

**ЗАШТИТА КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ
УСЛУГА И КОНТРОЛА ТРЖИШТА**

јануар - јун 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 основан је 3. јануара 2007. године, са циљем да помогне у решавању насталих неспоразума између финансијских институција и њихових клијената, као и да на основу анализе основа приговора и уочених неправилности у раду утиче на финансијске институције да коригују своје пословање које није у складу са прописима и добрим пословним обичајима.

Велики број усмених и писмених приговора корисника који су упућени током првих шест месеци рада потврдио је оправданост оснивања Центра и указао на потребу подизања нивоа знања о финансијским производима и услугама не само корисника, него и запослених у финансијским институцијама.

II. ПРИГОВОРИ И ПИТАЊА КОРИСНИКА

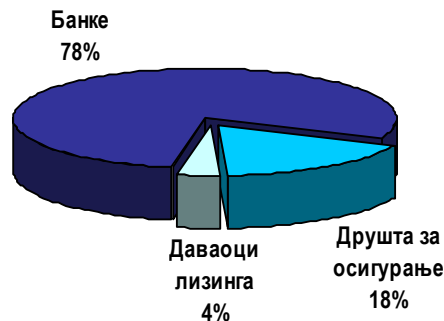
У првих шест месеци 2007. године Центар за заштиту корисника финансијских услуга је примио 15.506 питања и притужби, од чега је 505 писаних приговора.

1. Писани приговори

Од 505 приговора на рад финансијских институција које је Центар примио од почетка године највећи проценат, 78%, односи се на рад банака, као што је приказано у следећем прегледу.

Број приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 30.6.2007.

Даваоци финансијских услуга	Јануар	фебруар	Март	Април	Мај	Јун	Укупно	у %
Банке	53	79	72	65	68	58	395	78%
Друшта за осигурање	24	17	14	17	13	4	89	18%
Даваоци лизинга	11	0	3	1	2	1	18	4%
Мењачнице	0	0	0	1	0	0	1	0%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	1	0	1	0	2	0%
УКУПНО	88	96	90	84	84	63	505	100%



Разлог великог броја приговора на рад банака објашњава се преовлађујућим учешћем банака у укупном финансијском сектору. Такође, разлог великог броја приговора на рад банака свакако је и чињеница да клијенти нису били упознати са свим својим правима и обавезама при потписивању уговора, као и да им врло честу нису довољно јасне поједине одредбе уговора које су потписали.

Банке

Корисници су током првих шест месеци текуће године Центру упутили 395 писаних приговора на рад банака, што је за 3,5 пута више у односу на број приговора који су у истом периоду прошле године пристигли у надлежне секторе Народне банке Србије.

Од укупног броја приговора око 60% односи се на рад 9 банака, а 40% на рад 5 банака.

Од поменутих 9 банака 6 се налази међу 8 банака са највећим тржишним учешћем, што говори да банке са већим тржишним учешћем имају и сразмерно већи број приговора.

У протеклом периоду рада Центра за заштиту корисника уочено је да се приговори клијената односе углавном на отплату кредита, пословање по депозитима и текућим рачунима грађана, исплату старе девизне штедње и наплату по издатим меницама.

Корисници банкарских услуга највише притужби имали су у погледу следећег:

▪ **Кредити:**

- валутне клаузуле,
- једностраног повећања каматних стопа,
- обрачунског курса при отплати кредита,
- трошкова превремене отплате,
- неуредног и неблаговременог обавештавања Кредитног бироа о задужености клијента,
- неуредног достављање извода од стране банака.

▪ **Депозити и текући рачуни:**

- провизије за вођење текућих рачуна,
- неуредног достављања извода од стране банака
- притиска на кориснике да уместо штедних књижица отворе текуће рачуне,
- додатних трошкова за затварање текућег рачуна,
- двоструког задуживања рачуна по основу трансакција на банкомату,
- неуредног вођења текућих рачуна при коришћењу платних картица,
- постојања додатних трошкова за гашење текућих рачуна, којих нема у уговору о отварању и вођењу рачуна грађана,
- двоструког скидања по једном налогу или двоструког резервисања при коришћењу картице у иностранству,
- примања и извршавања наплате по непотпуно попуњеним меницама,
- неблаговременог обавештавања НБС о отварању рачуна правном лицу,
- неуредног књиговодства услед којег се на затворене партије текућих рачуна формира минус због трошкова одржавања,
- исплата и уплата страног кованог новца.

▪ **Стара девизна штедња:**

- накнадног захтева за попуњавање "Приступнице" приликом исплате доспеле рате и условљавања исплате потписивањем приступнице.

Поред писмених приговора, велики број незадовољних корисника је упутило и усмене притужбе на рад појединих банака и притом скренуло пажњу на то:

- да се службеници банака понекад врло непрофесионално и потпуно непримерено опходе према својим клијентима;
- да их банке не обавештавају благовремено о томе да су ушли у недозвољени минус по текућем рачуну, или да су прешли дозвољени лимит по кредитној картици;

- да системи појединих банака врло често не раде због чега клијенти не могу да располажу сопственим средствима и по неколико дана.

На основу приговора и пратеће документације који су пристигли у току првих шест месеци рада Центра може се сагледати и начин и ефикасност банака у решавању неспоразума са својим клијентима, али и уочити примери неадекватне праксе у пословању са клијентима појединих банака.

Поједине банке, наиме, 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. Илустрације ради, чести су примери уговора у којима услови под којима може доћи до промене висине каматне стопе нису приказани на довољно разумљив и транспарентан начин, нити се дају потпуна објашњења због чега долази до повећања каматних стопа. У појединим случајевима банке се у обавештавању корисника о подизању каматних стопа позивају на „тренутне услове на тржишту који су иницирали повећање“, или „промене у финансијском окружењу“ и сл., не образлажући при том који су услови на тржишту или промене у окружењу проузроковали потребу за повећањем камате. Иако је у овим случајевима и уговорена могућност банке да једнострано, без ближег образложења, повећа каматну стопу, то се свакако не може сматрати добром банкарском праксом и добрим пословним обичајима.

Такође, нестабилност ИТ система објашњава се као привремена нефункционалност која је условљена преласком на јединствен систем. Оваква образложења, указују на присуство оперативног ризика и могућности да се због неадекватног и неблаговременог евидентирања трансакција, појаве губици у пословању.

Истовремено, треба напоменути да један број банака врло професионално поступа по приговорима својих клијената уз уважавање њихових потреба и захтева што показују, између осталог, и својим настојањем да све евентуалне неспоразуме разреше брзо и на обострано задовољство.

Друштва за осигурање

У првих шест месеци Центру је на рад друштава за осигурање упућено 89 приговора. Од тог броја, 52% приговора односи се на рад 5 друштва, од чега се половина приговора односи на 2 друштва у поступку ликвидације и 1 друштво над којим је покренут поступак стечаја.

Највећи број приговора које се односе на животно осигурање 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 18 приговора, од којих се 94% односи на рад 4 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 30.6.2007. заказано је 18 медијација, од чега је 16 одржано, а 2 тек треба да се одрже. Од 16 одржаних медијација 13 је завршено, а 3 су одложене.

Између банака и подносилаца приговора завршено је 9 медијација (2 су завршене поравнањем, 5 је обустављено и у случају 2 медијације подносиоци приговора су одустали од медијације) и 3 су у току (1 је одложена, а 2 тек треба да се одрже).

Између друштава за осигурање и подносилаца приговора завршено је 4 медијације (1 је завршена поравнањем и 3 су обустављене) и 2 су у току (обе су одложене).

У досадашњем раду Центра уочено је да банке у све већој мери прихватају предлоге за покретање медијације.

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.

У 5 предмета поступак је обустављен јер су банке остале при свом ставу, а у 2 су клијенти одустали од поступка медијације.

У 2 предмета је постигнуто поравнање (споразум). У једном случају незадовољни клијент је одустао од захтева за материјалну и нематеријалну штету коју је претрпео, али је задовољење постигнуто тако што је договорено да пословна банка у одређеном року на свом сајту објави посебно упозорење о опасностима и ризицима које носи коришћење платних картица у иностранству. У другом случају банка је уважила захтев клијента у потпуности.

Поступак посредовања – друштва за осигурање

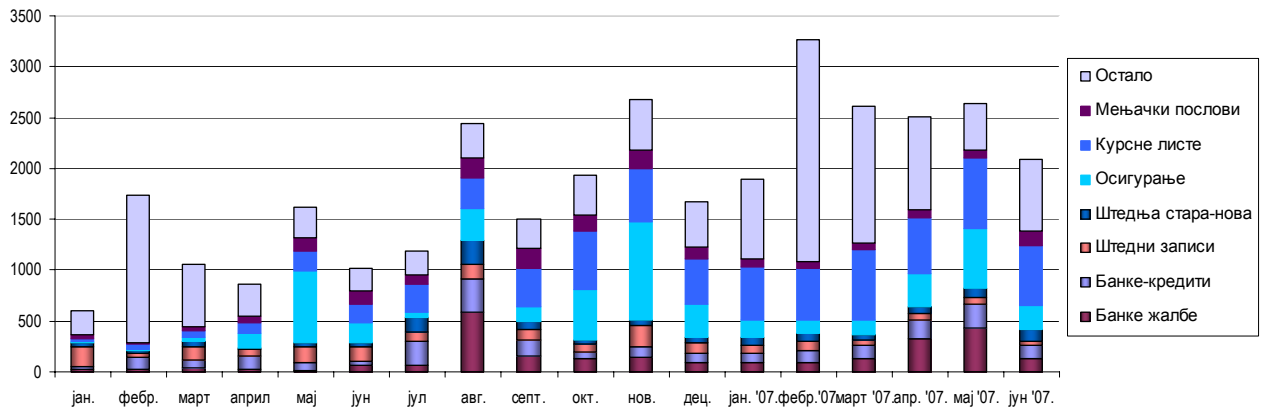
Најчешћи основ за подношење приговора по којима су спроведене медијације су:

- 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 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

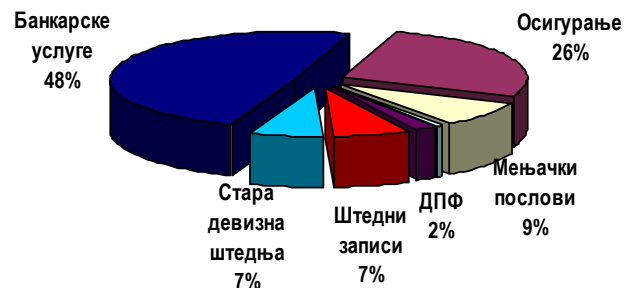
У првих шест месеци текуће године, корисници су Информативном центру поставили 15.001 питање, што је за 2,1 пута више у односу на исти период прошле године.



Број постављених питања по областима у периоду 1.1 - 30.6.2007.

Област	Јануар	Фебруар	Март	Април	Мај	Јун	Укупно	у %
Банкарске услуге	266	301	393	699	863	413	2.935	20%
Осигурање	174	131	124	322	593	232	1.576	11%
Мењачки послови	85	65	68	83	85	141	527	4%
Лизинг	3	8	7	11	5	4	38	0%
ДПФ	13	15	38	22	20	9	117	1%
Штедни записи	82	94	52	58	63	43	392	3%
Стара девизна штедња	56	56	43	54	69	112	390	3%
Курсне листе	514	509	689	555	688	595	3.550	24%
Остало	695	2.088	1.197	703	258	535	5.476	37%
УКУПНО	1.888	3.267	2.611	2.507	2.644	2.084	15.001	100%

Уколико се изузму питања о курсу динара и друга питања која су се тичала сервисних информација, корисници су највећи број питања постављали у вези са банкарским услугама и осигурањем (48% и 26%, респективно).



Током фебруара повећан је број питања сервисног карактера, нарочито питања која су се односила на достављање финансијских извештаја (чији је рок био 28. фебруар).

У марту је забележено повећано интересовање за добровољне пензијске фондове, што је условљено порастом броја и активности друштава за управљање добровољним пензијским фондовима.

Одржавање стручног испита за обављање послова посредовања, односно заступања у осигурању утицало је на повећање броја позива у мају који су се односили на осигурање. Такође, у мају је упућен и велики број притужби на рачун честих прекида рада система појединих банака због чега корисници нису били у могућности да и по неколико дана располажу својим средствима.

Корисници су се током протеклих шест месеци највише жалили на повећање каматних стопа по кредитима чија је отплата у току.

III. ЕДУКАЦИЈА КОРИСНИКА

Истовремено са обављањем поменутих активности, које се свode на пружање помоћи и информација углавном поводом већ закључених уговора, започете су и активности на проактивном приступу са циљем смањивања потребе за „лечењем последица“, а које се огледају у:

- 1) активностима на јачању транспарентности рада финансијских институција,
- 2) информисању јавности, путем Информативног центра и
- 3) едукацији јавности, путем издавања брошура, препорука, упоредних прегледа различитих финансијских производа, упозорења на шта обратити пажњу, наступима у медијима, на предавањима и семинарима.

Центар ће на тај начин, дајући разна објашњења и објављујући брошуре о различитим врстама финансијских услуга и вршећи компарацију међу њима:

- а) помагати, пре свега, грађанима да стекну разумевање појединих финансијских услуга, да сагледају њихове предности и ризике, да врше поређење међу њима и буду у стању да, зависно од својих потреба и склоности, донесу адекватне одлуке о улагању својих средстава, као и
- б) деловати у правцу јачања свести грађана да сами треба да преузму ризик за улагања својих средстава и одговорност за своје одлуке.

Да би клијенти били у могућности да донесу адекватне одлуке, неопходно је да поседују основно знање 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.

То, с друге стране, подразумева јачање транспарентности рада банака у смислу обелодањивања релевантних и поузданих информација о финансијским производима и развој добре банкарске праксе у односима са клијентима.

Едукација јавности је нарочито значајна у земљама у транзицији, у којима је у прошлости држава била гарант за различите банкарске услуге, па јавност, која није преузимала ризик сопствених улагања на себе, није имала потребу да располаже додатним информацијама о финансијским услугама, чија је лепеза иначе била врло уска. Независно од искустава са таквим гаранцијама, јавност у овим земљама, по инерцији, очекује гаранцију државе и није у довољној мери свесна да не само да треба да донесе сама одлуку, него и да преузме ризик доношења такве одлуке.

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 услугом пруженом од стране те институције, да пружи праве информације о појединим производима, као и да кроз разне брошуре, препоруке и написе информише јавност о предностима и ризицима које прати коришћење одређених финансијских услуга.

Имајући у виду настојање да се корисницима скрене пажња на специфичности појединих финансијских услуга, припремљен је у сарадњи са надлежним секторима едукативни материјал који је објављен на сајту НБС:

▪ **Проспекти**

„Како да остварите своја права“
„О чему треба да водите рачуна приликом задуживања“
„Дозвољени минус по текућем рачуну“
„Варијабилна каматна стопа“
„Валутна клаузула“
„Финансијски лизинг“
„Платне картице“
„Ваша прва приватна пензија“
„Осигурање“
„Производи осигурања“
„Животна осигурања“
„Штедња“

▪ **Брошуре**

„Како да остварите своја права“
„Ваша прва приватна пензија“
„Водич за кредите“
„Водич за платне картице“
„Водич кроз посао финансијског лизинга“

Поред већ објављеног у припреми је материјал који ће у наредном периоду бити доступан широј јавности.

IV. ЗАКЉУЧАК

Центар ће и у наредном периоду, као и до сада, инсистирати на праву корисника да буду информисани и, на примерен и разумљив начин, упознати са својим правима и обавезама која проистичу из куповине одређених финансијских производа или услуга. Такође, инсистираће се на пословању у складу са добрим пословним обичајима и на подизању нивоа професионализма и стручности запослених у финансијским институцијама.

Треба напоменути да је у интересу свих учесника на финансијском тржишту да се креирају услови у којима ће корисницима финансијских услуга бити на располагању релевантне и поуздане информације јер само информисан и едукован корисник може бити активан учесник на финансијском тржишту и подстицајни фактор његовог развоја, што је, наравно, у интересу и финансијских институција.