



**IZVJEŠTAJ O RADU**

**SAMOSTALNI ODJEL OMBUDSMENA ZA**  
**BANKARSKI SISTEM**  
**za period 01.04.-31.12.2014. godine**

**Sarajevo, januar 2015. godine**

## UVOD

U skladu sa 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 konkursa, Odlukom Upravnog odbora Agencije za bankarstvo FBiH broj: U.O.-56-16/14 od 18.03.2014. godine imenovan je Ombudsmen za bankarski sistem Federacije BiH. U vremenu od početka rada 01.04.2014. godine, samostalne organizacione jedinice Ombudsmena za bankarski sistem u kojem je trenutno raspoređeno lice koje rukovodi odjelom-Ombudsmen, stvoreni su osnovni materijalno-tehnički uslovi za rad, usvojeni podzakonski akti kojima se regulira rad i postupanje Ombudsmena i poduzete aktivnosti na rješavanju prigovora/zahtjeva korisnika finansijskih usluga.

Ombudsmen, kao jedan od nosilaca zaštite prava korisnika finansijskih usluga u Federaciji BiH, omogućava da se nastale nesuglasice i sporovi između institucija bankarskog sistema i korisnika mogu pravično i brzo riješiti od nezavisnih lica, sa minimumom formalnosti putem **usaglašavanja, posredovanja ili na drugi miran način**. Ombudsmen je dužan da se u svom radu pridržava principa zakonitosti, nepristrasnosti, stručnosti, jednakih prava i pravičnosti, efikasnosti i transparentnosti.

Osnovne nadležnosti Ombudsmena utvrđene Zakonom 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.

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

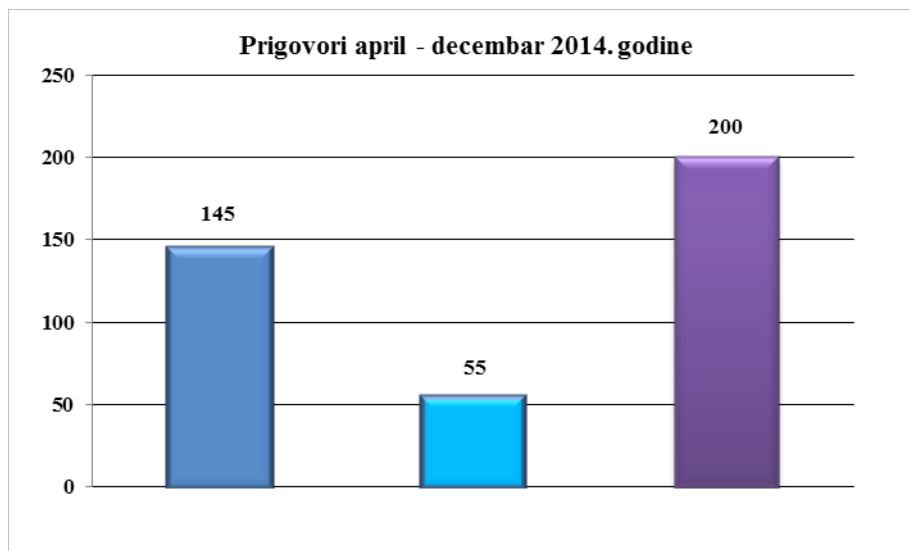
Najznačajnije novine koje ovaj zakon propisuje su: veća transparentnost poslovanja (u smislu dostupnosti informacija za klijenta u predugovaračkoj fazi i do donošenja odluke), pravičan i fer tretman (simetrija u informisanosti, ravnopravan odnos korisnika i davaoca finansijskih usluga), dvosmjerni karakter ugovora (da sve izmjene i dopune moraju imati saglasnost svih ugovornih strana), pravo na odustanak tzv. period 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 jemaca

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

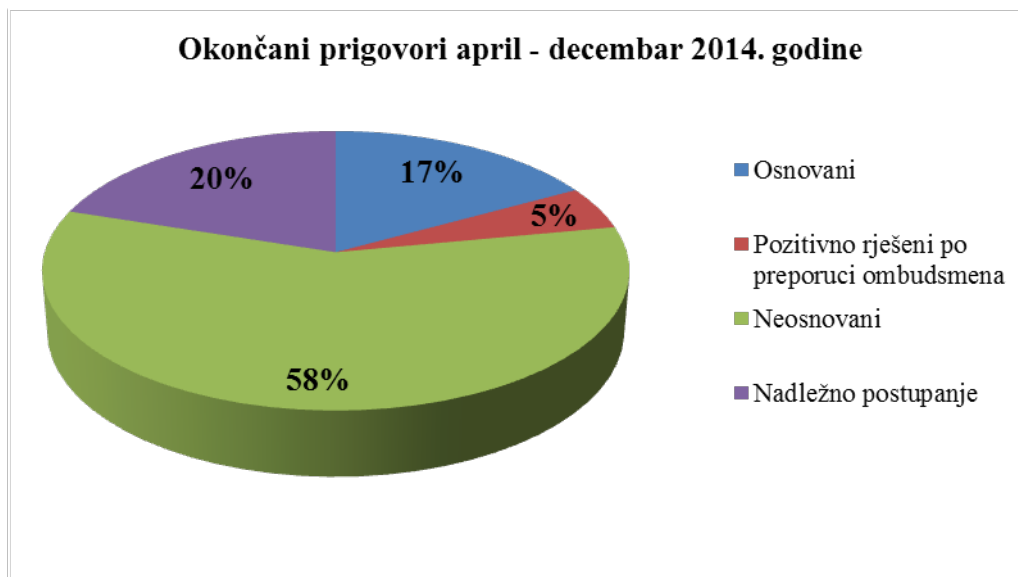
Od početka rada do 31.12.2014. godine Ombudsmen je zaprimio **200 prigovora/zahtjeva** i obavještenja u vezi sa poslovanjem finansijskih institucija, od čega je okončano 145 predmeta i ostalo u toku, odnosno postupku rješavanja u raznim fazama. Ombudsmen je vodio evidencije o svim podnesenim prigovorima/zahtjevima korisnika, razlozima spornih odnosa, postupcima koje je vodio, prijedlozima i izdatim 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 ombudsmena upućene finansijskim institucijama)
- 80 neosnovanih (ugovorni odnos, ne nadležnost-prigovor treba istaći prema drugoj instituciji, sudski postupak okončan pravosnažnom odlukom i sl.)
- 29 nadležno postupanje (klijent se nije obratio finansijskoj instituciji)

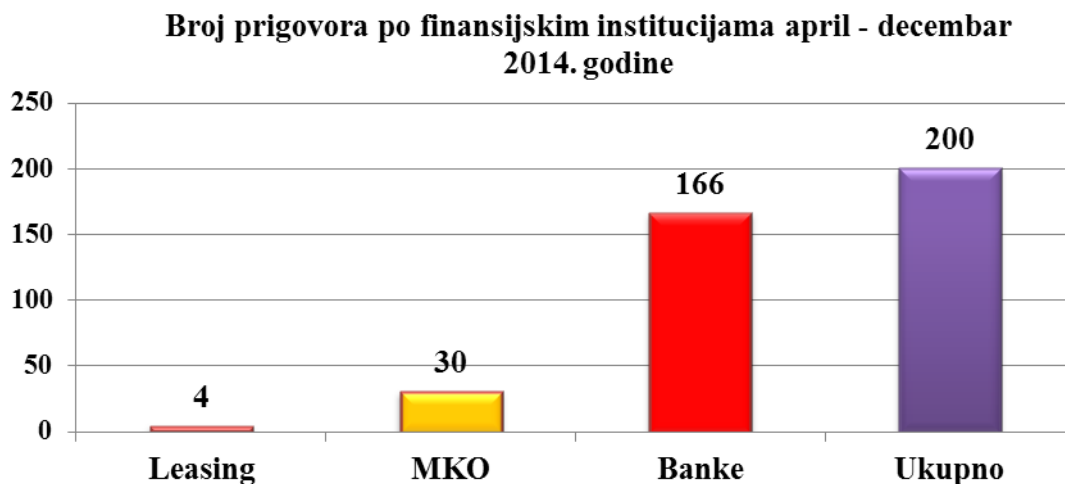
- 4 Prijedloga za posredovanje (bez saglasnosti obje strane)



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

Broj prigovora po finansijskim institucijama:

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



Najčešći prigovori/zahtjevi:

- Promjenljiva kamatna stopa
- Ne obavještavanje ili neadekvatno obavještavanje korisnika o promjenama uslova
- Naknade (opomene, prijevremeno zatvaranje kredita i sl.)
- Prigovori/ zahtjevi jemaca 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 obavještenja korisnika, zabilježen je značajan broj prigovora koji u osnovi imaju pitanja iz oblasti obligaciono 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 ombudsmenom, poštivanje izdatih preporuka i smjernica niti u postupku posredovanja, što se i očekivalo s obzirom na dosadašnju praksu u zemlji i inostranstvu, te na činjenicu da ombudsmen nema nadležnosti da donosi formalno-pravno obavezujuće odluke.

Potrebno je istaći da je najveći broj prigovora jemaca, tj. lica koja lično osiguravaju ispunjenje obaveze glavnog dužnika, a koji se odnose na ocjenu kreditne sposobnosti glavnog dužnika prilikom odobravanja kredita, osnovanost potraživanja i prinudnu naplatu finansijskih institucija od ovih lica, a u odnosu na odredbe Zakona o zaštiti žiranta 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 ombudsmenu upućeni u pisanoj formi, ombudsmen je primao upite i molbe putem elektronske pošte, telefonskih poziva i neposredno od korisnika finansijskih usluga u vezi sa pravima i obavezama u odnosu na zaključeni ugovor ili korištenje usluge finansijske institucije. U vezi s navedenim, korisnicima su dati odgovori, upute i mišljenja, bez formalnog pisanog prijedloga za rješavanje spora.

U sklopu daljih aktivnosti, značajna pažnja je posvećena informisanju korisnika i davalaca finansijskih usluga o pravima i obavezama, iz razloga što korisnici nisu razumjeli odredbe ugovora koji su potpisali sa finansijskom institucijom. Na osnovu toga je uočena potreba planskog i sveobuhvatnog podizanja nivoa informisanosti i upućenosti korisnika finansijskih usluga koji su u postupku preuzimanja ili su već preuzeli obavezu kao dužnik, žirant, mjenični dužnik, sudužnik ili založni dužnik.

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

Segment saradnje samostalnog odjela ombudsmena treba posmatrati u kontekstu saradnje koju ostvaruje i razvija unutarinstitucionalno sa Agencijom za bankarstvo i redovnim aktivnostima, izvršnim i zakonodavnim organima, regionalno i sa predstavnicima međunarodnih institucija i organizacijama u BiH i saradnje u okviru međunarodnih mreža.

U izvještajnom periodu, ombudsmen je sa nadležnim sektorima Agencije učestvovao u izradi podzakonskih akata (Odluka) i to Pravila postupanja ombudsmena za bankarski sistem u Federaciji BiH, Odluke o izmjenama i dopunama odluke o uslovima i načinu postupanja banke, mikrokreditne organizacije i lizing društva po prigovoru klijenta, Odluke o izmjenama i dopunama odluke o uslovima i načinu postupanja po zahtjevu žiranta za oslobađanje od obaveze jemstva, koja je Upravni odbor Agencije usvojio i koja su stupila na snagu 01.08.2014. godine.

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

U novembru 2014. godine ombudsmen je učestvovao u Programu procjene finansijskog sektora koju je vršila Svjetska banka, te davao mišljenja na preliminarne nalaze i preporuke u pogledu politika FSAP tima.

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

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

### **3. EDUKACIJA**

Posjeta ombudsmenu za bankarski sistem Republike Srpske i upoznavanje sa djelokrugom i principima rada te dosadašnjim iskustvom u oblasti zaštite korisnika finansijskih usluga.

U okviru postojećeg Memoranduma o razumijevanju i saradnji od 05.11.2003. godine, organizovana je posjeta ombudsmena 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 finansijske edukacije.

Ombudsmen je imao i aktivno učešće na Međunarodnoj konferenciji „Alternativno rješavanje sporova-saradnja uprave i pravosuđa sa gospodarstvom“ oktobar 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 organizacione jedinice ombudsmena, u kratkom periodu rada od osnivanja, opravdava postojanje ove funkcije u Federaciji Bosne i Hercegovine. Interes za rad ombudsmena se svakog dana povećava kroz veliki broj upita i zahtjeva korisnika finansijskih usluga koji su dostavljeni odjelu ombudsmena i koji ukazuju na sve prisutniju problematiku neinformisanosti i neupućenosti o njihovim pravima i obavezama koje imaju u poslovnom odnosu sa finansijskom institucijom. Preporuke koje je ombudsmen izdao na otklanjanju utvrđenih nepravilnosti u poslovanju finansijskih institucija, statistički je pokazatelj da je potrebno raditi na jačanju mehanizama zaštite i primjene dobre poslovne prakse finansijskih institucija u poslovanju sa korisnicima.