

**ЗАШТИТА КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ
УСЛУГА И КОНТРОЛА ТРЖИШТА**

јануар - јун 2008.

I. УВОД	3
II. ПРИГОВОРИ КОРИСНИКА.....	3
1. Банке	4
2. Друштва за осигурање	5
3. Даваоци финансијског лизинга.....	6
III. МЕДИЈАЦИЈА	6
IV. ИНФОРМИСАЊЕ КОРИСНИКА	7
V. ЗАКЉУЧАК	9

I. УВОД

У периоду 1.1 - 30.6.2008. године Центар за заштиту корисника финансијских услуга и контролу тржишта је примио:

- **189 приговора** на рад финансијских институција,
- **181 преурањени приговор**,
- **554 питања** и
- **13.775 телефонских позива** упућених Информативном центру.

У првих шест месеци 2008. године, заказане су 22 медијације, од којих је 4 у току, а 18 завршено:

- **споразумом је окончано 5 медијација**,
- **13 медијација је обустављено**, јер није било могуће постићи споразум или су стране одустале од даљег вођења поступка.

II. ПРИГОВОРИ КОРИСНИКА

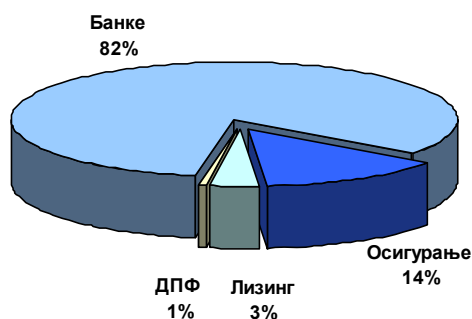
У првих шест месеци 2008. године корисници финансијских услуга су Центру упутили укупно **189** приговора на рад финансијских институција.

Од укупног броја пристиглих и завршених приговора, **41% је основано**, а **59% неосновано**.

Од укупног броја основаних приговора, **56% је позитивно решено**.

Највећи број приговора корисника односи се на рад банака (82%), с обзиром да банке исказују доминантно учешће у нашем финансијском сектору и да корисници у највећој мери користе банкарске производе.

Структура приговора у 2008. години по групама давалаца финансијских услуга



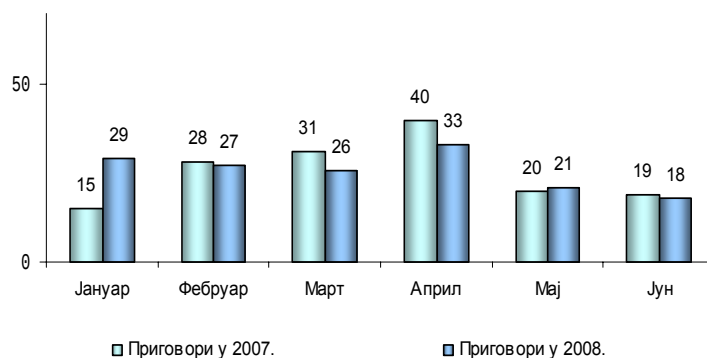
1. Банке

У првих шест месеци 2008. године корисници су Центру упутили укупно 154 приговора на рад банака.

Упоредни преглед приговора који се односе на банкарске услуге

Област	Јануар	Фебруар	Март	Април	Мај	Јун	УКУПНО
Приговори у 2007.	15	28	31	40	20	19	153
Приговори у 2008.	29	27	26	33	21	18	154
УКУПНО	44	55	57	73	41	37	307

извор: Народна банка Србије



Банке са већим тржишним учешћем имају и сразмерно већи број приговора, што потврђује и податак да се од 9 банака на чији рад је уложено највише приговора (70%), 5 налази међу првих 10 банака са највећим тржишним учешћем.

Од укупног броја приговора на рад банака, завршено је **92,8%**, од чега је **57,3%** неоснованих а **42,7% основаних** приговора

Од укупног броја основаних и завршених приговора, **52,5%** је **позитивно** решено.

Приговори клијената по којима је поступао Центар се у највећем броју односе на:

- **отплату кредита (37%):**

- примењени курс при одобравању и отплати кредита,
- повећање каматних стопа у току отплате,
- повећање каматних стопа по одобреним ауто-кредитима с непроменљивом каматном стопом,
- неразумевање начина индексирања остатка дуга (неотплаћене главнице) растом стопа цена на мало,
- тачност података о дуговањима клијената у евиденцији Кредитног бироа,
- необавештавање клијента или неблаговремено обавештавање клијента у вези са његовим дуговањима,
- проблеме у вези са затварањем кредита при рефинансирању кредита,

▪ **пословање по текућим рачунима и депозитима грађана (16% и 8%, респективно):**

- наплату накнаде - провизије за вођење текућих рачуна, чак и када су неактивни,
- неадекватно обавештавање о промени услова (камате и накнада) под којима се користе ови финансијски производи,
- неуговорену обавезу подношења писменог захтева за гашење текућег рачуна, а уређену процедурама банке, што има за последицу формирање минуса на текућем рачуну због наплаћене месечне накнаде за вођење текућег рачуна и обрачунавање затезне камате на тако исказани минус,
- постојање додатних трошкова за гашење текућих рачуна, којих нема у уговору о отварању и вођењу рачуна грађана,
- неуредно достављање извода (извештаја) о промету и стању по текућем рачуну клијента,
- неблаговремено евидентирање промена на текућим рачунима што има за последицу достављање нетачних извода (извештаја) о промету и стању по текућем рачуну клијента,
- неблаговремено обавештавање о прекорачењу дозвољене позајмице по текућем рачуну,
- уговарање променљиве каматне стопе на орочене депозите,
- исплату старе девизне штедње, односно висину провизије (2.000 динара) за пренос обвезница старе девизне штедње са рачуна власника код једног члана Централног регистра на рачун истог власника код другог члана Централног регистра – промена депозитара.

▪ **платне картице (28%):**

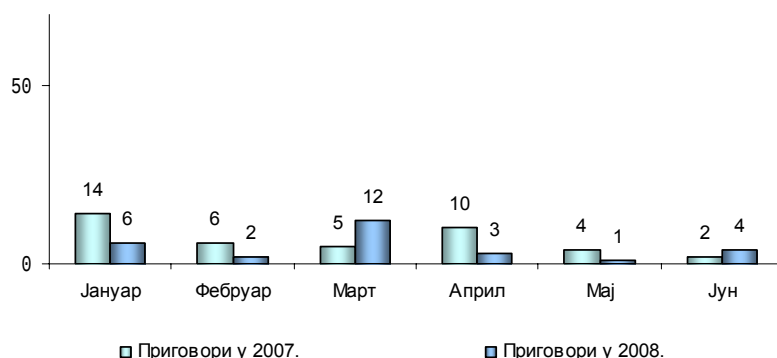
- неблаговремено књижење трансакција подизања готовине на банкоматима,
- потешкоће око доказивања да новац из банкомата није преузет,
- потраживања банака по основу дуговања по кредитним картицама и након њиховог затварања.

2. Друштва за осигурање

У првих шест месеци 2008. године, Центру је упућено 28 приговора на рад друштава за осигурање.

Упоредни преглед броја приговора који се односе на друштва за осигурање

Област	Јануар	Фебруар	Март	Април	Мај	Јун	УКУПНО
Приговори у 2007.	14	6	5	10	4	2	41
Приговори у 2008.	6	2	12	3	1	4	28
УКУПНО	20	8	17	13	5	6	69



Друштва за осигурање с већим учешћем у укупној премији сектора имају и сразмерно већи број приговора.

Од укупног броја приговора на рад друштава за осигурање, завршено је **89,3%**, од чега је **48% неоснованих**, а **52% основаних** приговора

Од укупног броја основаних и завршених приговора, **77%** је **позитивно** решено.

Од укупног броја приговора:

- 75% се односи на неживотно осигурање (30% на незгоде, 30% на аутоодговорност, 10% на осигурање имовине и 5% на остало) и
- 25% на животно осигурање.

Приговори који се односе на имовинско осигурање, углавном се односе на висину утврђене штете, право на накнаду штете и на услове осигурања са којима нису упознати јер им нису ни уручени, или су им уручени али их осигураници/уговарачи осигурања нису разумели.

3. Даваоци финансијског лизинга

На рад давалаца финансијског лизинга од почетка године упућено је 7 приговора, од чега се највећи број односи на уговорне одредбе или на могућност раскида уговора.

III. МЕДИЈАЦИЈА

У првих шест месеци 2008. године, заказане су 22 медијације, од којих је 18 завршено, а 4 је у току.

Број медијација по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 30.6.2008.

Даваоци финансијских услуга	У току	Поравнања	Обуставе	Одустанци	Укупно
Банке	4	3	10	2	19
Друштва за осигурање	0	2	1	0	3
УКУПНО	4	5	11	2	22

извор: Народна банка Србије

Поравнањем је окончано 10 медијација, од чега је 5 започето у претходној години.

У наведеном периоду, Центар је упутио финансијским институцијама укупно 31 предлог за покретање медијације пред Народном банком Србије од чега је по основу 12 предлога добијена сагласност (41%), што је уз сагласност клијента, неопходан услов за покретање поступка медијације.

Спорни односи који су решавани у поступку медијације односе се, између осталог, на:

- проблеме у вези с коришћењем текућих рачуна,
- злоупотребу, начин обрачуна накнада и затварање платних картица,
- једнострано тумачење одредаба уговора о кредиту у вези са валутном клаузулом,
- услове под којима се нуди рефинансирање кредита,
- проблеме у вези с наплатом штете по основу путног здравственог осигурања (неусаглашеност услова са полисом),
- проблеме у вези с правом на накнаду и висину накнаде материјалне и нематеријалне штете по основу осигурања од аутоодговорности.

IV. ИНФОРМИСАЊЕ КОРИСНИКА

У циљу јачања свести корисника финансијских услуга Центар спроводи активности које су усмерене на спречавање настајања нових спорних односа и подизања нивоа знања о финансијским производима путем **информисања јавности** преко Информативног центра, сајта Народне банке Србије и медија.

- У наведеном периоду, Информативни центар је примио **13.775 телефонских позива** (у просеку 113 позива дневно) у вези са различитим аспектима пословања финансијских институција, правима корисника и сервисним информацијама.

Број постављених питања по областима у периоду 1.1 - 30.6.2008.

Област	Јануар	Фебруар	Март	Април	Мај	Јун	Укупно	у %
Банкарске услуге	363	452	489	326	343	331	2.304	17%
Осигурање	72	88	87	162	262	214	885	6%
Мењачки послови	182	207	185	140	135	143	992	7%
Лизинг	13	4	9	10	4	3	43	0%
ДПФ	11	3	8	5	5	3	35	0%
Штедни записи	20	19	14	11	5	21	90	1%
Стара девизна штедња	26	32	81	23	77	67	306	2%
Курсне листе	569	610	579	578	562	785	3.683	27%
Остало	521	2.276	1.272	630	374	364	5.437	39%
УКУПНО	1.777	3.691	2.724	1.885	1.767	1.931	13.775	100%

извор: Народна банка Србије

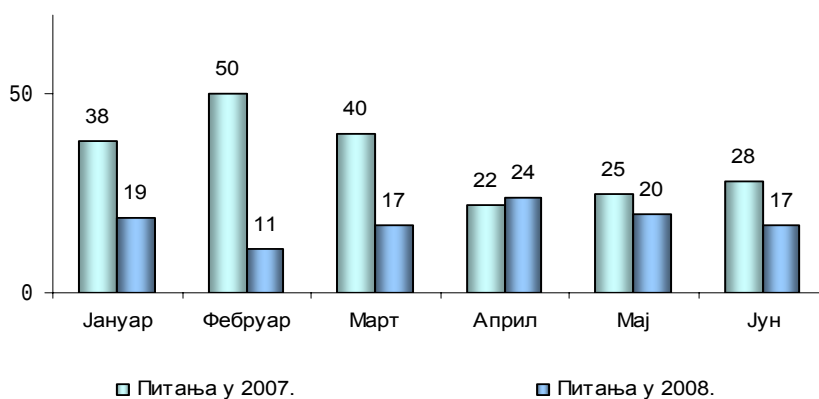
Уколико се изузму позиви који су се тicali сервисних информација (5.437 позива), највише позива се односило на банкарске услуге, мењачке послове и осигурање.

У првих шест месеци 2008. године Центру је упућено 554 питања, од чега је 420, упућених преко Информативног центра, даље прослеђено стручним службама Народне банке Србије.

Центру је упућено 108 питања која су се односила на банкарске производе.

Упоредни преглед број питања која се односе на банкарске услуге за 2007. и 2008. годину

Област	Јануар	Фебруар	Март	Април	Мај	Јун	УКУПНО
Питања у 2007.	38	50	40	22	25	28	203
Питања у 2008.	19	11	17	24	20	17	108
УКУПНО	57	61	57	46	45	45	311



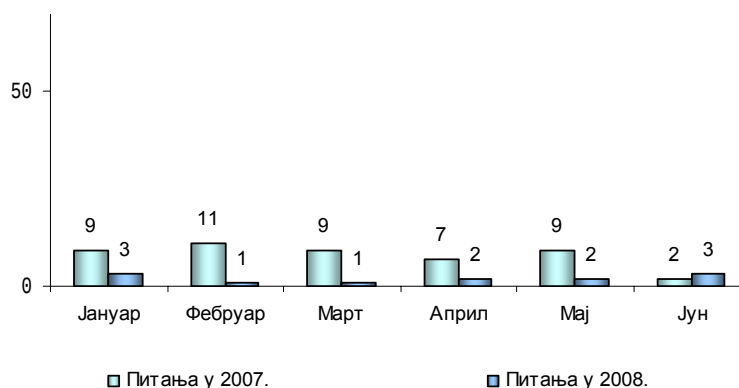
Када је реч о банкарским услугама, корисници су се у претходном периоду највише интересовали за критеријуме и трошкове на које треба обратити пажњу приликом узимања кредита, док је највећи број притужби на рад банака упућен због:

- повећања каматних стопа по кредитима чија је отплата у току,
- примењеног курса при обрачуна месечних обавеза по узетим кредитима,
- необавештавања о промени услова коришћења кредитних картица и
- непрофесионалног и нељубазног понашања запослених у банкама.

Корисници финансијских услуга су у првих шест месеци 2008. године упутили 12 питања у вези са производима осигурања и правима и обавезама која произилазе из закључених уговора о осигурању.

Упоредни преглед броја питања која се односе на осигурање у периоду 1.1 - 30.6.2008.

Област	Јануар	Фебруар	Март	Април	Мај	Јун	УКУПНО
Питања у 2007.	9	11	9	7	9	2	47
Питања у 2008.	3	1	1	2	2	3	12
УКУПНО	12	12	10	9	11	5	59



Преосталих 14 питања која су упућена Центру у периоду од 1.1 - 30. 6. 2008. године односе се на финансијски лизинг, добровољне пензијске фондове и мењачнице.

V. ЗАКЉУЧАК

■

■ На основу броја пристиглих приговора и питања може се приметити да :

Значајан број **неоснованих приговора, 59%, и преурањених приговора** указује да корисници услуга финансијских институција нису у потпуности разумели своја права и обавезе која произилазе из закључених уговора, као и да нису упознати са начином и поступком остваривања права пред Народном банком Србије.

Значајно смањење броја питања која се односе на банкарске и производе осигурања, у односу на исти период претходне године, се може објаснити чињеницом да су од краја 2007. године, корисници услуга финансијских институција били у могућности да се информишу путем брошура и инсертера које је објавила Народна банка Србије, као и да су добили потребне информације у самим банкама.

Брошуре и инсертери објављене су да би дали одговоре у вези са најчешће постављаним питањима Центру и успешно дистрибуиране корисницима финансијских услуга путем пословних банака, друштава за осигурање и овлашћених заступника у осигурању, средстава јавног информисања и сајта НБС.