

**ЗАШТИТА КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ
УСЛУГА И КОНТРОЛА ТРЖИШТА**

јануар - септембар 2007.

I. УВОД	3
II. ПРИГОВОРИ И ПИТАЊА КОРИСНИКА.....	3
1. Писани приговори	3
2. Медијације.....	6
3. Питања која су корисници постављали Информативном центру.....	7
III. ЕДУКАЦИЈА КОРИСНИКА.....	8
IV. ЗАКЉУЧАК.....	9

I. УВОД

Центар за заштиту корисника финансијских услуга и контролу тржишта над обављањем тих услуга је у првих девет месеци рада путем различитих канала пружао информације о финансијским производима и услугама, указивао грађанима на потребу да упоређују понуде различитих даваоца финансијских производа и тиме подстичу понуду конкурентнијих производа.

У протеклом периоду велика пажња је посвећена поступању по приговорима корисника, јер је решавање насталих неспоразума изузетно значајно у настојању да се очува и јача поверење корисника у целокупан финансијски сектор. Међутим, дугорочно јачање поверења јавности може се остварити првенствено дефинисањем стратегије едукације корисника финансијских услуга и њеним свеобухватним спровођењем, као и фокусирањем на едукацију младих о кључним аспектима финансијских производа и услуга и њиховим правима и обавезама.

II. ПРИГОВОРИ И ПИТАЊА КОРИСНИКА

Центар је у првих девет месеци примио 738 писаних приговора, што је једнако укупном броју приговора који је у току 2006. године пристигао у стручне службе Народне банке Србије. Поред пораста броја писаних приговора, повећан је и број позива упућених Информативном центру. У току првих девет месеци Информативни центар је примио 20.523 позива, што је за 1,7 пута више у односу на исти период прошле године.

Пораст броја приговора и позива може се објаснити, с једне стране, формирањем Центра и његовим представљањем у јавности, чиме је корисницима пружена могућност да се више информишу о начинима решавања евентуалних проблема са неком од финансијских институција, али и већим интересовањем корисника за боље и потпуније разумевање финансијских производа и услуга.

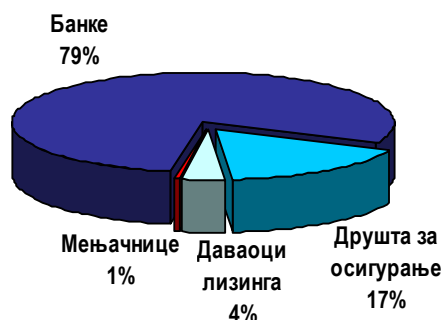
1. Писани приговори

У периоду од 1.1. до 30.9.2007. године Центар је примио 738 писаних приговора.

Број приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 30.9.2007.

Даваоци финансијских услуга	Јануар	фебруар	Март	Април	Мај	Јун	Јул	Август	Септембар	Укупно	у %
Банке	53	79	72	65	68	58	57	65	64	581	79%
Друштва за осигурање	24	17	14	17	13	4	18	5	12	124	17%
Даваоци лизинга	11	0	3	1	2	1	2	1	5	26	4%
Менаџице	0	0	0	1	0	0	2	1	0	4	1%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	1	0	1	0	0	0	1	3	0%
УКУПНО	88	96	90	84	84	63	79	72	82	738	100%

Од укупно примљених приговора, највећи проценат, 79%, односи се на рад банака, што се објашњава чињеницом да корисници у знатно већој мери користе банкарске производе и услуге од других финансијских производа, али и чињеницом да клијенти банака нису у довољној мери упознати са свим својим правима и обавезама које произлазе из куповине банкарских производа.



Банке

Корисници су током првих девет месеци текуће године Центру упутили 581 писани приговор на рад банака, што је за 2 пута више у односу на број приговора који су у истом периоду прошле године пристигли у надлежне секторе Народне банке Србије.

Иако банке са већим тржишним учешћем имају и сразмерно већи број приговора, на рад 4 банке односи се чак трећина укупног броја приговора.

У протеклом периоду рада Центра за заштиту корисника уочено је да се приговори клијената односе углавном на:

- **отплату кредита:**
 - валутна клаузула,
 - курс по којем се врши обрачун месечна обавеза при отплати кредита,
 - повећање каматних стопа у току отплате,
 - нетачни подаци о дуговањима клијената у Кредитном бироу,
 - неуредно достављање извода од стране банке,
 - неблаговремено обавештавање клијента или необавештавање клијента у вези са његовим дуговањима,
 - проблеми у вези са затварањем кредита при рефинансирању кредита,
 - проблеми у вези са превременом отплатом кредита,
- **пословање по депозитима и текућим рачунима грађана:**
 - провизија за вођење текућих рачуна,
 - постојање додатних трошкова за гашење текућих рачуна, којих нема у уговору о отварању и вођењу рачуна грађана,
 - постојање додатних трошкова за затварање текућег рачуна,
 - неуредно достављање извода од стране банака,
 - неуредно књиговодство услед којег се на затворене партије текућих рачуна формира минус због трошкова одржавања,
 - неблаговремено обавештавање о прекорачењу дозвољеног минус по текућем рачуну, или дозвољеног лимита по кредитној картици,

- неблаговремено обавештавање НБС о отварању рачуна правном лицу,
 - притисак на кориснике да уместо штедних књижица отворе текуће рачуне,
 - двоструко задуживање рачуна по основу трансакција на банкомату,
 - неуредно вођење текућих рачуна при коришћењу платних картица,
 - двоструко скидање по једном налогу или двоструког резервисања при коришћењу картице у иностранству,
 - исплата и уплата страног кованог новца,
- **исплату старе девизне штедне и**
 - накнадни захтев за попуњавање „Приступнице“ приликом исплате доспеле рате и условљавања исплате потписивањем приступнице,
 - **наплату по издатим меницама**
 - примање и извршавање наплате по непотпуно попуњеним меницама.

Поред писмених приговора, велики број незадовољних корисника је упутио и усмене притужбе на рад појединих банака и непрофесионалност њихових службеника.

На основу приговора и пратеће документације који су пристигли у току првих девет месеци рада Центра, и даље се може приметити да поједине банке својим клијентима дају објашњења поводом упућених приговора која нису у складу са добрим пословним обичајима и која указују да банке не штите у довољној мери интерес својих клијената.

Позивање на „тренутне услове на тржишту који су иницирали повећање“, или „промене у финансијском окружењу“ и сл. при образлагању повећања каматних стопа, без јасног навођења и објашњења због чега и на који начин долази до промена каматних стопа, никако се не може сматрати добром пословном праксом.

Такође, неретки су примери уговора у којима услови под којима може доћи до промене висине каматне стопе нису приказани на довољно разумљив и транспарентан начин.

Имајући у виду наведено, Народна банка Србије ће путем смерница и препорука промовисати добру праксу и инсистирати на фер пословању.

Друштва за осигурање

У првих девет месеци Центру је на рад друштава за осигурање упућено 124 приговора. Од тог броја, 38% се односи на рад 4 друштва.

Највећи број приговора (47%) односи се на животно осигурање и поднети су због:

- непознавања услова осигурања,
- неразумевања основних појмова животног осигурања (откупна вредност полисе, учешће у добити друштва и др.),
- погрешног информисања осигураника/уговарача осигурања од стране заступника о правима и обавезама које произлазе из уговора о осигурању, чиме их доводе у заблуду.

Приговори који се односе на имовинско осигурање, углавном се односе на висину утврђене штете, на услове осигурања са којима нису упознати јер им нису ни уручени, или су им уручени али их осигураници/уговарачи осигурања нису разумели. С тим у вези често се у приговорима наводи да је за читање услова потребно нарочито стручно знање.

Даваоци финансијског лизинга

На рад давалаца финансијског лизинга од почетка године упућено је 26 приговора, од којих се 73% односи на рад 3 даваоца финансијског лизинга.

Највећи број приговора односи се на повећање каматних стопа. На основу приговора клијената може се уочити да су корисници упознати са чињеницом да су потписали уговоре са варијабилним каматним стопама, али да приликом потписивања уговора нису били упознати са општим условима финансијског лизинга на адекватан начин, тј. да им поједине одредбе нису на адекватан начин објашњене при закључивању уговора.

Сви основани приговори који се односе на рад друштава за финансијски лизинг, позитивно су решени.

2. Медијације

У периоду од 1.1. до 30.9.2007. заказано 27 медијација, од којих је 17 завршено, 9 одложено и 1 нова заказана.

Број медијација по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 30.9.2007.

Даваоци финансијских услуга	У току	Поравнања	Обуставе	Одустанци	Укупно
Банке	9	3	6	2	20
Друшта за осигурање	1	2	4	0	7
Даваоци лизинга	0	0	0	0	0
Мењачнице	0	0	0	0	0
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0
УКУПНО	10	5	10	2	27

Поступак посредовања - банке

Основи за подношење приговора по којима су спроведене медијације су:

- једнострано тумачење одредаба у уговору о кредиту у вези са валутном клаузулом,
- услови под којима се нуди рефинансирање кредита,
- трајање поступка за одобравање кредита.
- „фантомски рачун“ отворен на основу фалсификоване личне карте што је имало за последицу блокирање рачуна фирме због чега је корисник претрпео велику штету,
- проблем у вези са коришћењем дебитне картице у иностранству.

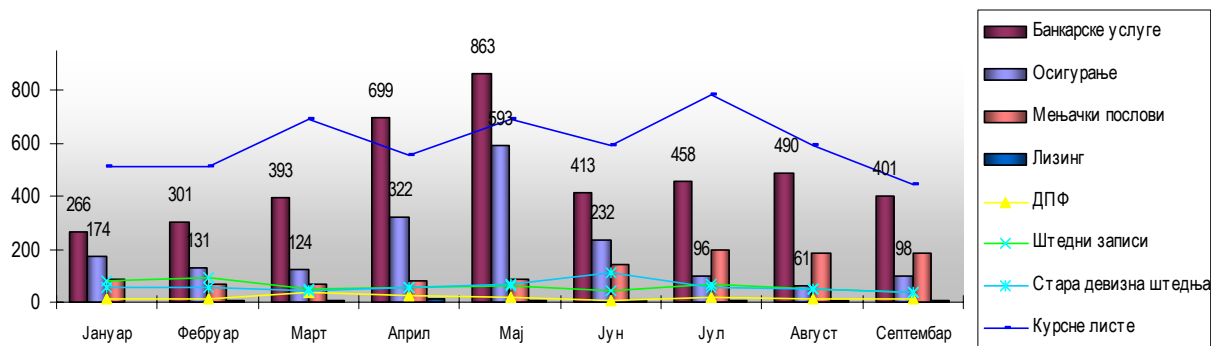
Поступак посредовања – друштва за осигурање

Најчешћи основ за подношење приговора по којима су спроведене медијације су:

- полисе животног осигурања - дејство и важење уговора (право на осигурану суму наследницима),
- полисе осигурања од последица несрећног случаја (право на накнаду када није наступио инвалидитет),
- полисе од аутоодговорности (право на накнаду и висина накнаде материјалне и нематеријалне штете, поступање по правоснажној и извршној ино-судској одлуци, која је призната у посебном поступку признавања судске одлуке).

3. Питања која су корисници постављали Информативном центру

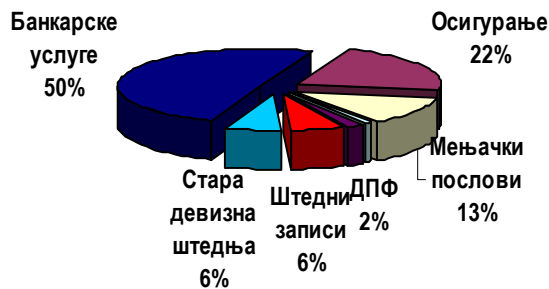
У првих девет месеци текуће године, корисници су Информативном центру поставили 20.523 питања, што је за 1,7 пута више у односу на исти период прошле године.



Број постављених питања по областима у периоду 1.1 - 30.9.2007.

Област	Јануар	Фебруар	Март	Април	Мај	Јун	Јул	Август	Септембар	Укупно	у %
Банкарске услуге	266	301	393	699	863	413	458	490	401	4.284	21%
Осигурање	174	131	124	322	593	232	96	61	98	1.831	9%
Мењачки послови	85	65	68	83	85	141	199	186	184	1.096	5%
Лизинг	3	8	7	11	5	4	5	6	6	55	0%
ДПФ	13	15	38	22	20	9	20	14	13	164	1%
Штедни записи	82	94	52	58	63	43	65	48	34	539	3%
Стара девизна штедња	56	56	43	54	69	112	53	52	38	533	3%
Курсне листе	514	509	689	555	688	595	782	594	444	5.370	26%
Остало	695	2.088	1.197	703	258	535	434	369	372	6.651	32%
УКУПНО	1.888	3.267	2.611	2.507	2.644	2.084	2.112	1.820	1.590	20.523	100%

Корисници су највећи број питања, уколико се изузму питања о курсу динара и друга питања која су се тицала сервисних информација, постављали у вези са банкарским услугама и осигурањем (50% и 22%, респективно).



Корисници су се у претходном периоду највише жалили на повећање каматних стопа по кредитима чија је отплата у току, некоректан начин обрачуна камате, на то што банке не затварају кредите при превременој отплати.

III. ЕДУКАЦИЈА КОРИСНИКА

Јачање свести корисника финансијских услуга о неопходности и довољности информација је кључни део заштите корисника. Наиме, да би клијенти били у могућности да донесу адекватне одлуке, неопходно је да поседују довољно информација о финансијским услугама, информације о томе где могу добити објашњења о финансијским услугама, како да врше њихово поређење, на које одредбе уговора пре потписивања треба да обрате пажњу, коме се могу обратити за нејасна питања и како могу остварити своја права.

У циљу остварења наведеног, посебно је значајно постојање и развијање различитих канала комуникације путем којих би се корисницима пружиле тачне, поуздане и правовремене информације о финансијским производима и услугама и пружила помоћ у њиховом бољем и потпунијем разумевању.

Центар је, у датом контексту, већ започео активности које су усмерене на спречавање настајања нових спорних односа и подизања нивоа знања о финансијским производима:

- **информисање јавности**, путем Информативног центра,
- **едукација јавности**, путем издавања брошура, упоредних прегледа различитих финансијских производа, упозорења на шта обратити пажњу, препорука, наступима у медијима, на предавањима и семинарима и
- **јачање транспарентности рада финансијских институција.**

Поред Информативног центра којем се корисници могу обратити и добити информације у вези са финансијским производима и услугама, корисници до проспеката НБС могу доћи и на продајним местима великог броја финансијских институција. Наиме, у циљу приближавања појединих финансијских производа и услуга њиховим корисницима, у сарадњи са надлежним секторима, припремљено је низ проспеката и брошура које су објављене на сајту НБС и дистрибуиране финансијским институцијама које су се активно укључиле у едукацију грађана о финансијским производима и понудиле проспекте НБС на продајним местима у својим експозитурама.

Важност информисања и едукација јавности постају све значајније пре свега јер је понуда финансијских производа све разноврснија као и њихова комплексност. Већина корисника сматра да су финансијски производи и услуге исувише сложени и тешки за разумевање, што врло често доводи до одсуства жеље да се сазна нешто више о оним производима који их интересују. Имајући ово у виду, започете су активности на припремању и објављивању текстова који имају за циљ да на једноставан и лако разумљив начин објасне специфичности одређених производа и охрабре кориснике да преузму одговорност за доношење одлука о улагању својих средстава. Истовремено, информисани и едуковани корисници подстицаће даваоце финансијских услуга да своје производе представљају на примеренији начин.

Задатак Центра није да даје комерцијалне савете клијентима, да им препоручује код које финансијске институције и у које производе да уложи своја средства, нити да штити клијенте на штету финансијске институције, него да им помогне у случају да су незадовољни пруженом услугом, да пружи праве информације о појединим производима, као и да кроз едукативни материјал, препоруке и напise у медијима информише јавност о предностима и ризицима које прати коришћење одређених финансијских услуга.

IV. ЗАКЉУЧАК

У пружању заштите корисницима, фокус Центра је на превенцији проблема, и у датом контексту Центар ће и убудуће:

- **информисати и едуковати кориснике** о трошковима, ризицима и користима финансијских производа, између осталог и путем компаративних прегледа који се налазе на веб сајту, а како би скренули посебну пажњу корисника на трошкове;
- **предузимати активности на континуираном јачању свести корисника;**
- **промовисати интерес** корисника;
- **утицати на подизање нивоа професионализма и стручности запослених у** финансијским институцијама,
- **инсистирати на транспарентности услова** под којима се нуде финансијски производи и услуге;
- **доносити смернице и препоруке** којима ће се промовисати добра пракса, како при продаји, тако и током трајања пословног односа између финансијских институција и клијената.