

**ЗАШТИТА КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ  
УСЛУГА И КОНТРОЛА ТРЖИШТА**

**Јануар - март 2007.**

|                                                                   |          |
|-------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>I. УВОД .....</b>                                              | <b>3</b> |
| <b>II. ПРИГОВОРИ И ПИТАЊА КОРИСНИКА .....</b>                     | <b>3</b> |
| 1. Писани приговори .....                                         | 3        |
| 2. Питања која су корисници постављали Информативном центру ..... | 6        |
| <b>III. ЗАКЉУЧАК .....</b>                                        | <b>8</b> |

## I. УВОД

Центар за заштиту корисника финансијских услуга и контролу тржишта основан је 3. јануара 2007. године, с циљем да поступањем по приговорима и спровођењем поступка посредовања помогне у решавању већ насталих спорова између корисника и давалаца финансијских услуга и да истовремено, информисањем и едукацијом, помогне корисницима да боље разумеју финансијске услуге.

Активности Центра за заштиту корисника усмерене су на повећање транспарентности услова под којима се нуде финансијске услуге. Тиме се настоји не само да се заштите интереси корисника финансијских услуга већ и да се очува и ојача поверење у финансијски систем, а тиме и унапреди финансијско тржиште.

## II. ПРИГОВОРИ И ПИТАЊА КОРИСНИКА

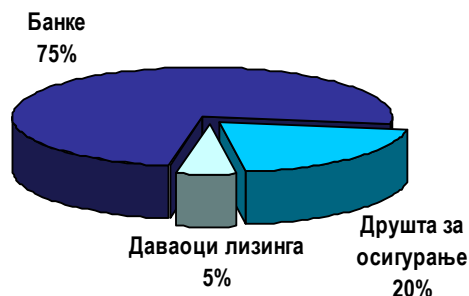
Центар за заштиту корисника финансијских услуга и контролу тржишта је у прва три месеца 2007. године примио 273 писана приговора и 7.766 питања која су корисници поставили Информативном центру.

### 1. Писани приговори

Од 273 приговора на рад финансијских институција које је Центар за заштиту корисника примио од почетка године највећи проценат, 75%, односи се на рад банака, као што је приказано у следећем прегледу.

Број приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 31.3.2007.

| Даваоци финансијских услуга | Јануар | фебруар | Март | Укупно | у %  |
|-----------------------------|--------|---------|------|--------|------|
| Банке                       | 53     | 79      | 72   | 204    | 75%  |
| Друшта за осигурање         | 24     | 17      | 14   | 55     | 20%  |
| Даваоци лизинга             | 11     |         | 3    | 14     | 5%   |
| УКУПНО                      | 88     | 96      | 89   | 273    | 100% |



Највећи број приговора односи се на банкарске услуге, што се може објаснити доминантном улогом банака у пружању финансијских услуга, као и променама на међународном банкарском тржишту (растом ЕУРИБОР-а и ЛИБОР-а).

### **Банке**

Корисници су током прва три месеца текуће године Центру за заштиту корисника упутили 204 писана приговора на рад банака, што је за четири пута више у односу на број приговора који су у истом периоду прошле године пристигли у надлежне секторе Народне банке Србије.

Један од разлога пораста броја приговора свакако је и формирање Центра и промовисање његовог постојања и рада, чиме је корисницима пружена могућност да имају коме да се обрате, искажу своје незадовољство и остваре заштиту својих права и интереса.

Од укупног броја приговора преко 50% односи се на рад седам банака, а 31% на рад три банке.

Од поменутих седам банака на чији рад је уложено највише приговора четири се налазе међу осам банака са највећим тржишним учешћем, што указује да банке са већим тржишним учешћем имају и сразмерно већи број приговора.

Корисници банкарских услуга највише притужби имају у погледу следећег:

- **Кредити:**
  - валутне клаузуле,
  - једнострано повећање каматне стопе,
  - обрачунски курс при отплати кредита,
  - трошкови превремене отплате,
  - неуредно и неблаговремено обавештавање Кредитног бироа од стране банке о задужености клијента
- **Депозити и текући рачуни:**
  - провизије за вођење текућих рачуна,
  - неуредно достављање извода од стране банака
  - притисак на кориснике да уместо штедних књижица отворе текуће рачуне,
  - додатни трошкови за затварање текућег рачуна,
  - двоструко задуживање рачуна на бази трансакција на банкомату.

На основу примљених приговора може се закључити да клијентима нису довољно јасне поједине одредбе уговора које су потписали, али и да клијентима није објашњено оно што је за њих битно у потписаном уговору.

У појединим случајевима дају се објашњења која нису у складу са добром пословном праксом и коректним односом према клијенту, као што су, на пример:

- уговори и објашњења поводом промене каматне стопе појединих банака које садрже одредбе попут:
  - Банка задржава право примене променљиве каматне стопе у складу са актима пословне политике банке,
  - Уговор са валутном клаузулом лимитираном курсом на дан пуштања кредита у течај,
  - Тренутни услови на тржишту су иницирали повећање каматне стопе,
  - Валутна клаузула се појашњава подсећањем да је у нашој земљи усвојен принцип монетарног номинализма.
- Непрецизне одредбе уговора:
  - Непрецизирање референтне каматне стопе,
  - Уговарање референтне каматне стопе (ЕУРИБОР, ЛИБОР) – без навођења начина на који банка утврђује висину каматне стопе у односу на уговорену референтну каматну стопу и периода у којима врши усклађивање,
  - Везивање каматне стопе за акта пословне политике и др.

Банке за сада нису показале спремност за приступање поступку медијације, првенствено због тога што је овај институт мирног решавања спорова недовољно познат банкама.

### *Друштва за осигурање*

У прва три месеца Центру је на рад друштава за осигурање упућено 55 приговора. Од тог броја, 41% приговора односи се на рад три друштва, од чега више од 2/3 на два друштва у ликвидацији.

Највећи број приговора односи се на накнаду штете, исплате по полисама и дејство и важење уговора.

Одржане су три медијације, од чега је једна завршена поравнањем, а две су обустављене.

### *Даваоци финансијског лизинга*

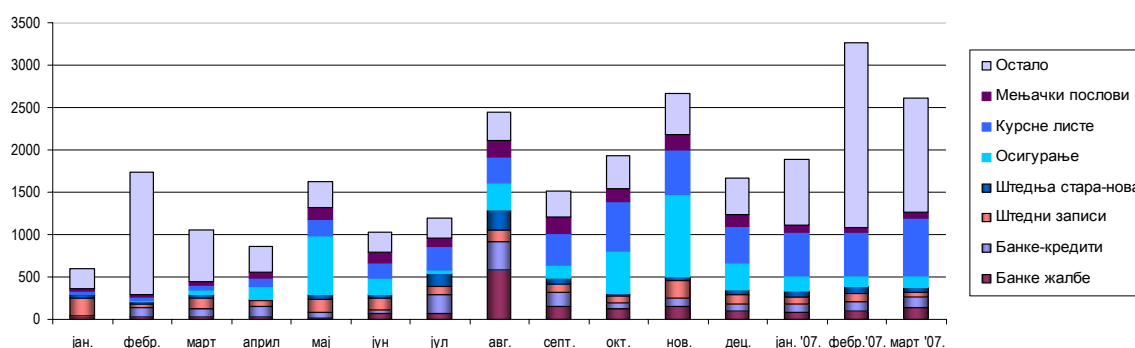
На рад давалаца финансијског лизинга од почетка године упућено је 14 приговора, од којих се 67% односи на рад два даваоца финансијског лизинга.

Највећи број приговора грађана односи се на повећање каматних стопа. Иако су уговори садржали одредбу о варијабилности каматне стопе, са чиме су корисници били упознати, корисници приговарају да при потписивању уговора нису били упознати са општим условима

финансијског лизинга као саставним делом уговора. Такође наводе да им приликом закључивања уговора ни поједине одредбе нису на адекватан начин биле објашњене.

## 2. Питања која су корисници постављали Информативном центру

У прва три месеца текуће године, корисници су Информативном центру поставили 7.766 питања, што је за 2,3 пута више у односу на исти период прошле године. Велики број питања је имао више сервисни карактер, она су се односила на курс динара и достављање финансијских извештаја, чији је рок био 28. фебруар.

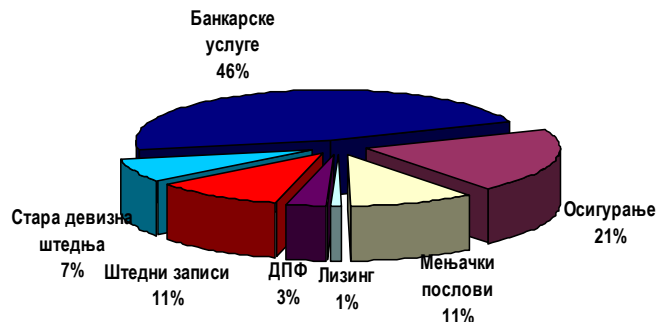


Информативни центар је у периоду јануар-март примио 7.766 позива корисника.

### Број постављених питања по областима у периоду 1.1 - 31.3.2007.

| Област               | Јануар      | Фебруар     | Март        | Укупно      | у %         |
|----------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Банкарске услуге     | 266         | 301         | 393         | 960         | 12%         |
| Осигурање            | 174         | 131         | 124         | 429         | 6%          |
| Мењачки послови      | 85          | 65          | 68          | 218         | 3%          |
| Лизинг               | 3           | 8           | 7           | 18          | 0%          |
| ДПФ                  | 13          | 15          | 38          | 66          | 1%          |
| Штедни записи        | 82          | 94          | 52          | 228         | 3%          |
| Стара девизна штедња | 56          | 56          | 43          | 155         | 2%          |
| Курсне листе         | 514         | 509         | 689         | 1712        | 22%         |
| Остало               | 695         | 2088        | 1197        | 3980        | 51%         |
| <b>УКУПНО</b>        | <b>1888</b> | <b>3267</b> | <b>2611</b> | <b>7766</b> | <b>100%</b> |

Уколико изузмемо 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 (46% и 21%, респективно).

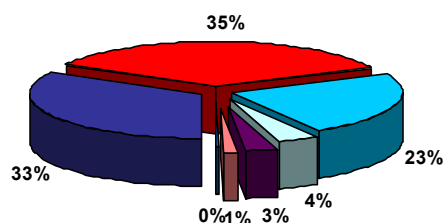
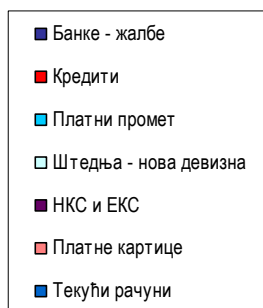


Интересантно је поменути да је током марта забележено и повећано интересовање за добровољне пензијске фондове, које прати пораст броја и активности друштава за управљање добровољним пензијским фондовима. Такође је евидентно континуирано смањење броја позива који се односе на осигурање.

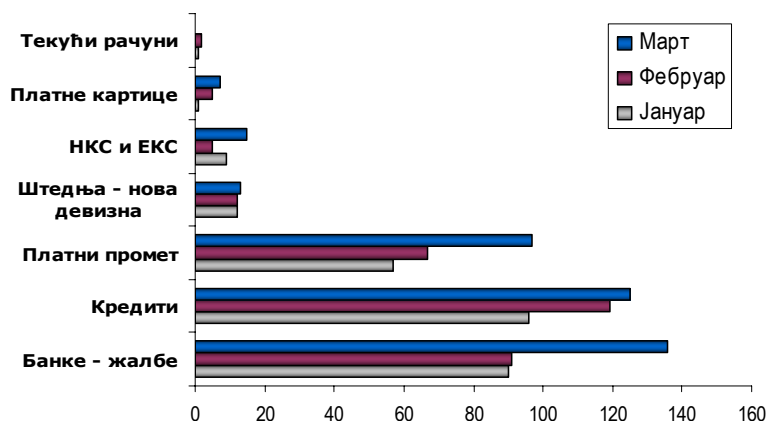
Уколико посматрамо позиве који се односе на банкарске услуге, највећи број питања (35%) односи се на питања о кредитима и рефинансирању кредита, док су 33% позива биле притужбе на рад банака.

**Број питања која се односе на банкарске услуге у периоду 1.1 - 31.3.2007.**

| Банкарске услуге      | Јануар     | Фебруар    | Март       | Укупно     | у %         |
|-----------------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| Банке - жалбе         | 90         | 91         | 136        | 317        | 33%         |
| Кредити               | 96         | 119        | 125        | 340        | 35%         |
| Платни промет         | 57         | 67         | 97         | 221        | 23%         |
| Штедња - нова девизна | 12         | 12         | 13         | 37         | 4%          |
| НКС и ЕКС             | 9          | 5          | 15         | 29         | 3%          |
| Платне картице        | 1          | 5          | 7          | 13         | 1%          |
| Текући рачуни         | 1          | 2          |            | 3          | 0%          |
| <b>УКУПНО</b>         | <b>266</b> | <b>301</b> | <b>393</b> | <b>960</b> | <b>100%</b> |



У марту је забележен пораст броја притужби на рад банака, што можемо видети у следећем приказу.



Велики број корисника изразио је незадовољство због повећања каматних стопа по већ узетим кредитима и негодовање због њима неразумљивих објашњења која су се односила на повећање каматних стопа (промене референтних каматних стопа на међубанкарском тржишту – ЛИБОР-а или ЕУРИБОРА и сл.).

Имајући у виду приговоре корисника, напомињемо да је у интересу свих учесника на финансијском тржишту да се корисницима на једноставан и разумљив начин објасне специфичности финансијских производа, уз пуне и адекватне информације о производу који купују.

### III. ЗАКЉУЧАК

Центар ће и у наредном периоду наставити са активностима пружања помоћи и информисања корисника, са посебним фокусом на превентивно деловање путем едукације грађана.

Због предности и значаја мирног решавања спорова, Центар ће наставити са промоцијом медијације и приближавањем овог института како корисницима финансијских услуга, тако и банкама.

Такође, и даље ће се инсистирати на транспарентности приликом пружања услуга, као и на важности правовременог давања адекватних обавештења корисницима од стране финансијских институција.