

**ЗАШТИТА КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ
УСЛУГА И КОНТРОЛА ТРЖИШТА**

јануар - март 2008.

I. УВОД.....	3
II. ПРИГОВОРИ И ПИТАЊА КОРИСНИКА	4
1. Писани приговори и питања	4
1.1. Банке	5
1.2. Друштва за осигурање	7
1.3. Даваоци финансијског лизинга.....	8
1.4. Мењачнице и друштва за управљање ДПФ.....	8
2. Медијације.....	8
2.1. Поступак посредовања - банке.....	8
2.2. Поступак посредовања – друштва за осигурање	9
3. Питања која су корисници постављали Информативном центру.....	9
IV. ЗАКЉУЧАК	10

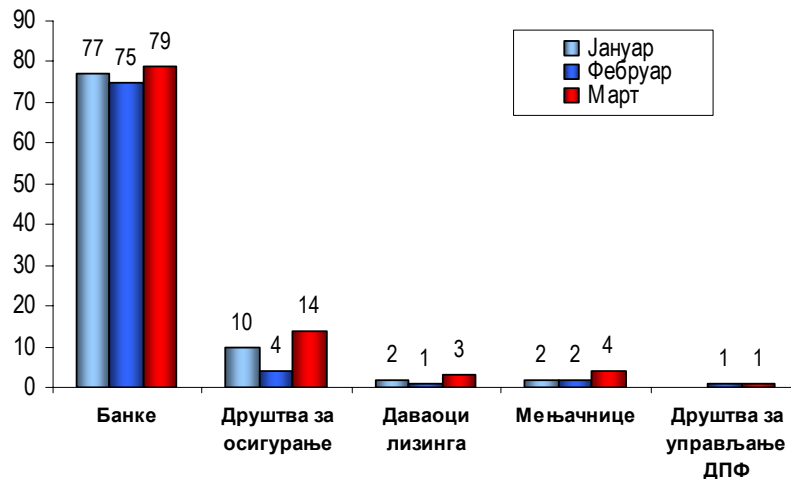
I. УВОД

У протеклом периоду у раду Центра за заштиту корисника финансијских услуга и контролу тржишта, поред ангажовања на информисању и едукацији корисника, посебна пажња посвећена је поступању по приговорима корисника, јер је решавање насталих неспоразума изузетно значајно у настојању да се очува и ојача поверење корисника у целокупан финансијски сектор.

* У периоду 1.1 - 31.3.2008. године Центар за заштиту корисника је примио укупно **275 писаних приговора и питања** корисника финансијских услуга, од чега је 51 у поступку, а 224 завршено и то:

- **64 приговора,**
- **150 преурањених приговора и**
- **10 питања** у вези са правима корисника и специфичностима финансијских услуга.

Од укупног броја, највећи број приговора и питања односи се на рад банака (84%).



Преко половине укупног броја приговора и питања, **53%**, је упућено на рад осам банака, при чему се чак **16%** односи на пословање једне банке која, иако медијски врло присутна, нема највеће тржишно учешће.

Банке са већим тржишним учешћем имају и сразмерно већи број приговора, што потврђује и података да се од 8 банака на чији рад је уложено највише приговора, 5 налази у групи банака са највећим тржишним учешћем.

* У првом кварталу заказано је 14 медијација, од којих је 9 у току, а 5 завршено:

- **Поравнањем је окончано 3 медијације које су заказане у текућој години и 5 медијација које су започете у претходној години.**
- **2 медијације су обустављене** с обзиром да није постигнут споразум.

* У истом периоду, Информативни центар је примио **8.427 упита** у вези са сервисним информацијама, различитим аспектима пословања финансијских институција и правима корисника:

- **8.192 позива** на бесплатан број Информативног центра (у просеку 134 позива дневно),
- **235 питања** упућених електронском поштом.

II. ПРИГОВОРИ И ПИТАЊА КОРИСНИКА

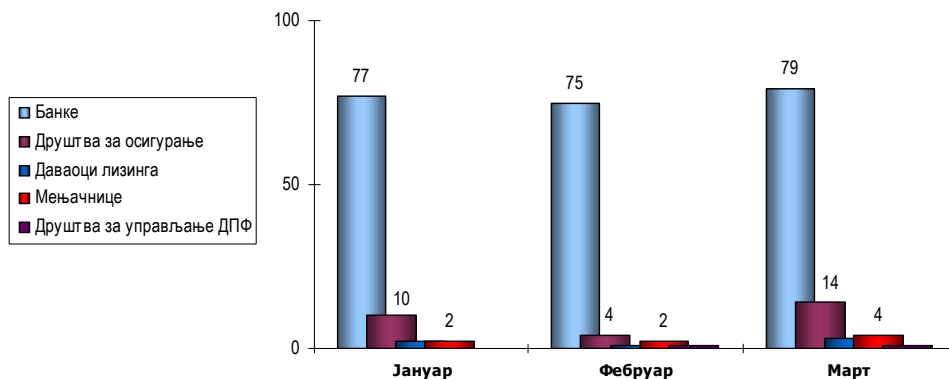
1. Писани приговори и питања

У првом кварталу 2008. године Центар за заштиту корисника је примио **275 приговора и питања**.

Број приговора и питања по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 31.3.2008.

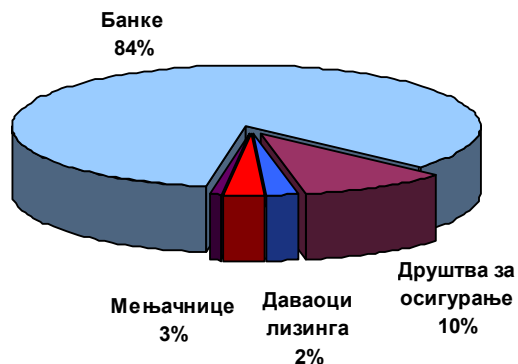
Даваоци финансијских услуга	Јануар	Фебруар	Март	Укупно	у %
Банке	77	75	79	231	84%
Друштва за осигурање	10	4	14	28	10%
Даваоци лизинга	2	1	3	6	2%
Мењачнице	2	2	4	8	3%
Друштва за управљање ДПФ	0	1	1	2	1%
УКУПНО	91	83	101	275	100%

извор: Народна банка Србије



Од укупног броја приговора и питања корисника, највећи број, 84%, односи се на рад банака, што је и за очекивати, с обзиром да банке исказују доминантно учешће у нашем финансијском сектору и да корисници у највећој мери користе банкарске производе.

Структура приговора и питања у 2008. години по групама давалаца финансијских услуга



Центар за заштиту корисника финансијских услуга и контролу тржишта

У наведеном периоду, Центар за заштиту корисника је примио и завршио поступање по 224 приговора и питања, док је поступање по 51 предмету у току, као што се може видети у следећем прегледу.

Број приговора, преурањених приговора и питања по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 31.3.2008.

ДАВАОЦИ ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА	ПРЕДМЕТИ У ПОСТУПКУ	ПИТАЊА	ПРЕУРАЊЕНИ ПРИГОВОРИ	УКУПНО ПРИГОВОРА	ПРИГОВОРИ				УКУПНО
					Неосновани	Основани	Основани		
							Негативно решени	Позитивно решени	
Банке	39	7	135	50	32	18	10	8	231
Друштва за осигурање	8	0	8	12	8	4	1	3	28
Даваоци лизинга	2	1	1	2	1	1	0	1	6
Мењачнице	1	2	5	0	0	0	0	0	8
Друштва за управљање ДПФ	1	0	1	0	0	0	0	0	2
УКУПНО	51	10	150	64	41	23	11	12	275
УКУПНО у %	19%	4%	55%	23%	64%	36%	48%	52%	100%

извор: Народна банка Србије

Од укупног броја пристиглих приговора и питања по којима је завршено поступање, 23% су приговори, 55% преурањени приговори и 4% питања.

- Од укупног броја пристиглих и завршених приговора, **36% је основано**, од којих је **52% позитивно решено**.

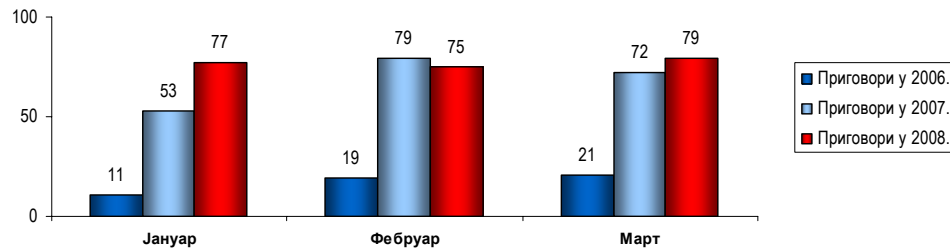
Велики број **неоснованих приговора, 64%**, указује да клијенти банака нису у потпуности разумели своја права и обавезе који произилазе из закључених уговора.

- Поред тога, значајан број пристиглих **преурањених приговора, 55%**, указује да корисници нису у потпуности упознати са својим правима, као ни са процедуром улагања приговора.

Сви преурањени приговори, тј. приговори који су директно упућени Центру за заштиту корисника без претходног обраћања финансијској институцији, прослеђени су финансијским институцијама на даљу надлежност, како би се убрзало поступање по њима.

1.1. Банке

У првом кварталу 2008. године корисници су Центру за заштиту корисника упутили укупно 231 приговора и питања на рад банака, што је за 13% више у односу на исти период прошле године и чак 4 пута више у односу на исти период 2006. године.



Од укупног броја приговора и питања, 53% се односи на рад 8 банака, док се чак трећина односи на рад 4 банке.

Од поменутих 8 банака, на чији рад је уложено највише приговора, 5 се налазе у групи банака са највећим тржишним учешћем.

Банка на коју је упућен највећи број приговора, 16%, налази се међу првих пет банака са највећим тржишним учешћем.

Основи приговора

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

- **отплату кредита:**
 - валутну клаузулу,
 - примењени курс при одобравању и отплати кредита,
 - повећање каматних стопа у току отплате,
 - неразумевање начина индексирања остатка дуга (неотплаћене главнице) растом стопа цена на мало,
 - нетачне податке 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,
 - начине и утврђивање висине остатка дуга у вези са превременом отплатом кредита,
 - исказивање месечне рате у административној забрани у динарима, иако је уговором месечна рата утврђена у еврима,
- **пословање по депозитима и текућим рачунима грађана:**
 - уговарање променљиве каматне стопе на орочене депозите,
 - неадекватно обавештавање о промени услова (камате и накнада) под којима се користе ови финансијски производи,
 - наплату накнаде - провизије за вођење текућих рачуна, чак и када су неактивни,
 - 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,
- **платне картице:**
 - потраживања банака по основу дуговања по кредитним картицама и након њиховог затварања,
 - неблаговремено књижење трансакција подизања готовине на банкоматима,
 - немогућности да се докаже да новац из банкомата није преузет.
- **исплату старе девизне штедње:**
 - **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.**

Нефер пракса

На основу пристиглих приговора и питања уочено је да је значајан број неспоразума између банака и клијената резултат недовољне или неадекватне информисаности клијената, недовољног разумевања финансијских производа од стране клијената, али и неадекватног поступања финансијских институција при закључењу уговора.

У наставку дајемо пример нефер одредби уговора:

- „Каматну стопу одређује Банка и исту може мењати приликом сваке измене каматних стопа које објављује Народна банка Србије или каматних стопа на међубанкарском тржишту пословања или посебних и општих ризика преузетих од стране Банке или у конкурентском окружењу и сл.“;
- „Уговарачи су сагласни да у току трајања уговора Банка има право да на износ искоришћеног, а неотплаћеног кредита (стање дуга) врши, без посебне сагласности друге стране, промене уговорних стопа редовних и затезних камата, ревалоризације, односно других кореспондирајућих приноса, као и начин обрачуна, приписа и наплате истих, а у складу са законским прописима или променама пословне политике Банке.“.

Поред наведеног, поједине банке не указују својим клијентима на специфичности и евентулане неповољности појединих банкарских услуга, као на пример:

- Могућност смањења каматне стопе уколико је уговором о ороченом девизном депозиту уговорена променљива каматна стопа;
- Могућност повећања укупне обавезе у случају раста цена на мало уколико је уговором о кредиту уговорено индексирање остатка дуга применом последње познате стопе раста цена на мало.

Једнострано и недовољно прецизно и јасно дефинисани услови уговарања, клијенте додатно излажу несигурности и неизвесности, због чега је Народна банка Србије отпочела са припремом и објављивањем препорука.

1.2. Друштва за осигурање

У првом кварталу 2008. године, Центру за заштиту корисника упућено је 28 приговора и питања на рад друштава за осигурање. Од тог броја, 79% се односи на рад 5 друштава, а чак трећина приговора и питања на једно друштво.

Највећи број приговора и питања, 43%, 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.

1.3. Даваоци финансијског лизинга

На рад давалаца финансијског лизинга од почетка године упућено је 6 приговора и питања, од којих се 33% односи на рад једног 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.

1.4. Мењачнице и друштва за управљање ДПФ

Корисници су упутили и 8 приговора на рад мењачница због неповољног куповног курса евра, провизије које мењачнице наплаћују и чињенице да мењачнице не врше продају ефективног страног новца.

На рад друштава за управљање добровољним пензијским фондовима упућено је 2 приговора које се односе на немогућност добијања информација на интернет странама друштава.

2. Медијације

У првом кварталу текуће године, заказано је 14 медијација, од којих је 5 завршено, а 9 је у току.

Број медијација по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 31.3.2008.

Даваоци финансијских услуга	У току	Поравнања	Обуставе	Одустанци	Укупно
Банке	7	2	2	0	11
Друшта за осигурање	2	1	0	0	3
УКУПНО	9	3	2	0	14

извор: Народна банка Србије

Поравнањем је окончано 8 медијација, од чега 3 медијације које су заказане и одржане у 2008. години и 5 медијација које су започете у претходној години.

2.1. Медијације - банке

Основи за подношење приговора по којима су спроведене медијације су:

- једнострано тумачење одредаба уговора о кредиту у вези са валутном клаузулом,
- услови под којима се нуди рефинансирање кредита,
- дуг период обраде захтева за одобравање кредита,
- двоструко резервисање средстава на рачуну коришћењем дебитне картице у иностранству.

2.2. Медијације – 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).

Решавање спорних односа на путем медијације има вишеструку корист, како за подносиоце приговора тако и за финансијске институције јер се постиже велика уштеда у времену и новцу (вишегодишње суђење изискује предујмљивање великих трошкова - судских такси, трошкова вештачења и адвокатских трошкова).

3. Питања која су корисници постављали Информативном центру

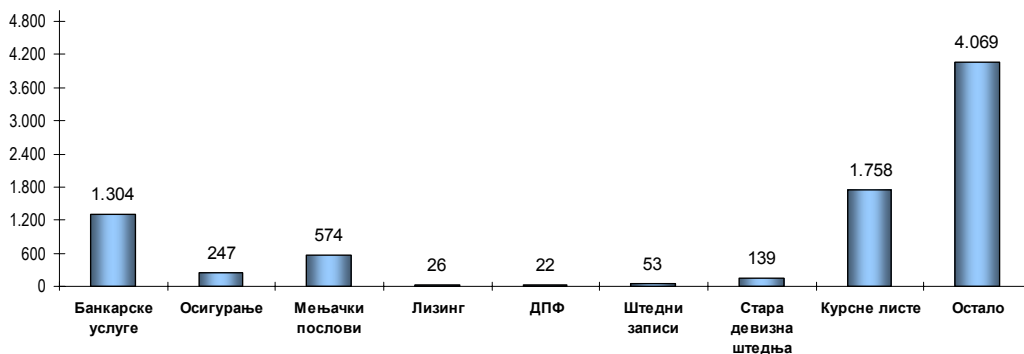
У првом кварталу 2008. године, Информативни центар је примио 8.192 позива корисника.

Број постављених питања по областима у периоду 1.1 - 31.3.2008.

Област	Јануар	Фебруар	Март	Укупно	у %
Банкарске услуге	363	452	489	1.304	16%
Осигурање	72	88	87	247	3%
Мењачки послови	182	207	185	574	7%
Лизинг	13	4	9	26	0%
ДПФ	11	3	8	22	0%
Штедни записи	20	19	14	53	1%
Стара девизна штедња	26	32	81	139	2%
Курсне листе	569	610	579	1.758	21%
Остало	521	2.276	1.272	4.069	50%
УКУПНО	1.777	3.691	2.724	8.192	100%

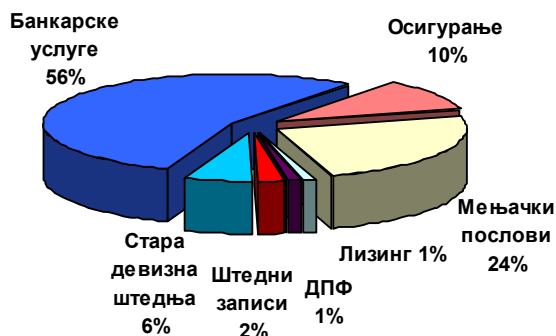
извор: Народна банка Србије

Највећи број позива односио се на начин и рокове доставе финансијских извештаја (3.284 позива), као и на висину курса динара, сервисне информације и банкарске услуге.

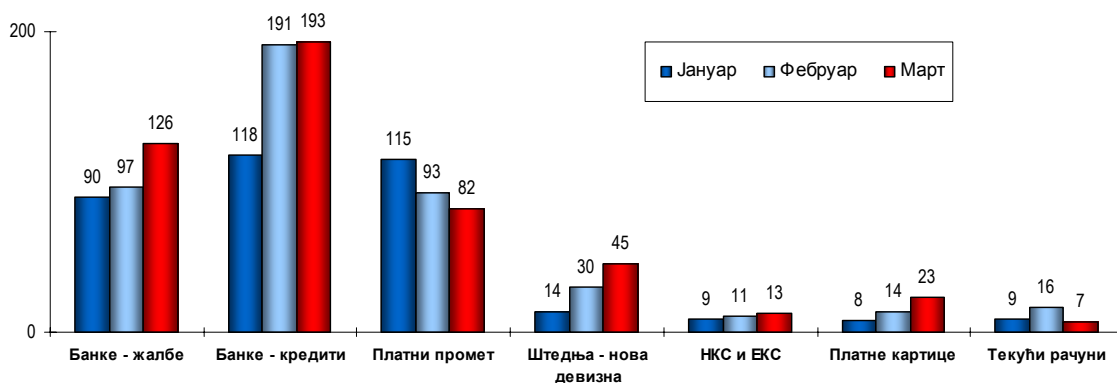


Уколико се изузму позиви који су се тicali сервисних информација, корисници су највећи број питања, постављали у вези са банкарским услугама и мењачким пословима (56% и 24%, респективно).

Структура позива упућених Инфоцентру 2008. године по областима



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, као и због непрофесионалног и нељубазног понашања запослених у банкама.



Поред великог броја позива, Информативни центар је примио и 235 упита која су пристигла електронским путем и на која је одговорено у прописаном року.

III. ЗАКЉУЧАК

У циљу потпунијег информисања корисника, Центар за заштиту корисника ће у наредном периоду објављивати упозорења у вези са ризицима појединих финансијских услуга и указивати на нефер праксу, и истовремено, путем смерница и препорука промовисати добру праксу и инсистирати на фер пословању.