji su ombudsmanu upućeni u pisanoj formi, ombudsman je primao upite i molbe putem elektroničke pošte, telefonskih poziva i neposredno od korisnika finansijskih usluga u vezi s pravima i obvezama u odnosu na zaključeni ugovor ili korištenje usluge finansijske institucije. U vezi s navedenim, korisnicima su dani odgovori, upute i mišljenja, bez formalnog pisanog prijedloga za rješavanje spora.

U sklopu daljnjih aktivnosti, značajna pažnja je posvećena informiranju korisnika i davatelja finansijskih usluga o pravima i obvezama, iz razloga što korisnici nisu razumjeli odredbe ugovora koji su potpisali s finansijskom institucijom. Na temelju toga je uočena potreba planskog i sveobuhvatnog podizanja razine informiranosti i upućenosti korisnika finansijskih usluga koji su u postupku preuzimanja ili su već preuzeli obvezu kao dužnik, žirant, mjenični dužnik, sudužnik ili založni dužnik.

## **2. SURADNJA U IZRADI REGULATORNOG OKVIRA I DRUGIM INSTITUCIJAMA**

Segment suradnje samostalnog odjela ombudsmana treba promatrati u kontekstu suradnje koju ostvaruje i razvija unutarinstitucionalno s Agencijom za bankarstvo i redovnim aktivnostima, izvršnim i zakonodavnim organima, regionalno i s predstavnicima međunarodnih institucija i organizacijama u BiH i suradnje u okviru međunarodnih mreža.

U izvještajnom razdoblju, ombudsman je s nadležnim sektorima Agencije učestvovao u izradi podzakonskih akata (Odluka) i to Pravila postupanja ombudsmana za bankovni sustav u Federaciji BiH, Odluke o izmjenama i dopunama odluke o uvjetima i načinu postupanja banke, mikrokreditne organizacije i leasing društva po prigovoru klijenta, Odluke o izmjenama i dopunama odluke o uvjetima i načinu postupanja po zahtjevu žiranta za

oslobađanje od obveze jamstva, koja je Upravni odbor Agencije usvojio i koja su stupila na snagu 1. 8. 2014.

Suradnja je ostvarena i s nadležnim Ministarstvom financija, kojem je kao predlagaču upućen zahtjev za mišljenje pojedinih odredaba Zakona o zaštiti korisnika financijskih usluga, upriličen zajednički sastanak radi razmjene mišljenja i prijedloga o pitanjima koja su predmet spornih odnosa između korisnika i financijskih institucija, te upoznavanje s dilemama u primjeni, a sve s ciljem ispravne provedbe zakona.

U studenom 2014. godine ombudsman je sudjelovao u Programu procjene financijskog sektora koju je vršila Svjetska banka, te davao mišljenja na preliminarne nalaze i preporuke u pogledu politika FSAP tima.

Ombudsman je od prosinca 2014. godine član svjetske mreže financijskih ombudsmana International Network of Financial Services Ombudsman (INFO), a kao važan aspekt poslovanja Mreže je mogućnost za profesionalni razvoj te razmjenu iskustava i umrežavanje između financijskih ombudsmana i njihovim osobljem te upoznavanje programa rada.

Po pozivu Međunarodne financijske korporacije (IFC), članice Grupacije Svjetske banke, ombudsman je kao gost govornik uzeo učešće u obuci općinskih službenika za rad s prezaduženim građanima, kojom prilikom je prezentirana uloga i načela rada samostalnog odjela.

### **3. EDUKACIJA**

Posjeta ombudsmanu za bankovni sustav Republike Srpske i upoznavanje s djelokrugom i načelima rada te dosadašnjim iskustvom u oblasti zaštite korisnika financijskih usluga.

U okviru postojećeg Memoranduma o razumijevanju i suradnji od 5. 11. 2003., organizirana je posjeta ombudsmana i predstavnika Agencije Uredu za zaštitu potrošača Hrvatske narodne banke u cilju upoznavanja sa dosadašnjim radom i iskustvima, legislativom u oblasti zaštite potrošača, metodama rada i financijske edukacije.

Ombudsman je imao i aktivno učešće na Međunarodnoj konferenciji „Alternativno rješavanje sporova-suradnja uprave i pravosuđa s gospodarstvom“ listopad 2014. godine u organizaciji Hrvatske obrtničke komore, Zagreb, kao jedne od vodećih institucija koja se bavi između ostalog i pitanjima usluga posredovanja i mirnog rješavanja sporova i pri kojoj djeluje i Centar za mirenje.

### **4. ZAKLJUČAK**

Dosadašnje iskustvo u radu organizacijske jedinice ombudsmana, u kratkom razdoblju rada od osnivanja, opravdava postojanje ove funkcije u Federaciji Bosne i Hercegovine. Interes za rad ombudsmana se svakog dana povećava kroz veliki broj upita i zahtjeva korisnika financijskih usluga koji su dostavljeni odjelu ombudsmana i koji ukazuju na sve prisutniju problematiku neinformiranosti i neupućenosti o njihovim pravima i obvezama koje imaju u poslovnom odnosu s financijskom institucijom. Preporuke koje je ombudsman izdao na otklanjanju utvrđenih nepravilnosti u poslovanju financijskih institucija, statistički je pokazatelj da je potrebno raditi na jačanju mehanizama zaštite i primjene dobre poslovne prakse financijskih institucija u poslovanju s korisnicima.