



**IZVJEŠĆE O RADU**  
**SAMOSTALNI ODJEL OMBUDSMANA ZA**  
**BANKOVNI SUSTAV**  
**za razdoblje 1. 1. - 30. 6. 2015.**

**Sarajevo, rujan 2015. godine**

# SADRŽAJ

I. UVOD .....	3
II. PROGRAMSKA OPREDJELJENJA I OBLICI RADA OMBUDSMANA.....	4
2.1. Aktivnosti na realizaciji Programa rada Ombudsmana za 2015. godinu.....	4
2.2. Postupak i ovlasti Ombudsmana .....	5
2.3. Preporuke i mišljenja Ombudsmana.....	6
III. AKTIVNOSTI NA IMPLEMENTACIJI ZAKONSKIH OKVIRA ZAŠTITE KORISNIKA I ŽIRANATA.....	7
3.1. Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga.....	7
3.2. Zakon o zaštiti žiranata u FBiH.....	7
IV. SURADNJA OMBUDSMANA S AGENCIJOM ZA BANKARSTVO FBiH, CENTRALNOM BANKOM BiH, UDRUGOM BANAKA BiH I FINANCIJSKIM INSTITUCIJAMA.....	9
4.1. Suradnja s nadležnim sektorima Agencije za bankarstvo FBiH .....	9
4.2. Suradnja s Centralnom bankom BiH.....	9
4.3. Suradnja Ombudsmana s Udrugom banaka BiH.....	9
4.4. Suradnja Ombudsmana s finansijskim institucijama.....	9
V. ZAPISI O POSJETAMA I DRUGIM AKTIVNOSTIMA OMBUDSMANA.....	10
VI. PREGLED PRIGOVORA/ZAHTEVA UPUĆENIH OMBUDSMANU.....	11
6.1. Evidencije o zaprimljenim prigovorima/zahtevima korisnika i žiranata.....	11
6.2. Statistički pokazatelji o radu Ombudsmana.....	11
6.3. Struktura prigovora/zahteva prema podnositeljima .....	12
6.4. Struktura po finansijskim institucijama.....	12
6.5. Struktura prigovora/zahteva po vrsti finansijskih proizvoda.....	13
6.6. Rješavanje prigovora/zahteva .....	14
6.7. Drugi oblici obraćanja Ombudsmanu.....	14
VII. PREPORUKE FINANCIJSKIM INSTITUCIJAMA .....	15
7.1. Žiranti/jamci.....	15
7.2. CHF krediti.....	15
7.3. Promjenljiva kamatna stopa.....	15
7.4. Vođenje internog postupka u finansijskim institucijama .....	16
VIII. ZAKLJUČAK .....	17

## I. UVOD

Ombudsman za bankovni sustav Federacije Bosne i Hercegovine (dalje: Ombudsman) Parlamentu Federacije BiH putem Vlade Federacije BiH i Upravnom odboru Agencije za bankarstvo FBiH, podnosi Polugodišnje izvješće o radu za razdoblje 1. 1. - 30. 6. 2015. godine, shodno članku 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, 77/12) i Odluke Upravnog odbora Agencije za bankarstvo FBiH broj: U.O.-56-16/14 od 18. 3. 2014. o imenovanju Ombudsmana.

Polugodišnje izvješće o radu daje prikaz:

- Aktivnosti na realizaciji Programa rada Ombudsmana za 2015. godinu;
- Aktivnosti na implementaciji zaštite korisnika i jamaca kroz primjenu Zakona o zaštiti žiranata i Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga;
- Statistički pokazatelji o radu Ombudsmana za izvještajno razdoblje;
- Statistički pregled prigovora/zahtjeva korisnika i žiranata po kojima je Ombudsman postupao te način rješavanja;
- Izdanih preporuka i mišljenja prema finansijskim institucijama za rješavanje sporova s korisnicima i žirantima;
- Zapažanja i mišljenja Ombudsmana u vezi s pravima i obvezama korisnika finansijskih usluga.

Izvješće sadrži statističke podatke, poduzete mjere i aktivnosti Ombudsmana na zaštiti korisnika finansijskih usluga, te ima za cilj da upozna Parlament FBiH, Vladu FBiH, Upravni odbor FBA, kao i druge subjekte o svim poteškoćama, problemima i nepravilnostima s kojima su se suočavali korisnici finansijskih usluga u ostvarivanju svojih prava kod finansijskih institucija.

Prezentirani podaci ukazuju na postojanje poteškoća u ostvarivanju prava korisnika, kao i u odnosima komunikacije s finansijskim institucijama, posebno u oblasti netransparentnog poslovanja.

## II. PROGRAMSKA OPREDJELJENJA I OBLICI RADA OMBUDSMANA

Ombudsman je počeo s radom u travnju 2014. godine. Uspostavljenjem Ombudsmana, kao samostalnog i nezavisnog odjela uvedena je zaštita prava korisnika financijskih usluga, kakva je prisutna u zemljama u okruženju i regiji, a korisnik kao važan subjekt na tržištu je dobio institucionaliziranu zaštitu.

Statistički podatci o broju zaprimljenih prigovora/zahtjeva u prvoj polovici 2015. godine, u odnosu na prethodno izvještajno razdoblje su pokazatelj da su korisnici informirani o postojanju Ombudsmana, te da postoji veliko interesiranje da se njihovi sporovi riješe sporazumno u izvansudskom postupku s financijskim institucijama. Korisnici su prepoznali da dugotrajni sudski postupci ne dovode do rješavanja njihovih problema s financijskim institucijama, a da izvansudski postupak koji vodi Ombudsman treba koristiti.

### 2.1. Aktivnosti na realizaciji Programa rada Ombudsmana za 2015. godinu

U programu rada za 2015. godinu dani su osnovni zadatci i definirane osnovne aktivnosti Ombudsmana, koje se prvenstveno temelje na implementaciji Zakona u oblasti zaštite korisnika financijskih 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.

Spomenutim podzakonskim aktima, Pravilima postupanja Ombudsmana za bankovni sustav FBiH ("Službene novine Federacije BiH", broj: 62/14), Odlukom o uvjetima i načinu postupanja banke, mikrokreditne organizacije i leasing društva po prigovoru klijenta ("Službene novine Federacije BiH", br. 23/14, 26/14 i 62/14) i Odlukom o uvjetima i načinu postupanja po zahtjevu žiranta za oslobađanje od obveze jamstva ("Službene novine Federacije BiH", br. 23/14, 26/14 i 62/14), uređen je postupak obraćanja Ombudsmanu, pravila i postupak medijacije (posredovanja).

U prvoj polovici 2015. godine Ombudsman je obavljao sljedeće aktivnosti:

- Prijem korisnika i žiranata u službenim prostorijama te pružanje savjeta u svrhu zaštite njihovih prava, upute i mišljenja;
- Prijem telefonskih poziva korisnika;
- Primanje i zavođenje prigovora/zahtjeva korisnika i žiranata;
- Provođenje ispitnog postupka i rješavanje sporova po prigovorima korisnika i žiranata;
- Suradnja s odjelima Agencije za bankarstvo, razmjena informacija i unapređenje podzakonskih akata;
- Praćenje implementacije novih zakonskih propisa, Zakona o zaštiti korisnika financijskih usluga, Zakona o zaštiti žiranata i insistiranje na usklađivanju pravne regulative i bankarske prakse financijskih institucija u oblasti zaštite korisnika financijskih usluga, radi unapređenja zaštite prava korisnika;
- Suradnja s drugim subjektima iz oblasti zaštite korisnika (ombudsman za zaštitu potrošača BiH, organi pravosuđa, nevladin sektor) radi unapređenja zaštite prava korisnika;
- Podizanje razine informiranosti korisnika kroz informativne brošure objavljene u tiskanim medijima i na web site-u Agencije;
- Davao Preporuke financijskim institucijama koje se odnose na poboljšanje odnosa prema korisnicima, primjene dobre poslovne prakse u poslovanju i rješavanju pojedinačnih sporova između korisnika/žiranta i financijskih institucija;

- Razmatrao zahtjeve žiranata za oslobađanje od obveze jamstva, provodio ispitni postupak i davao Preporuke nadležnom odjelu Agencije u svrhu donošenja konačne odluke-Rješenja po zahtjevima žiranata.

## 2.2. Postupak i ovlasti Ombudsmana

Ombudsman provodi postupak u skladu sa Zakonom o Agenciji za bankarstvo FBiH i podzakonskim aktima. Postupak ima nekoliko karakteristika koje su definirane zakonskom i podzakonskom regulativom:

1. Ombudsman djeluje kao samostalna organizacijska jedinica i nezavisan je u obavljanju svojih zadataka.
2. Korisnici finansijskih usluga i žiranti se mogu obratiti Ombudsmanu bez troškova i posebnih formalnosti za zaštitu svojih prava.
3. Postupak po prigovorima, zahtjevima i obavijestima korisnika Ombudsman provodi prema pravilima izvansudskog postupka, ukazuje na prava i obveze korisnika i finansijskih institucija u njihovim međusobnim odnosima, traži otklanjanje nepravilnosti i nedostataka, predlaže posredovanje (medijaciju) u spornom odnosu ili promjenu radnje koja je dovela do povrede određenog prava korisnika.
4. Ombudsman nema ovlasti da mijenja ili ukida odluke sudova i drugih nadležnih organa, niti da poduzima mjere i donosi obvezujuće odluke prema finansijskim institucijama zbog nezakonitog rada ili pogrešne prakse.
5. Aktivnosti Ombudsmana provode se kroz preporuke, prijedloge, mišljenja i inicijative pojedinačnog ili općeg karaktera, koje nemaju snagu izvršne isprave prema finansijskim institucijama.

Izvansudski postupak je jedan od načina zaštite prava korisnika finansijskih usluga i žiranata, a postupak može pokrenuti korisnik ili žirant kada smatra da se finansijska institucija ne pridržava odredaba zakona, zaključenog ugovora ili nekog drugog propisa. Korisnik pokreće postupak dostavljanjem obavijesti u pisanoj formi Ombudsmanu kada smatra da su njegova prava povrijeđena, aktom, radnjom ili nepostupanjem finansijske institucije.

Korisnik se može obratiti Ombudsmanu samo ukoliko je iskoristio postupak zaštite svojih prava u internom postupku s finansijskom institucijom, odnosno ukoliko se obratio finansijskoj instituciji od koje je dobio odgovor s kojim nije zadovoljan ili ukoliko nije nikako dobio odgovor.

Obveza korisnika i žiranta je da uz prigovor/obavijest dostavi dokumentaciju kojima dokazuje navode iz dostavljenog prigovora zahtjeva Ombudsmanu.

Ombudsman provodi ispitni postupak po dostavljenom prigovoru/zahtjevu nakon što prethodno utvrdi da je korisnik iskoristio pravnu zaštitu u internom postupku i dobije izjašnjenje finansijske institucije na koju se prigovor odnosi.

U izvansudskom postupku, odnosno u rješavanju spora između korisnika i finansijske institucije Ombudsman može:

- Predložiti medijaciju (posredovanje) između strana u sporu.

- Preporučiti finansijskoj instituciji, da u cilju rješavanja spornog odnosa, izmjeni akt, poduzme radnje ili otkloni nedostatke koji su prouzrokovali spor između korisnika/žiranta i finansijske institucije.
- Savjetovati korisnika vezano za okončanje spora.
- Iznijeti stav i mišljenje po pitanju spornog odnosa i načina rješavanja koje dostavlja u formi preporuke svim stranama u spornom odnosu.

Pokretanje postupka pred Ombudsmanom ne sprječava korisnika ili žiranta da po istom predmetu i osnovama pokrene postupak za zaštitu svojih prava pred sudom ili drugim nadležnim organima.

Ombudsman u skladu sa zakonskim ovlastima sadržanim u Zakonu o Agenciji za bankarstvo FBiH i podzakonskim aktima može obustaviti započeti izvansudski postupak, kada:

- Utvrdi da je finansijska institucija otklonila nedostatak na koji se prigovor/zahtjev upućen Ombudsmanu odnosi;
- Korisnik ili žirant odustane od prigovora/zahtjeva, ne dostavi traženu dokumentaciju ili povuče zahtjev;
- Utvrdi da se po istim osnovama vodi sudski postupak.

### **2.3. Preporuke i mišljenja Ombudsmana**

Ombudsman, sukladno zakonskim ovlastima, ima pravo davati preporuke, stavove, smjernice i mišljenja finansijskim institucijama za poboljšanje odnosa između korisnika/žiranta i finansijske institucije, a na temelju saznanja i informacija prikupljenih u postupcima po obavijestima/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 Ombudsman nema ovlasti da donosi formalnopravno obvezujuće odluke, u slučaju kada utvrdi da su povrede prava korisnika/žiranta prouzrokovane nezakonitim ili nesavjesnim postupanjem finansijskih institucija, Ombudsman dostavlja predmet nadležnom sektoru Agencija radi poduzimanja adekvatnih mjera odgovornosti.

### **III. AKTIVNOSTI NA IMPLEMENTACIJI ZAKONSKIH OKVIRA ZAŠTITE KORISNIKA I ŽIRANATA**

#### **3.1 Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga**

Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga je u primjeni od studenog 2014. godine. Ovaj zakon predstavlja donošenje zakonske regulative usuglašene sa standardima EU, odnosno direktivom 2008/48/ES.

Zakon odnose između korisnika i davatelja finansijskih usluga podiže na višu razinu međusobnog povjerenja, a konkurencija između finansijskih institucija postaje dinamičnija u pogledu uvažavanja zahtjeva korisnika za većom transparentnošću poslovanja finansijskih institucija. Propisujući zaštitu korisnika finansijskih usluga zakon predviđa i propisuje sadržaj iz ugovora o kreditu i ostalih usluga finansijskih institucija, informiranje korisnika u predugovaračkoj fazi putem informacijskog lista, pravo na odustanak "hlađenje" nakon potpisivanja ugovora bez kaznenih odredbi.

Zakon jasnije definira pojam promjenljive kamatne stope, kojim se prije svega želi postići viši stupanj transparentnosti i zaštite korisnika. Ključnu informaciju za korisnike predstavlja dostupnost informacije o kretanjima promjenljivih parametara i efektivna kamatna stopa koja se izražava kao godišnji postotak i sadrži sve troškove koji su vezani za njihov kredit.

Ombudsman je nakon stupanja na snagu Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga zatražio od nekoliko finansijskih institucija dostavu internih akata i procedura kako bi ustanovio da li su usklađeni s odredbama zakona. Utvrđeno je da su finansijske institucije uskladile svoje poslovanje s odredbama zakona, a posebnim aktom je preporučeno finansijskim institucijama da učine dostupnim informacije korisnicima o svim pravima i obvezama koje propisuje zakon.

Može se zaključiti da je stanje u oblasti zaštite korisnika i žiranata u 2014. i 2015. godini značajno poboljšano u odnosu na prethodne godine, a naročito na razdoblje kreditne ekspanzije 2005. do 2009. godine. Prisutni su pozitivni trendovi kod finansijskih institucija u oblasti zaštite korisnika finansijskih usluga, a to se može potkrijepiti činjenicom da je Ombudsmanu dostavljen jako mali broj prigovora/zahtjeva na rad i postupanje finansijskih institucija iz zaključenih poslova u 2014. godini.

#### **3.2. Zakon o zaštiti žiranata u FBiH**

Postoje brojne poteškoće u implementaciji Zakona o zaštiti žiranata, jer je isti nejasan i nedorečen. Nadalje, Zakon je u kontradikciji s nizom sistemskih zakona, ZOO i drugih sistemskih propisa iz oblasti građanskopravne grane, Zakona o bankama, Zakona o Agenciji za bankarstvo i dr. Agencija je, zbog navedenog, a neposredno poslije stupanja na snagu Zakona, izdala Preporuke broj: 01-615/14 od 21. 2. 2014., koje se odnose na primjenu Zakona i koje su dostavljene svim bankama, MKO i leasing društvima sa sjedištem u Federaciji BiH. Cilj preporuka bio je da se olakša rad ovih institucija u segmentu rada sa žirantima i da se njihova postupanja usklade sa Zakonom u najvećoj mogućoj mjeri.

Zbog niza pravno tehničkih nedostataka i nedorečenosti Zakona koje onemogućavaju i otežavaju njegovu primjenu, Agencija se dana 21. 2. 2014. obratila Parlamentu – Zakonodavno-pravnom povjerenstvu Zastupničkog doma Parlamenta F BiH (dalje:

Povjerenstvo), u cilju autentičnog tumačenja pojedinih odredbi Zakona. Međutim, Parlament nikada nije dao autentično tumačenje odredbi Zakona.

Ombudsman postupa po prigovorima žiranata sukladno članku 24. Zakona, odnosno podzakonskim aktima Agencije i Pravilima rada Ombudsmana, u skladu s kojim je proširen djelokrug rada i nadležnosti Ombudsmana (ne samo po čl. 24. Zakona, nego i u provođenju ispitnog postupka po podnesenim zahtjevima za oslobađanje od obveze jamstva u vezi s člankom 30. Zakona).

Bez obzira na sve aktivnosti koje se poduzimaju na što efikasnijoj implementaciji Zakona, mora se konstatirati da su u praksi i dalje ostale brojne nejasnoće, a ogledaju se najviše u sljedećem:

- Zakon otvara dvije mogućnosti oslobađanja od jamstva - presudom suda ili rješenjem Agencije. Žiranti su svjesni prepreka podizanja tužbe pred sudom (dugotrajni procesi, troškovi i sl.) i zato se obraćaju Agenciji/Ombudsmanu sa zahtjevom za oslobađanje od jamstva. S obzirom da je Zakon faktički izjednačio ispitni postupak koji provodi Agencija, odnosno Ombudsman sa sudskim pamičnim postupkom, a ta dva postupka se bitno razlikuju (Agencija donosi Rješenje bez prava na žalbu/prigovor, a sud donosi presudu na koju se može izjaviti žalba višem sudu), doveo je žirante u neravno pravan položaj.

Kao posljedica navedenog, može se pretpostaviti da će u narednom razdoblju sudovi biti opterećeni velikim brojem predmeta upravnih sporova po rješenjima Agencije.

Nadalje, u postupku Agencije i Ombudsmana nije predviđen postupak saslušanja stranaka, tako da je žirantima koji se obraćaju Agenciji, a ne sudu povrijeđeno pravo na pravično saslušanje, kao jedno od osnovnih Ustavom garantiranih prava:

- prisutnom problemu po pitanju zahtjeva žiranata za oslobađanje obveze, koja je nastala po zaključenim ugovorima prije stupanja na snagu Zakona s aspekta retroaktivnosti primjene Zakona, na način propisan Zakonom;
- nejasnim odnosom Zakona sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, s obzirom na mnoga preklapanja, kao i na razlike u pogledu kategorije osoba koje se štite (zaštita pravnih osoba).

Ombudsman je u svrhu zaštite korisnika (uključujući i žirante) napravio informaciju dostupnu na WEB site-u Agencije, a iste su podijeljene u segmente koji se odnose na opće informacije, način ulaganja prigovora, upute na važeće propise (zakone i podzakonske akte), te često postavljena pitanja.



## **IV. SURADNJA OMBUDSMANA S AGENCIJOM ZA BANKARSTVO FBiH, CENTRALNOM BANKOM BiH, UDRUGOM BANAKA BiH I FINANCIJSKIM INSTITUCIJAMA**

### **4.1. Suradnja s nadležnim sektorima Agencije za bankarstvo FBiH**

U izvještajnom razdoblju, Ombudsman je s nadležnim sektorima Agencije za bankarstvo FBiH kontinuirano surađivao i sudjelovao na sjednicama Odbora za superviziju u predmetima - supervizorskim izvješćima u vezi s kontrolom financijskih institucija i njihovog usklađivanja s odredbama Zakona o zaštiti korisnika financijskih usluga i Zakona o zaštiti žiranata.

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

Ombudsman je sudjelovao u izradi podzakonskih akata (Odluka) Agencije i Instrukcije za postupanje financijskih institucija u skladu sa Zakonom o zaštiti žiranata i Zakonom o zaštiti korisnika financijskih usluga. Suština izdane Instrukcije je da se svim osobama koje garantiraju ispunjenje obveze za glavnog dužnika mora definirati status u ugovoru, odnosno da moraju biti upoznati o svojim pravima i obvezama i jasno im se ukazati na status (žirant, sudužnik) u smislu njihove zaštite.

### **4.2. Suradnja s Centralnom bankom BiH**

U Centralnoj banci BiH na zajedničkom sastanku s predstavnicima Agencije za bankarstvo FBiH izneseni su prijedlozi i sugestije uvođenja Centralnog registra kredita za fizičke osobe i kategorije sudužnika, a u svrhu unapređenja Centralnog registra kredita i poboljšanja stanja u oblasti zaštite korisnika financijskih usluga.

### **4.3. Suradnja Ombudsmana s Udrugom banaka BiH**

U izvještajnom razdoblju Ombudsman je ostvario kontakte i suradnju s Udrugom banaka BiH, te je po pozivima prisustvovao raspravnim sastancima predstavnika banaka na specijaliziranim komisijama Udruge.

### **4.4. Suradnja Ombudsmana s financijskim institucijama**

Shodno Programu rada za 2015. godinu i zakonskoj regulativi, Ombudsman je nastavio suradnju s financijskim institucijama, kako bi efikasnije rješavao prigovore/zahtjeve korisnika i jamaca, kao i probleme i poteškoće u ostvarivanju njihovih prava.

Pored rješavanja pojedinačnih prigovora/zahtjeva korisnika kontakti su bili u cilju:

- Jačanja međusobne suradnje i uspješnijeg rješavanja prigovora,
- Poboljšanje zaštite korisnika i žiranata kroz uvođenje novih pristupa u načinu rješavanja sporova.

Ombudsman je informirao direktore pojedinih banaka, kao i njihove suradnike, zaposlenike odgovorne za upravljanje po prigovorima korisnika i žiranata o suštini i spornom odnosu iz pojedinačnih prigovora, te zahtijevao da svi podnesci upućeni Ombudsmanu budu potpisani od strane direktora ili najmanje jednog od izvršnih direktora financijskih institucija.

## V. ZAPISI O POSJETIMA I DRUGIM AKTIVNOSTIMA OMBUDSMANA

Jedna od značajnih aktivnosti Ombudsmana je usmjerena na suradnju s institucijama u regiji koje se bave pitanjima iz oblasti zaštite potrošača i korisnika finansijskih usluga kao i edukacija kroz specijalističke seminara iz te oblasti.

U izvještajnom razdoblju suradnja i edukacija je ostvarena kroz:

- Sudjelovanje na edukaciji – seminaru u organizaciji Ekonomskog fakulteta Univerziteta u Sarajevu na temu „Valutna klauzula kod Ugovora o kreditu“ problematika CHF kredita, ožujak 2015. godine
- Internu radionicu - Prezentacija regulatornih zahtjeva i supervizorskih iskustava u segmentu korporativnog upravljanja u organizaciji Agencija za bankarstvo FBiH i RS, veljača 2015. godine
- Specijalistički seminar - edukacija na temu “MJENICA - Zakonska regulativa”, problemi i sudska praksa
- Održano predavanje sucima i tužiteljima BiH - u organizaciji CEST-a (Centar za edukaciju sudaca i tužitelja) na temu „Položaj i uloga Ombudsmana za bankovni sustav FBiH”, s osvrtom na Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga i Zakona o zaštiti žirantata“ projekt bankarstvo i financije - EBRD (European Bank for Reconstruction and development), travanj 2015. godine
- Radnu studijsku posjetu uredu Bankarskog ombudsmana Crne Gore – Podgorica, 13.-14. 5. 2015. - iskustva u radu i praktični savjeti
- Sudjelovanje na sjednici Vlade FBiH, Izvješće o radu Agencije i Ombudsmana, 2. lipanj 2015.
- Sudjelovanje na XIII. Međunarodnom savjetovanju „Aktualnosti građanskog i trgovačkog zakonodavstva i pravne prakse“ u organizaciji Sveučilišta u Mostaru, Pravni fakultet, Neum lipanj 2015. godine
- Radnu studijsku posjetu uredu Ombudsmana za zaštitu potrošača BiH, 25. lipanj 2015. - iskustva u radu i praktični savjeti.

Informacije za korisnike i žirante, izvješća i priopćenja kao i drugi važni podaci o radu i postupanju Ombudsmana 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.). Ovaj će materijal biti dostupan korisnicima u vidu brošure, kako u Agenciji, tako i u finansijskim institucijama.

Putem Internet stranice korisnici i žiranti redovno mogu pratiti informacije o svim pitanjima iz rada Ombudsmana.

## VI. PREGLED PRIGOVORA/ZAHTJEVA UPUĆENIH OMBUDSMANU

### 6.1. Evidencije o zaprimljenim prigovorima/zahtjevima korisnika i žiranata

Ombudsman vodi evidencije korisnika i žiranata koji su se obratili, podnesenih prigovora i procesuiranih postupaka po fazama, kao i nazive financijskih institucija na koje se prigovor/zahtjev odnosi uz navođenje suštine spornog odnosa i načina rješavanja istih.

### 6.2. Statistički pokazatelji o radu Ombudsmana

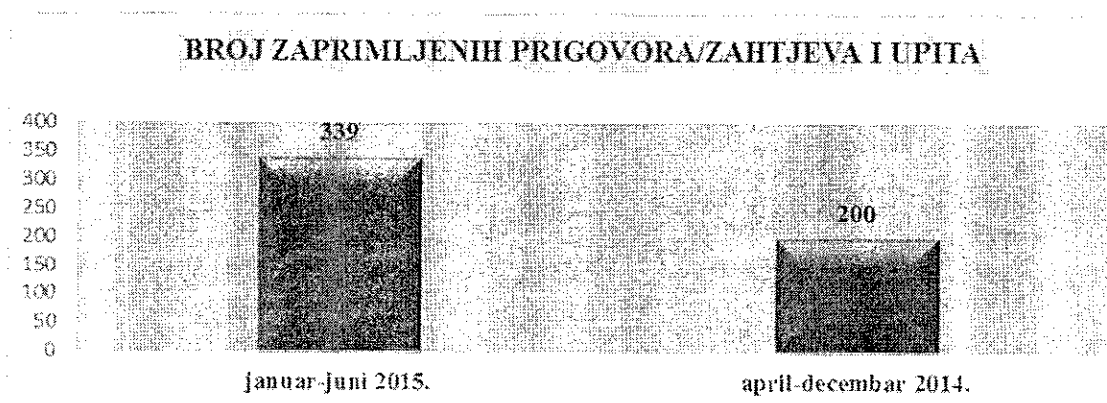
Ombudsmanu su se korisnici i žiranti obratili putem: posjete, telefonskih poziva, e-pošte i pošte.

S korisnicima koji su dostavili prigovor/zahtjev za zaštitu svojih prava, redovno se komuniciralo iz odjela Ombudsmana, u pisanoj ili usmenoj formi, radi informiranja o tijeku postupka.

U izvještajnom razdoblju Ombudsman je zaprimio 339 prigovora/zahtjeva i upita, od čega je 94 pojedinačnih zahtjeva istovrsnog sadržaja korisnika kredita u CHF valuti. U odnosu na prethodno izvještajno razdoblje travanj – prosinac 2014. godine (200) evidentno je da se broj prigovora i obraćanja prema Ombudsmanu povećao. Razlog povećanja su efekti informiranosti korisnika i žiranata o oblicima zaštite njihovih prava, kao i informiranost o izvansudskoj zaštiti i instituta Ombudsmana.

U Grafikonu 1 dana je struktura ukupnog broja zaprimljenih prigovora/zahtjeva u razdoblju siječanj – lipanj 2015. i usporedba s prethodnim izvještajnim razdobljem travanj – prosinac 2014. godine.

Grafikon 1 - ukupan broj zaprimljenih prigovora/zahtjeva u 2014. i 2015. godini



### 6.3 Struktura prigovora/zahtjeva prema podnositeljima

Po strukturi podnositelja prigovora/zahtjeva, korisnika se obratilo 253, žiranata 53, sudužnika 5 i 12 korisnika neke od usluga financijske institucije koji nisu u kreditnom odnosu.

Tablica 1 - Pregled ukupnog broja prigovora po strukturi podnositelja u 2014. i 2015. godini

Podnositelji prigovora	travanj-prosinac 2014.	siječanj-lipanj 2015.
Ukupni prigovori	200	339
korisnici	160	253
žiranti	31	53
sudužnici	3	5
ostali	6	12

### 6.4. Struktura po financijskim institucijama

Od ukupnog broja predmeta 339, na banke se odnosilo 278, na mikrokreditne organizacije 41 i leasing društva 4, na ostale institucije s upitima i zahtjevima 6 i pravne osobe koje su upućene na nadležno postupanje pravnom sektoru Agencije za bankarstvo 10.

Tablica 2 prikazuje ukupan broj prigovora/zahtjeva po financijskim institucijama izražen u postocima.

Tablica 2 – prigovori/zahtjevi po financijskim institucijama

Financijske institucije	Broj prigovora/zahtjeva	%
Banke	278	82
MKO	41	12
Leasing društva	4	1
Ostale institucije	6	2
Nadležno FBA	10	3

Najveći broj prigovora/zahtjeva se odnosio na rad i postupanje Hypo Alpe Adria bank d.d. 120, zatim Raiffeisen bank BH d.d. 37 i UniCredit bank d.d. 33.

Kod mikrokreditnih organizacija najveći broj prigovora/ zahtjeva odnosio se na rad i postupanje MKF „Eki“ 10, „Partner“ 6 i „Sunrise“ 5.

Ombudsmanu se pojedinačnim prigovorima/zahtjevima obratilo više korisnika financijskih usluga, sa zahtjevom za promjenu kategorije u Centralnom registru kredita, za kredite koji su prema navodima iz zahtjeva isplatili prema Mikrokreditnoj fondaciji „Prizma“. S obzirom na

pojavu kod ove MKF izdana je Preporuka „Prizmi“ da ažurno vodi podatke i izvješćuje Centralni registar.

Prigovori/zahtjevi na postupanje leasing društava nisu imali značajnije pojavne elemente, osim prigovora koji su se odnosili na društvo HETA d.o.o. - pravni sljednik Hypo Alpe Adria Leasing d.o.o. Važno je napomenuti da HETA d.o.o. izjašnjavajući se da nije u obvezi dostavljati izjašnjenje Ombudsmanu, kao i da nije financijska institucija, zadire i ugrožava priznata i već stečena prava korisnika financijskih usluga i jamaca iz ugovora o leasingu koja im prema važećim zakonskim propisima pripadaju (pravo na prigovor/zahtjev Ombudsmanu). Način ovakvog postupanja vodi nepravičnim rezultatima, dovodi korisnike u nepovoljniji položaj i nije primjeren pravilima dobre poslovne prakse.

### 6.5. Struktura prigovora/zahtjeva po vrsti financijskih proizvoda

Prigovori/zahtjevi dostavljeni Ombudsmanu odnose se uglavnom na sklopljene kreditne aranžmane u razdoblju od 2005. do 2009. godine. Prisutna je dominantnost prigovora kod kredita, kao bankarskog proizvoda, mikrokredita, kao i proizvodi kao što su kartice, računi depoziti i troškovi koje financijske institucije zaračunavaju korisnicima u pružanju svojih usluga.

U Tablici 3 dan je pregled strukture prigovora/zahtjeva po vrsti financijskih proizvoda.

Tablica 3 – Prigovori/zahtjevi po vrsti financijskih proizvoda

Vrste financijskih usluga	Broj	%
CHF krediti	94	49,47
Zahtjev za oslobađanje od obveze jamstva	24	12,63
Evidencije u CRK-u	15	7,89
Promjenljiva kamatna stopa	12	6,23
Sudski postupak	11	5,79
Naknade za prijevremeno zatvaranje obveza	10	5,26
Provizije i dr. naknade	8	4,21
Kartično poslovanje	7	3,68
Obračun kamata	5	2,63
Reprogram obveza i moratoriji	4	2,11
Ostalo	0	0,00

## 6.6 Rješavanje prigovora/zahtjeva

Od ukupnog broja 339 zaprimljenih prigovora/zahtjeva u 2015. godini, 271 su okončani predmeti i 68 su u tijeku rješavanja.

U Tablici 4 dan je prikaz vođenih i okončanih postupaka Ombudsmana, u izvještajnom razdoblju siječanj – lipanj 2015. godine.

Tablica 4 - Pregled vođenih i okončanih postupaka

Ukupno	Okončani	U tijeku
339	271	68

### 271 okončana postupka:

- **19 Preporuka** po zahtjevu za oslobađanje od obveze jamstva (14 neosnovanih i 5 osnovanih),
- **15 Preporuka i mišljenja** izdanih finansijskim institucijama za korekcije i poboljšanje u poslovanju (11 prihvaćene i 4 neprihvaćene),
- **91 Osnovanih** – riješenih u internom postupku s finansijskom institucijom,
- **20 Pozitivno** riješeni,
- **110 Neosnovanih** s preporukom i mišljenjem Ombudsmana

(6 prigovora se odnosilo na druge institucije s upitima i zahtjevima, 10 prigovora pravnih osoba koje su upućene na nadležno postupanje pravnom sektoru Agencije za bankarstvo FBiH).

## 6.7. Drugi oblici obraćanja Ombudsmanu

U izvještajnom razdoblju Ombudsmanu se **usmenim putem (telefon, posjeta i dr.) obratilo 150 korisnika i žiranata.**

Najčešće postavljena pitanja Ombudsmanu od strane korisnika i žiranata odnosila su se na vidove zaštite i institucije zaštite korisnika, kao i postupci u izvansudskoj zaštiti:

- Nadležnosti Ombudsmana;
- Izvansudski postupak zaštite, posredovanje u spornom odnosu;
- Procedure, rokovi i način postupanja Ombudsmana u zaštiti prava korisnika;
- Postupak podnošenja prigovora/zahtjeva za zaštitu prava;
- Mogućnost zaštite prava kod drugih institucija i subjekata;
- Kako se osloboditi od obveze jamstva.

## VII. PREPORUKE FINANCIJSKIM INSTITUCIJAMA

### 7.1 Žiranti/jamci

Ombudsman je preporučio financijskim institucijama i insistirao na boljem razumijevanju ekonomskog stanja korisnika i njihovih žiranata, u kojem su se našli zbog promijenjenih okolnosti djelovanja ekonomske i financijske krize, kao i svestranijem sagledavanju suštine spornog odnosa iz prigovora korisnika i žiranata, koji su se odnosili na poteškoće u povratu kredita.

Od financijskih institucija je zatraženo da prinudnu naplatu od žiranta zahtijevaju nakon što prethodno iscrpe sve mjere prinudne naplate od glavnog dužnika i instrumenata osiguranja koje ima po ugovoru, a da ne otežavaju ili onemogućuju žirante da ostvare osnovna prava koja im pripadaju na temelju važećeg zakonskog propisa.

### 7.2. CHF krediti

Iz prigovora/zahtjeva korisnika kredita u CHF valuti je razvidno da su od momenta podizanja kredita do dana obraćanja Ombudsmanu većina njih dovedeni da im visina osobnih primanja znatno premašuje zakonski minimalni okvir za visinu obustava po rati kredita, što dodatno opterećuje egzistenciju korisnika kao i njihovih članova zajedničkog kućanstva.

Pošto je Hypo Alpe Adria banka d.d. u internom postupku pred Ombudsmanom svaki od pojedinačnih prigovora korisnika označila kao neosnovan, istaknula da su isti u fazi sudskog odlučivanja po tužbi korisnika, zatim nije podnijela prijedlog za posredovanje, Ombudsman je sukladno svojim zakonskim ovlastima *Preporučio banci:* i insistirao na boljem razumijevanju banke, ekonomskog stanja korisnika i njihovih žiranata, u kojem su se našli zbog djelovanja ekonomske i financijske krize, kao i svestranijem sagledavanju problema iz prigovora/zahtjeva korisnika, a koji se odnose na poteškoće u vraćanju kredita. Zbog posljedica rasta CHF, neophodno učiniti transparentnim ponude banke u vidu olakšica za korisnika, omogućiti da korisnik formira vlastiti zahtjev sukladno svojim financijskim mogućnostima, smanjiti kamate i ukupne troškove koji padaju na teret korisnika, a izbjeći prisilnu naplatu od žiranta (jamca) hipoteka i založnog prava koje dodatno opterećuju egzistenciju korisnika.

### 7.3. Promjenljiva kamatna stopa

Pojedinim bankama je također preporučeno da preispitaju svoje poslovanje kod zaključenih ugovora s administrativno promjenljivom kamatnom stopom, neodređenom i neodredivom, a koja upućuje na interne akte financijskih institucija.

Financijskim institucijama je preporučeno da svoje poslovanje, kod ovako ugovorenih kreditnih aranžmana, usklade s odredbama Zakona o zaštiti korisnika financijskih usluga, da kamatna stopa ukoliko je promjenljiva mora zavisiti od nekog objektivnog elementa, transparentno objavljenog i dostupnog korisnicima, a ne od neke buduće neizvjesne situacije (financijske pozicije jedne ugovorne strane-banke), što korisnika dovodi u neravnotežan položaj i ne može se smatrati suglasnom voljom korisnika.

#### **7.4. Vođenje internog postupka u finansijskim institucijama**

Posebno je uočeno da većina finansijskih institucija ne provodi interni postupak po prigovoru klijenta kako je to propisano Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga i podzakonskim aktima Agencije za bankarstvo FBiH, na način da se navede suština spornog odnosa, ocjena osnovanosti, obrazloženje razloga pozitivnog ili negativnog rješenja i propisa na kojima se temelji odgovor.

Pojedine banke ne poštuju obvezu da u roku od 30 dana, od podnošenje prigovora korisnika ili žiranta, provedu i okončaju interni postupak, i u pisanoj formi dostave odluku korisniku ili žirantu o ishodu postupka. Najčešće, u internom postupku finansijskih institucija, prigovor bude ocijenjen kao neosnovan, što dovodi do prelijevanja svih tih prigovora u drugostupanjski postupak pred Ombudsmanom.

Nerijetko, pojedinačni prigovori koje je finansijska institucija u internom postupku ocijenila kao neosnovan, u postupku pred Ombudsmanom završi s prijedlogom rješenja spora i pozitivnim ishodom postupka.

Zbog svega navedenog potrebno je i preporučeno finansijskim institucijama da odgovorno vode interni postupak po prigovorima/zahtjevima korisnika i žiranata, što podrazumijeva sveobuhvatan pristup, profesionalan odnos zaposlenih s ciljem iznalaženja rješenja za sporni odnos.

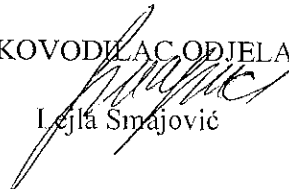


## VIII. ZAKLJUČAK

Na temelju prezentiranih podataka može se konstatirati da broj korisnika i žiranata koji su podnijeli prigovor/zahtjev čine značajan uzorak, čijom se analizom može doći do relevantnih konstatacija i prijedloga u cilju poboljšanja međusobnih odnosa i višeg stupnja poštivanja i zaštite prava korisnika financijskih usluga.

1. Najbrojniji su prigovori koji potiču iz zaključenih poslova između korisnika i financijskih institucija u razdoblju od 2005. do 2009. godine.
2. U ovom razdoblju kreditne ekspanzije financijske institucije su liberalizirale kriterije radi boljeg pozicioniranja na tržištu i većeg profita, što je rezultiralo time da su brojni građani postali korisnici kredita i jamčili za druge.
3. Ekonomska i financijska kriza je vrlo negativno utjecala na veliki broj korisnika, čime se pogoršao njihov status i mogućnost povrata kredita. Financijske institucije su u ovakvom stanju nastojale da osiguraju povrat kredita i ublaže negativne efekte naplatom od žiranata i sredstava osiguranja kredita.
4. Otvoren je veliki broj sudskih predmeta, dugotrajnih postupaka koji su u najvećoj mjeri rezultirali naplatom iz imovine i osobnih primanja već prezaduženih korisnika i žiranata. Kroz sudske postupke su izašle na vidjelo sve neuređenosti sustava, kako je već navedeno u razdoblju od 2005. do 2009. godine do donošenja Zakona u oblasti zaštite korisnika i žiranata.
5. Značajan broj korisnika i žiranata podnio je zahtjev za zaštitu svojih prava koji su neosnovani, što ukazuje na potrebu povećanja stupnja financijske edukacije građana.
6. Veliki broj prigovora dostavljenih Ombudsmanu su po istim osnovama već bili predmet raspravljanja ili je po njima donesena pravomoćna odluka suda iz kojih razloga postupak pred Ombudsmanom kao izvansudski postupak gubi svoju svrhu. Izneseno ukazuje na potrebu da se Ombudsmanu da mogućnost da po zahtjevu korisnika, putem organa koji već vodi postupak, da mogućnost da dostavi mišljenje, bez obzira na vrstu ili stupanj postupka koji je u tijeku pred tim organom.
7. Preporukama Ombudsmana od financijskih institucija je zatraženo da povećaju razinu zaštite korisnika i žiranata, a koje su se prvenstveno odnosile na transparentno poslovanje, poboljšanje menadžmenta u odnosima s klijentima, jačanje poslovne politike u toj oblasti, procedura i standarda poslovanja.
8. U 2014. i prvoj polovici 2015. godine stanje u oblasti zaštite korisnika i žiranata poboljšano je u odnosu na prethodne godine, a naročito na razdoblje kreditne ekspanzije. Da su prisutni pozitivni trendovi u oblasti zaštite korisnika može se potkrijepiti i činjenicom da je Ombudsmanu dostavljen jako mali broj prigovora korisnika i žiranata iz zaključenih ugovora u 2014. i 2015. godini.
9. Očekuje se da će nova zakonska regulativa čija je primjena počela u 2014. godini podići razinu zaštite korisnika i žiranata na mnogo veću razinu nego što je danas.

RUKOVODILAC ODJELA:

  
Lejla Šmajović