



ИЗВЈЕШТАЈ

**о раду Омбудсмена за банкарски систем
Федерације БиХ
за период 01.01. - 30.06.2016. године**

Сарајево, јули 2016. године

I - УВОД

Омбудсмен за банкарски систем Федерације Босне и Херцеговине (даље: Омбудсмен) Парламенту Федерације БиХ путем Владе Федерације БиХ и Управном одбору Агенције за банкарство ФБиХ, подноси Полугодишњи извјештај о раду за период 01.01. – 30.06.2016. године, сходно члану 4ф. Закона о Агенцији за банкарство Федерације Босне и Херцеговине ("Службене новине Федерације БиХ", бр. 9/96, 27/98, 20/00, 45/00, 58/02, 13/03, 19/03, 47/06, 59/06, 48/08, 34/12 и 77/12).

Основне надлежности и овлашћења Омбудсмена утврђени Законом о Агенцији за банкарство Федерације Босне и Херцеговине су:

- пружање информација о правима и обавезама корисника и давалаца финансијских услуга,
- праћење и предлагање активности за унапређење односа између корисника финансијских услуга и финансијских организација банкарског система Федерације БиХ,
- истраживање активности на финансијском тржишту по службеној дужности или на основу приговора, ради заштите права корисника финансијских услуга,
- разматрање приговора корисника финансијских услуга, давање одговора, препорука и мишљења, те предлагање мјера за рјешавање приговора,
- посредовање у мирном рјешавању спорних односа између корисника финансијских услуга и финансијских организација банкарског система Федерације БиХ,
- издавање смјерница или препорука о посебним стандардним условима или активностима за примјену добрих пословних обичаја у пословању финансијских организација банкарског система Федерације БиХ,
- предлагање Управном одбору Агенције доношење аката из његове надлежности у области заштите права корисника финансијских услуга,
- сарадња са надлежним правосудним, управним и другим органима и организацијама, као и са надзорним и контролним институцијама у земљи и иностранству, у оквиру своје надлежности,
- сарадња са осталим органима и субјектима надлежним за заштиту права потрошача,
- предузимање и других радњи из области заштите права корисника финансијских услуга.

Омбудсмен проводи поступак према правилима прописаним Правилима поступања Омбудсмена за банкарски систем Федерације Босне и Херцеговине ("Службене новине Федерације БиХ", бр. 62/14 и 93/15) која се извршавају према већ успостављеним материјално-техничким условима које обезбјеђује Агенција за банкарство ФБиХ. У дијелу унутрашње организације одјела, поред лица које руководи одјелом - Омбудсмен, распоређен је још један извршилац, дипломирани правник, стручни сарадник за правне послове.

Извјештај садржи све активности које је Омбудсмен предузео на реализацији Плана рада за 2016. годину. Садржи и статистичке податке и показатеље о поднесеним приговорима/захтјевима корисника финансијских услуга за заштиту

њихових права, врсте приговора и начин рјешавања, вођење вансудских поступака, као и поступање финансијских институција по тим приговорима. У извјештају је дат приказ издатих препорука, запажања и мишљења Омбудсмена, врсте и доминантности приговора/захтјева, стања финансијских права клијената и комуникације са финансијским институцијама.

Омбудсмен је почео са радом у априлу 2014. године. Успостављењем Омбудсмена, као самосталног и независног одјела уведена је заштита права корисника финансијских услуга, каква је присутна у земљама у окружењу и региону, а корисник као важан субјект на тржишту је добио институционализовану заштиту.

Од почетка рада и активности самосталног одјела Омбудсмена за банкарски систем примљено је више од 1000 приговора и захтјева корисника финансијских услуга те више од 800 различитих упита, молби и захтјева на које су дати образложени одговори у писаној форми, телефонски усменим путем или путем електронске поште.

II - ПРОГРАМСКА ОПРЕДЈЕЉЕЊА И ОБЛИЦИ РАДА ОМБУДСМЕНА

2.1. Активности на реализацији Програма рада Омбудсмена за 2016. годину

У програму рада за 2016. годину дати су основни задаци и дефинисане основне активности Омбудсмена, које се првенствено темеље на имплементацији Закона у области заштите корисника финансијских услуга и жираната и на поставкама утврђеним Законом о Агенцији за банкарство ФБиХ, чл. 4 (а, б, ц, д, е, ф, г, х) и подзаконским актима.

У првој половини 2016. године Омбудсмен је обављао сљедеће активности:

- Пријем корисника и жираната у службеним просторијама те пружање савјета у сврху заштите њихових права, упутства и мишљења;
- Примање телефонских позива корисника;
- Примање и завођење приговора/захтјева корисника и жираната;
- Провођење испитног поступка и рјешавање спорова по приговорима корисника и жираната;
- Сарадња са одјелима Агенције за банкарство, размјена информација и унапређење подзаконских аката;
- Праћење имплементације нових законских прописа, Закона о заштити корисника финансијских услуга, Закона о заштити жираната и инсистирање на усклађивању правне регулативе и банкарске праксе финансијских институција у области заштите корисника финансијских услуга, ради унапређења заштите права корисника;
- Сарадња са другим субјектима из области заштите корисника (омбудсмен за банкарски систем Републике Српске, омбудсмен за заштиту потрошача БиХ, органи правосуђа, невладин сектор) ради унапређења заштите права корисника;
- Подизање нивоа информисаности корисника кроз информативне брошуре објављене у принтанним медијима и на веб страници Агенције;

- Препоруке финансијским институцијама које се односе на побољшање односа према корисницима, примјене добре пословне праксе у пословању и рјешавању појединачних спорова између корисника/жиранта и финансијских институција;
- Разматрање захтјева жираната за ослобађање од обавезе јемства, провођење испитног поступка и издавање Препорука надлежном одјелу Агенције у сврху доношења коначне одлуке – Рјешења по захтјевима жираната.

2.2. Преглед приговора, захтјева и других поднесака корисника финансијских услуга

У периоду од 01.01. до 30.06.2016. године, самостални одјел Омбудсмена је примио 185 нових приговора, захтјева и обавјештења у односу на настале спорне односе у вези са поступањем и радом финансијских институција у појединачним односима и комуникацији са корисницима финансијских услуга. Омбудсмену су се корисници и жиранти обраћали путем: редовне и електронске поште, телефонских позива и лично.

Са корисницима који су доставили приговор/захтјев за заштиту својих права, редовно се комуницирало из одјела Омбудсмена, у писаној или усменој форми, ради информисања о току и исходу поступка.

Од укупног броја 185 за примљених приговора/захтјева, 167 су завршена, окончана, укључујући и 14 поступака који су покренути у току 2015. године, а окончани у овом извјештајном периоду. Од укупног броја поступака који се тренутно воде, у току је рад по 18 предмета који су у току у различитим фазама поступка.

23 основаних приговора, позитивно ријешених у корист подносиоца приговора (од чега је 5 предмета позитивно ријешених по препоруци Омбудсмена).

18 позитивно ријешених у интерном поступку са финансијском институцијом.

54 неоснованих приговора корисника.

17 приговора по којима су дати образложени одговори са упутствима корисницима у вези са примјеном важеће законске регулативе у остваривању њихових права.

9 приговора одустанак подносиоца од приговора.

11 приговора који су прослијеђени другој надлежној институцији.

11 Препорука по захтјеву за ослобађање од обавезе јемства (5 неоснованих и 3 основаних, те 3 у току).

У извјештајном периоду није било поступака посредовања пред Омбудсменом који су окончани споразумом о нагодби између корисника финансијских услуга и финансијских институција. Рјешења спорних односа о којима се расправљало у поступку пред Омбудсменом су постигнути без потребе за одржавањем

састанка за посредовање, односно исти су ријешени у писаној кореспонденцији са обје стране у спорном односу.

2.3 Преглед укупног броја приговора 01.01. - 30.06. 2015. и 2016. године

<u>Година</u>	<u>Укупно</u>
2015. јануар – јуни	339
2016. јануар – јуни	185

2.4. Структура приговора по финансијским институцијама

<u>Финансијске интитуције</u>	<u>број и %</u>
Банке	117 (70%)
Микрокредитне организације	19 (11%)
Лизинг друштва	/
Остало	31 (19%)
УКУПНО	167 (100%)

2.5. Структура приговора/захтјева према подносиоцима

<u>Подносиоци приговора</u>	<u>број и %</u>
Корисници	82 (49%)
Жиранти	17 (10%)
Судужници	2 (1%)
Остали	66 (40%)
УКУПНО	167 (100%)

2.6. Број приговора/захтјева по врстама финансијских услуга

<u>Врста финансијских услуга</u>	<u>Број и %</u>
Кредити	28 (17%)
Депозити	5 (3%)
Платни промет	15 (9%)
Електронски инструменти плаћања	8 (5%)
Остало	/
УКУПНО	167 (100%)

2.7. Препоруке Омбудсмена

Омбудсмен у складу са законским овлашћењима има право да даје препоруке, ставове, смјернице и мишљења финансијским институцијама за побољшање

односа између корисника/жиранта и финансијске институције, а на основу сазнања и информација прикупљених у поступцима по обавјештењима/приговорима или захтјевима које води.

Препоруке се првенствено односе на побољшање односа према корисницима, примјене добре пословне праксе у пословању, интерних аката и рјешавању појединачних спорова између корисника/жиранта и финансијских институција.

Како Омбудсмен нема овлашћења да доноси формално-правно обавезујуће одлуке, у случају када утврди да су повреде права корисника/жиранта проузроковане незаконитим или несавјесним поступањем финансијских институција, Омбудсмен доставља предмет надлежном сектору Агенције за банкарство ФБИХ, ради евентуалног предузимања мјера из оквира надлежности регулатора.

У посматраном периоду Омбудсмен је, на основу појединачних истоврсних приговора три физичка лица - корисника финансијских услуга, у вези са наплатом накнаде за пријевремени поврат кредита од стране 1 банке, упутио предмет надлежном сектору Агенције ради предузимања мјера из своје надлежности, а у вези са одредбама Закона о заштити корисника финансијских услуга („Службене новине ФБИХ“, број: 31/14). Претходно је банци издата препорука, коју банка није уважила.

III - ЗАПАЖАЊА И МИШЉЕЊА ОМБУДСМЕНА

Према приказаним подацима у табели 1., 2., 3 и 4. највећи број приговора се односи на банке, што је и очекивано, с обзиром на доминантност на финансијском тржишту као на и број и групе производа које имају у понуди. Посебно треба истакнути да је број приговора у посматраном периоду мањи за 40% у односу на укупан број приговора у односу на исти период претходне године.

3.1. У посматраном периоду, као и у ранијим извјештајним периодима, највећи број приговора је из групе **кредитних послова**, с тим што је и код ове врсте приговора забиљежен пад учешћа у односу на период из претходне године.

Приговори корисника физичких лица, првенствено су се односили на спорна питања ваљаности уговарања клаузула о промјенљивости каматне стопе на кредите, извршених пројена каматне стопе у току трајања уговорног односа од стране финансијских институција. Приговори су се односили на неинформисаност о промјени, висок износ обрачунатих камата, као и неразумијевање од стране финансијских институција њиховог погоршаног економског и финансијског стања у односу на вријеме када су узели кредит. У погледу ових приговора, остварен је значајан напредак у смислу позитивног рјешавања спорних односа, при чему треба истакнути да су банке у великој мјери извршиле усклађивање свог пословања са Законом о заштити корисника финансијских услуга.

Велики број приговора у извјештајном периоду односио се на неприхватање репрограмирања и реструктурирања постојећих кредита или прихватање под неповољнијим условима, у односу на основни уговор. Примједбе су се односиле и на неразумијевање финансијских институција, економског и

финансијског статуса клијента, у односу на вријеме када су узели кредит, у смислу презадужености и смањених новчаних примања.

Посебно треба истакнути да у групи кредитних послова у посматраном периоду имамо значајан број приговора клијената који су се суочили са блокадом рачуна и запљеном примања преко текућих рачуна које су покренуле финансијске институције у сврху наплате својих потраживања без активности суда, односно извршног наслова. Код овакве врсте приговора дата су образложења и упутства корисницима у вези са правима, односно обавезама финансијске институције на примјену ограничења обуставе личних примања из Закона о извршном поступку („Службене новине Федерације БиХ“, бр. 32/03, 52/03, 33/06-испр., 39/09, 74/11, 35/12 и 46/16).

Као и у претходним извјештајним периодима и даље су присутни приговори у вези са висином накнада за затварање кредита, накнадама за издавање потврда и сагласности те дужином трајања такве врсте услуга за клијента, што је остављено као дискреционо право финансијске институције, а наравно уз опаску са жељом да задрже клијента. Корисници су приговарали да због дуготрајности поступка обрачуна остатка и неиздавање потврда о стању дуга, нису у могућности затворити кредит, при чему се сматрају оштећеним за приспјеле ануитете и обрачунате камате. Иако су сви приговори ове врсте ријешени након обраћања корисника Омбудсмену, финансијским институцијама су дате препоруке да у свим поступцима ажурније поступају по захтјевима клијената, без постављања услова који би били на штету клијента.

Одређени број приговора који су били присутни и у претходним извјештајним периодима, имају за предмет извјештавање и достављање података о категоризацији кредита корисника према Централном регистру кредита код Централне банке БиХ. Корисницима нису пружене информације или су недовољно информисани од стране финансијских институција о прописима (законима и подзаконским актима) који регулишу ову област. Посебно треба истакнути да финансијске институције неажурно воде евиденције и извјештавају Централну банку БиХ за кредите код којих је евидентирано кашњење, и који су сврстани у нижу категорију, а потом отплаћени, односно корисницима нису доступне информације након којег временског периода ће њихова категоризација бити промијењена као и уредност у отплати.

Корисници су се Омбудсмену обраћали и по питањима кредита који су осигурани полицом осигурања винкулиране у корист финансијске институције током цијелог трајања кредитног односа, а затворили су кредит прије истека рока за отплату. Спорно питање које су истицали односи се на то да финансијске институције одбијају исплатити дио премије осигурања који је неискоришћен, а услијед пријевременог поврата кредита. Увидом у предмете констатовано је да су општи услови осигуравајуће куће, која је у уговорном односу са финансијском институцијом дефинишу питање премије, али да

корисници нису били информисани или су недовољно информисани о условима и начину коришћења и поврата дијела премије.

3.2. У посматраном периоду, приговори корисника који се односе на **депозитне послове** су првенствено у вези са аутоматским продужењем уговора о ороченим депозитима, тзв. реорочавањем новчаних депозита, промјенама каматне стопе и неправилним достављањем обавјештења корисницима. Од финансијских институција је затражено, и дате су препоруке у свим поступцима, да благовремено и у прописаним роковима Законом о заштити корисника финансијских услуга („Службене новине Федерације БиХ“, број: 31/14) информишу кориснике о правима на продужење уговора, а у случају промјене каматне стопе року у којем имају право да раскину уговор.

3.3. Надаље, примљен је и значајан број приговора који се односе на услуге **платног промета**, а који за предмет имају врсту и висину накнада које финансијске институције наплаћују у пословању са корисницима. Корисници су приговарали на висину накнада за вођење и затварање рачуна, кредитне партије и издавање потврда и сагласности о стању дуга по текућим обавезама. Приликом обраде и поступања у овим предметима, спорно питање је зашто финансијске институције ово право на обрачун и наплату накнада уговарају са корисницима и то техником упућујућих норми на интерне акте и опште услове пословања, који су касније подложни промјенама, а са клаузулом да је клијент са потписом уговора сагласан са свим тим накнадним измјенама. Од финансијских институција је затражено да сви трошкови који падају на терет корисника морају бити познати у моменту склапања уговорног односа, а висина накнада објективна, једнака стварним трошковима које финансијска институција има по тим услугама.

Мањи број приговора се односио и на електронске инструменте плаћања и картичарско пословање, у највећој мјери на питање плаћања роба и услуга путем интернета, те неовлашћено коришћење и злоупотреба коришћењем ЦВВ броја, што захтијева претходно поступање и обраду надлежних истражних органа о чему су корисници добили упутство, као и обавјештење о исходу поступка.

3.4. У посматраном извјештајном периоду, забиљежен је већи број приговора који се односе на свеукупну банкарску дјелатност, а који се у правилу не могу сврстати нити у једну од претходно наведених послова финансијских институција. И даље су присутни приговори корисника на питања и из предмета који су већ у судском поступку по истим основама, или по којима су предмети окончани правоснажним судским одлукама. Корисницима се и по овим питањима, иако Омбудсмен има обавезу застати са поступком до окончања судског спора, дају упутства и савјети како да остваре своја права као странке у судском поступку.

3.5. Приговори лица која лично обезбјеђују испуњење обавеза (жиранти, судужници) се као и у претходном извјештајном периоду у највећем броју односе на захтјеве за ослобађање од обавезе јемства, због неправилности поступкаведеног приликом одобравања кредита од стране финансијских институција. Тражи се утврђивање одговорности службеника за пропусте и несавјесно поступање приликом процјене кредитне способности дужника, неинформисаност лица која обезбјеђују обавезу о евентуалним наступљеним кашњењима у плаћању обавеза, као и подузимање мјера наплате и редослиједу у наплати према жирантима. Подносиоци су упутствима и образложеним одговорима у свим предметима обавијештени о остваривању својих права, а у предметима по захтјеву за ослобађање од обавезе јемства, израђене су Препоруке упућене надлежном одјелу Агенције за банкарство за доношење коначних Рјешења којим се одлучује о захтјеву јемца.

IV - ЕВИДЕНЦИЈА О ПОСЈЕТАМА, УПИТИМА И МОЛБАМА КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА

Самосталном одјелу Омбудсмена, поред приговора и захтјева у писаној форми, корисници финансијских услуга и жиранти су се обратили усменим путем, телефонски или непосредно, са упитима и молбама у вези са правима и обавезама, новом законском регулативом и различитим финансијским производима. У извјештајном периоду за примљено је **106** различитих упита, молби и захтјева, о којима се редовно разматрало у одјелу Омбудсмена и дати су образложени одговори, упутства, савјети те препоруке.

У свим претходно наведеним обраћањима корисника и жираната значајан дио времена у раду самосталног одјела Омбудсмена је усмјерен на информисање и одговоре који су омогућили корисницима да лакше разумију свој положај, права и обавезе из могућих правних ситуација у којима су се нашли, као и питања из уговорних односа, преговарачки положај у предуговорној фази, врсту и висину камате, као и одговорности других лица који гарантују за испуњење обавезе. Посебна пажња посвећена је информисању корисника о видовима заштите, вансудском поступку посредовања и обавези вођења интерног поступка са финансијском институцијом са којом корисник има закључен уговор или по којему је настао спорни однос. Корисници су информисани да су прије подношења приговора/захтјева Омбудсмену у обавези да поднесу приговор у писаној форми финансијској институцији за заштиту својих права и расправљање спорног односа, а да су финансијске институције у обавези према Закону о заштити корисника и финансијских услуга и подзаконским актима Агенције да доставе одговор најкасније у року од 30 дана од дана подношења приговора.

Укупан број корисника и жираната који се обратио Омбудсмену, до 30.06.2016.године, мањи је у односу на исти период претходне године. Разлог овог смањења су ефекти појачане информисаности корисника о правима и обавезама, облицима заштите и вансудским поступком, али се и даље мора констатовати постојање потребе јачања финансијске писмености, разумијевања начела доброг финансијског одлучивања и одговорности корисника.

V - ЕДУКАЦИЈА – ЗНАЧАЈ УНАПРЕЂЕЊА ФИНАНСИЈСКЕ ПИСМЕНОСТИ

5.1. Омбудсмен је учествовао на Обукама о савјетовању задужених грађана, у организацији Међународне финансијске корпорације (ИФЦ) и Удружења „У плусу“ и изради приручника за савјетнике које раде у општинама у издању Свјетске Банке и Европског фонда за југоисточну Европу. Приручник обухвата правне и финансијске аспекте савјетовања грађана из области управљања задужењима, заштиту корисника, карактеристике финансијских производа на тржишту, поступак савјетовања и модалитете рјешавања различитих спорова.

5.2. У априлу 2016. године Омбудсмен је учествовао на “Првој конференцији о савјетовању задужених грађана у БиХ” у организацији Удружења за одговорно управљање личним финансијама “У плусу”, Међународне финансијске корпорације (ИФЦ) и Европског фонда за југоисточну Европу (ЕФСЕ ДФ) на којој је презентиран значај едукације односно финансијског описмењавања корисника, као дијела превенције настанка задужености грађана.

Информације за кориснике и жиранте, извјештаји и саопштења као и други важни подаци о раду и поступању Омбудсмена објављени су на интернет страници Агенције за банкарство ФБиХ www.fba.ba.

На веб страници је објављен и едукативни материјал који садржи информације за кориснике (укључујући и жиранте) како да остваре своја права у циљу бољег разумијевања материје која се односи на кредитирање (уговори, инструменти осигурања, начин заштите и др.).

Путем интернет странице корисници и жиранти редовно могу пратити информације о свим питањима из рада Омбудсмена.

VI - САРАДЊА ОМБУДСМЕНА СА АГЕНЦИЈОМ ЗА БАНКАРСТВО ФБИХ, ДРУГИМ ИНСТИТУЦИЈАМА И ОРГАНИЗАЦИЈАМА

6.1. У извјештајном периоду, Омбудсмен је са надлежним секторима Агенције за банкарство ФБиХ континуирано сарађивао и учествовао на сједницама Одбора за супервизију у вези с извршеним контролама финансијских институција и њиховог усклађивања са одредбама Закона о заштити корисника финансијских услуга и Закона о заштити жираната.

Размјена информација са надлежним секторима Агенције је присутна од почетка рада Омбудсмена, а појединачни приговори/захтјеви који указују на евентуална кршења одређених права корисника од стране финансијских институција се достављају надлежним секторима Агенције ради провјере и предузимања одређених мјера у оквиру супервизорских надлежности.

Крајем 2015. године и у првој половини ове године, Омбудсмен је присуствовао редовним састанцима чланова радне групе Агенције за банкарство ФБиХ, представника Министарства финансија Федерације БиХ и Агенције за банкарство Републике Српске, у припреми и изради Нацрта новог Закона о банкама ФБиХ.

6.2. У Централној банци БиХ на заједничком састанку са представницима Агенције за банкарство ФБиХ, одржаном у априлу текуће године изнесени су приједлози и сугестије увођења Централног регистра кредита за физичка лица и категорије судужника, а у сврху унапређења Централног регистра кредита и

побољшања стања у области заштите корисника финансијских услуга и заштите личних података.

6.3. Омбудсмен је од 2014. године члан International Network of Financial Ombudsman Schemes, међународне организације која има преко 40 земаља чланица и омбудсмене у области финансијских услуга из цијелог свијета. Кроз свакодневну комуникацију са секретаријатом ове мреже, члановима се презентују праксе и искуства сваког од Омбудсмена, те преносе знања у вршењу њихових послова и доношењу одлука.

6.4. Дана 13.04.2016. године Омбудсмен је на позив Свјетске банке (WB), обавио разговор са представницима WB, финансијским експертима и вођом тима госп. Марцом Ницолијем, специјалистом за финансијски сектор на тему заштите потрошача и транспарентности пословања, програма за плаћања и дознаке. Омбудсмен је упознао представнике WB са стањем заштите корисника финансијских услуга, као и законском регулативом у овој области, када је и договорен наставак сарадње Омбудсмена са WB.

6.4. Сходно Програму рада за 2016. годину и законској регулативи, Омбудсмен је наставио сарадњу са финансијским институцијама, како би ефикасније рјешавао приговоре/захтјеве корисника и јемаца, као и проблеме и потешкоће у остваривању њихових права.

VII - ЗАКЉУЧАК

Иако је забиљежен тренд смањења броја приговора/захтјева корисника у односу на претходни извјештајни период, те знатно побољшање усклађивања пословања финансијских институција и даље је неопходно унапређење пословања, услуга и квалитета рада финансијских институција у односима са корисницима.

Препоруке Омбудсмена издате током 2015. године, с циљем побољшања вођења интерног поступка по приговорима клијената, су резултирале позитивном и ажурнијем вођењу интерног поступка и велики број приговора у овом извјештајном периоду је ријешен позитивно у тзв. претходном поступку, без формалног провођења поступка посредовања, као вансудског облика рјешавања спорова. Стога и генерална констатација и оцјена да финансијске институције озбиљније приступају обавези рјешавања спорних односа и заштите корисника, те на објективнији и цјеловитији начин сагледавају поднесене приговоре/захтјеве.

Поступци вођени по појединачним приговорима корисника кредита у швајцарским францима, који су истоврсног садржаја Омбудсмену достављени у великом броју током 2015. године и по којим основама је издата Општа препорука банци „на бољем разумијевању економског стања корисника и њихових жираната, у којем су се нашли због дјеловања економске и финансијске кризе, као и свестранијем сагледавању проблема из приговора/захтјева корисника, а који се односе на потешкоће у враћању кредита. Због посљедица раста ЦХФ, неопходно је учинити транспарентним понуде банке у виду олакшица за корисника, омогућити да корисник формира властити захтјев у складу са својим финансијским могућностима, смањити

камате и укупне трошкове који падају на терет корисника, а избјећи присилну наплату од жиранта (јемца) хипотека и заложног права које додатно оптерећују егзистенцију корисника“ је резултирала приједлогом рјешења банке за кориснике кредита са валутном клаузулом у швајцарским францима која је Омбудсмену достављена у априлу 2016. године. Овим приједлогом банка је започела процес рјешавања дугогодишњег проблема корисника ових кредита, а понуда која је достављена укључује неколико веома значајних погодности према којима ће корисницима знатно бити олакшана отплата кредита.

У извјештајном периоду, поред смањења броја примљених приговора/захтјева, и даље расте сложеност предмета спорних односа и то из периода прије ступања на снагу Закона о заштити корисника финансијских услуга, а у вези са примјеном на уговорне односе који су настали прије његовог ступања на снагу. Финансијским институцијама је препоручено да преиспитају своје пословање код закључених уговора са административно промјенљивом каматном стопом, неодређеном и неодредивом, а која упућује на интерне акте финансијских институција, те да исте ускладе са одредбама Закона о заштити корисника финансијских услуга, а да каматна стопа, уколико је промјенљива, мора зависити од неког објективног елемента, транспарентно објављеног и доступног корисницима, а не од неке будуће неизвјесне ситуације (финансијске позиције једне уговорне стране-банке), што корисника доводи у неравноправан положај и не може се сматрати сагласном вољом корисника.

У вези с наведеним је оцјена Омбудсмена да финансијске институције и даље требају да подузимају активности ради унапређења квалитета својих услуга и унапређења односа са корисницима.

РУКОВОДИЛАЦ ОДЈЕЛА:

Лејла Смајовић