

Народна банка на Република Северна Македонија

Дирекција за заштита на потрошувачите и финансиска едукација



**Извештај за поплатите примени во банките и штедилниците
во 2022 година**

јуни 2023 година

Вовед

Од 2021 година до банкарскиот систем редовно, еднаш годишно, се доставува прашалник со цел да се направи увид и да се анализира поставеноста на банките во доменот на заштитата на потрошувачите. Најновиот прашалник беше доставен на 24 јануари 2023 година до 12 банки¹ и двете штедилници.

Банките и штедилниците ги доставија своите одговори заклучно со 10 февруари 2023 година. Само една банка ги достави податоците првично на 14.2.2023 година, а потоа изврши нивна корекција на 12.4.2023 година и тие беа потврдени на 25.5.2023 година.

I. Ракување со поплаките

Делот за ракување со поплаките ги опфати интерните акти на банките/штедилниците во делот на заштитата на потрошувачите, колку од поднесените поплаки се одговорени во корист на клиентот, како и бројот на поплаките според типот на производот/услугата во 2022 година.

Сите банки и штедилници одговорија дека во своите интерни акти го имаат регулирано прашањето за заштитата на потрошувачите, со тоа што кај некои тоа е направено во посебен акт, а кај други делумно е вметнато во некои од постојните акти. Во 2022 година, од вкупниот број банки/штедилници, девет имаат наведено дека донесле нови акти или извршиле ревизии кај некои акти поврзани со заштитата на потрошувачите.

Табела 1 Интерни акти за заштита на потрошувачите

	број на банки и штедилници
Процедура за поплаки	4
Политика/Правилник и процедура за поплаки	4
Политика /Процедура за заштита на потрошувачи при договори за потрошувачки кредити	2
Групациски стандард за жалби од клиенти	1
Останати акти	3

Извор: Според одговорите од банките на прашалникот, пресметки на Народната банка.

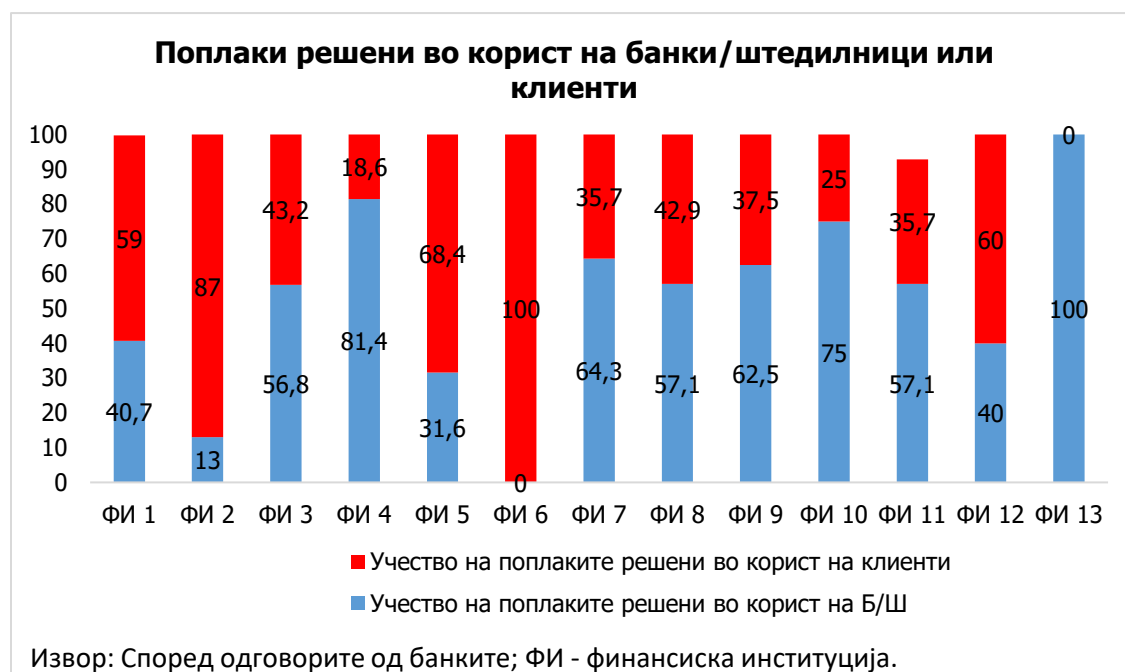
Во однос на прашањето дали поплаките од клиентите примени во текот на 2022 година биле решени во корист на банките/штедилниците или клиентите не се располага со целосна евиденција. Имено, една банка не води системска евиденција за тоа дали поплаката е решена во корист на банката или клиентот и нема можност да го одговори ова прашање. Покрај тоа, кај една банка ваков податок е доставен само за поплаките што се пристигнати по писмен пат, додека за усните јавувања преку центарот за контакт немаат евиденција од овој тип, иако банката во согласност со својот деловен модел,

¹ Прашалникот не беше доставен до Развојната банка на РСМ со оглед на нејзиниот деловен модел на работење.

не е многу присутна на пазарот на банкарски услуги за физички лица.² Сепак, значајно е да се нагласи дека пет институции имаат поголем број поплаки решени во корист на клиентите, што според нивните укажувања, се должи и на фактот што покрај на основаните поплаки, сакаат да имаат задоволни клиенти и настојуваат секаде каде што е можно да им излезат во пресрет на клиентите. Само кај една финансиска институција поплаките биле решени во нејзина полза целосно, но станува збор за релативно мал број поплаки (8). Кај седум банки преовладува процентот на поплаки решени во корист на банката, што од нивна страна е аргументирано со неоснованост на поголемиот дел од поплаките или потреба од дополнително информирање на клиентите во однос на преземените обврски во договорниот однос, укажувајќи и на потребата од поголема финансиска едукација на населението. Две банки имаат пријавено по еден случај на жалба од физичко лице поднесена на суд.

Графикон 1

Структура на поплаки решени во корист на банката/штедилницата или на клиентите во 2022 година



Анализата на податоците за периодот 2018 – 2022 година³ покажува пораст на поплаките доставени до банките во 2019 во однос на претходната година, а потоа забавен раст и во 2020 година, при што со почетокот на пандемијата тие достигнуваат највисоко ниво, делумно и заради ограничената мобилност и ковид-мерките преземени на почетокот на здравствената криза. Во 2021 година е забележано намалување на поплаките во банкарскиот сектор за 46,9% во однос на 2020 година, наспроти 2022 година, кога е забележано зголемување на

² Учеството на кредитите на домаќинствата на оваа банка на 31.12.2022 година во однос на вкупните кредити на домаќинствата во банкарскиот сектор изнесува 1,8%.

³ При анализа по одделни години и групи банки, треба да се има предвид припојувањето на една банка кон друга во текот на 2021 година.

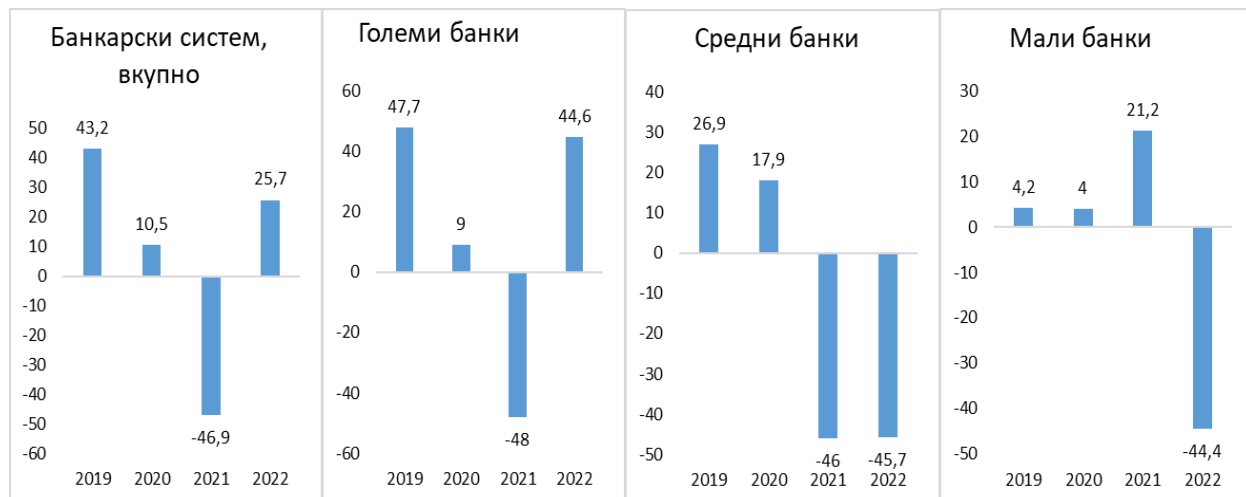
поплаките во банкарскиот сектор за 25,7% во однос на 2021 година. Со тоа, нивото на поплаки доставени до банките и штедилниците во 2022 година изнесува 5.142 наспроти 2021 година, кога изнесувале 4.091 поплака (графикон 2). Во 2022 година од вкупниот број поплаки, 3751 поплака (или 73%) отпаѓаат на две банки.

Графикон 2. Број на поплаки по одделни групи банки и вкупно за периодот 2018 – 2022 година



Графикон 3

Годишна промена на бројот на поплаки по одделни групи банки и вкупно за периодот 2018 – 2022 година (во %)



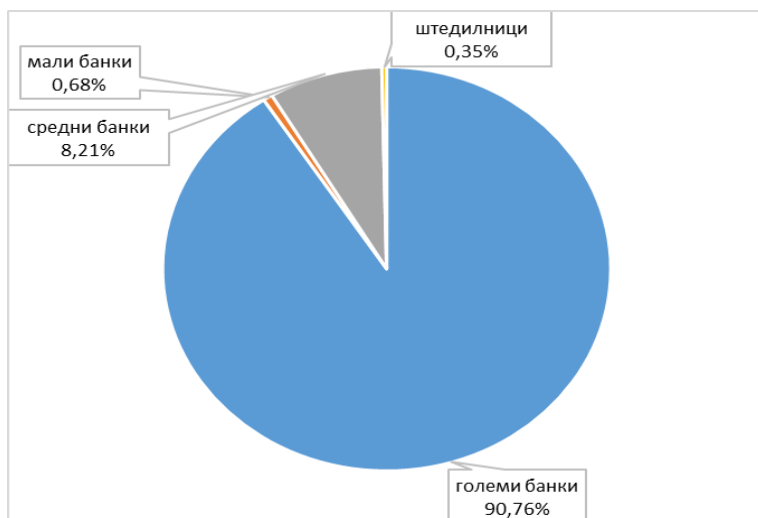
Извор: Според одговорите од банките на прашалникот, пресметки на Народната банка.

Динамичката анализа по групи банки⁴ покажува дека динамиката на поплаките во банкарскиот сектор во значителна мерка е определена од динамиката кај групата големи банки, каде што поплаките во 2022 година се зголемени за 25,7%. Бројот на поплаки кај групата големи банки има најголемо учество во вкупниот број поплаки од 90,76% во 2022 година. Групата средни банки бележи значително намалување на поплаките во 2021 и 2022 година. Групата мали банки наспроти растот на поплаките (за 21,2%) во 2021 година бележи значително намалување на поплаките во 2022 година (за 44,4%). Сепак, групата мали банки има минимално учество во вкупните поплаки од 0,7%. И двете штедилници имаат незначително учество од 0,35% во вкупниот број поплаки.

⁴ Во класификацијата на банките по групи, во 2021 година има промена во однос на претходната година заради една статусна промена, при што намален е бројот на средни банки и сменета е структурата на големите банки.

Графикон 4

Структура на вкупните поплаки по групи банки

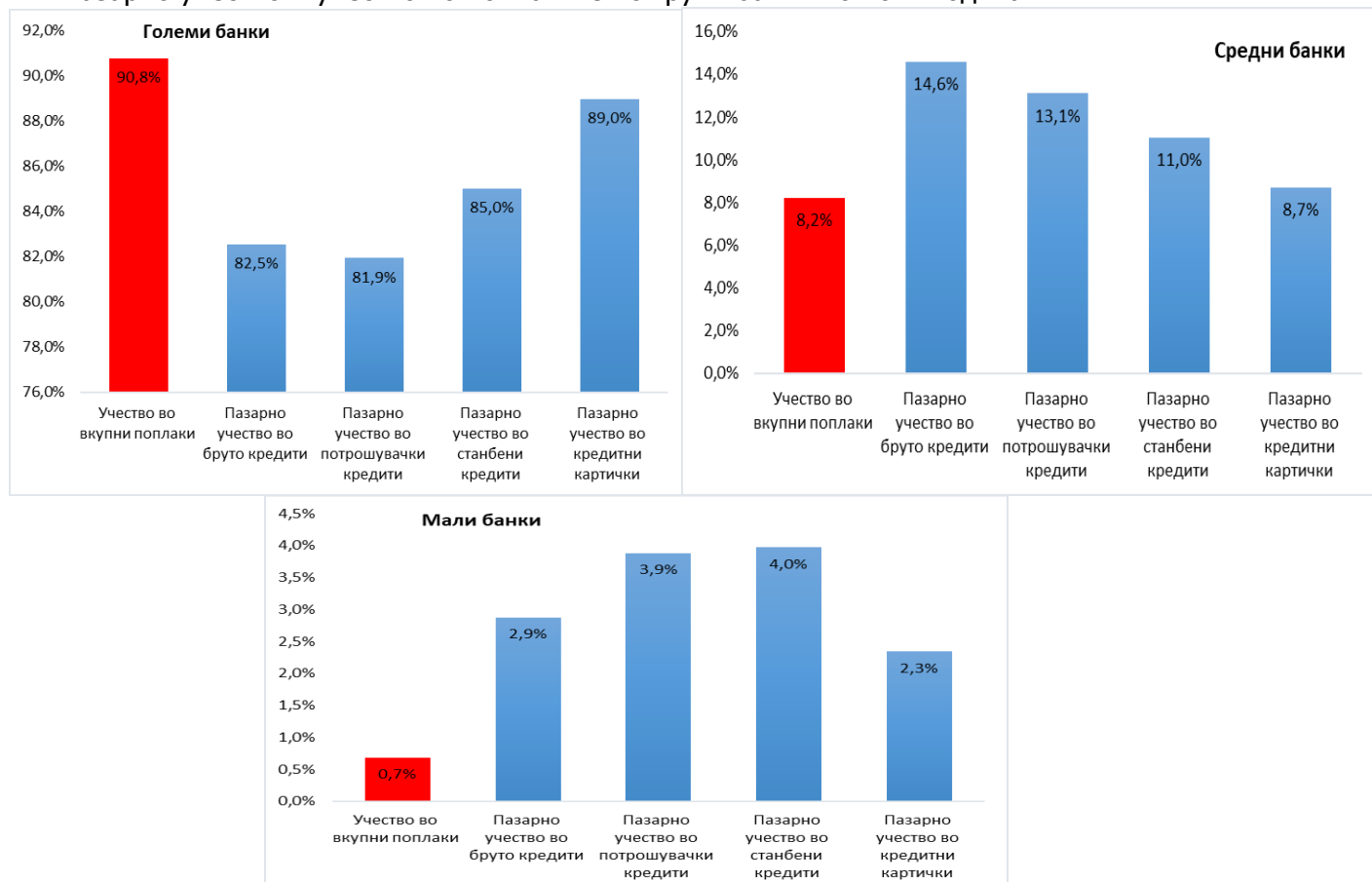


Во продолжение, следуваат графикони за учеството во вкупните поплаки во 2022 година по групи банки, како и пазарно учество по групи банки во однос на бруто-кредити, потрошувачки кредити, станбени кредити и кредитни картички – како основни пазарни сегменти во односите на банките кај населението. Се забележува дека **големите банки имаат поголемо учество во поплаките отколку нивното пазарно учество на**

одделните пазарни сегменти за населението. За разлика од нив, учеството на групата средни банки и на малите банки во вкупниот број поплаки на ниво на банкарскиот систем е под нивните пазарни учества на одделните пазарни сегменти.

Графикон 5

Пазарно учество и учество во поплаките по групи банки во 2022 година

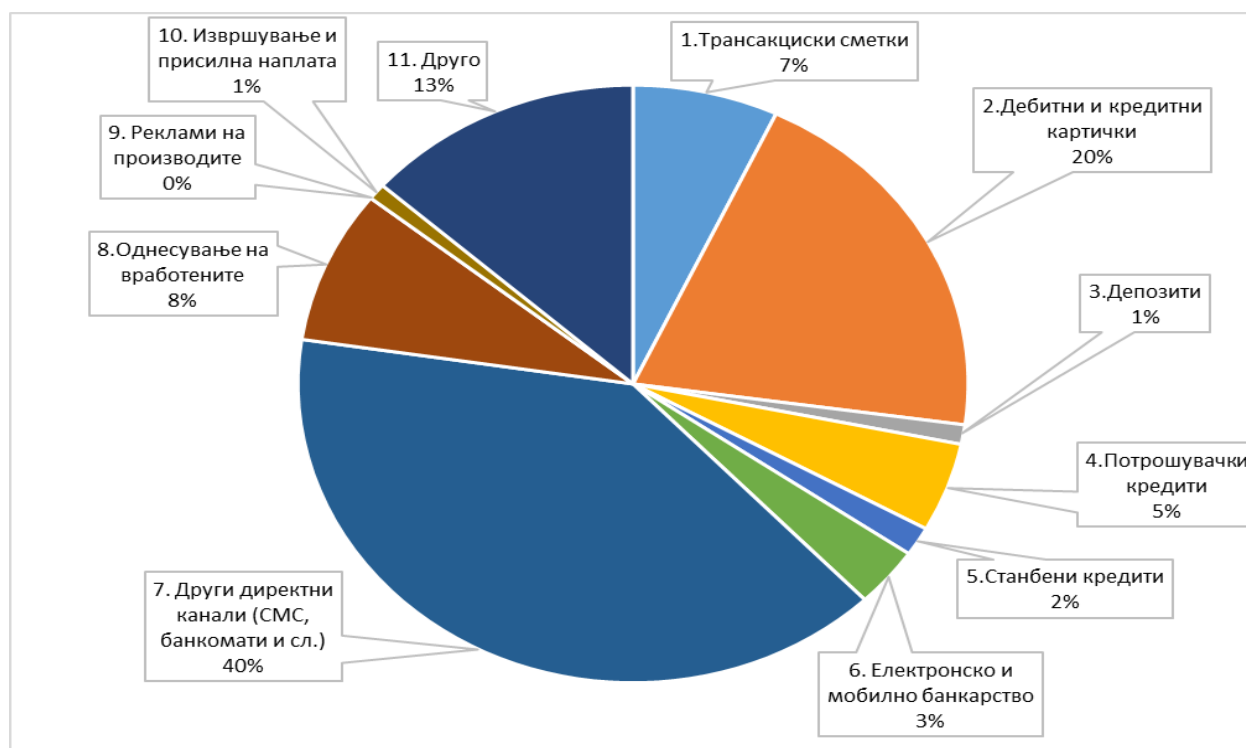


Извор: Според одговорите од банките на прашалникот, пресметки на Народната банка.

Анализата на структурата на поплаките по одделни банкарски производи и услуги покажува дека во 2022 година преовладуваат поплаките за други директни канали (СМС, банкомати и сл.) со учество од 40%, при што најголемиот дел од нив се однесуваат на функционалноста на услугата. Следи структурното учество на поплаките за: дебитните и кредитните картички (20%); однесувањето на вработените (8%); трансакциските сметки (7% од вкупните поплаки), каде што поголемиот дел од поплаките се однесуваат на надоместоци, рекламации (на пр. сторно-налози), други аспекти; потрошувачките кредити (5%), електронското и мобилното банкарство (3% од поплаките) каде што најголемиот дел од поплаките се однесуваат на функционалноста на услугата. Поплаките во однос на станбените кредити сочинуваат 2% од вкупните поплаки, додека поплаките за депозитите и присилната наплата сочинуваат 1% од поплаките. Во анализираниот период не се забележани поплаки за рекламните на банкарските производи и услуги. Сепак, значителен дел од поплаките (13%) се во категоријата „друго“ (нераспределени во наведените категории).

Графикон 6

Структура на поплаките по видови банкарски производи и услуги



Извор: Според одговорите од банките на прашалникот, пресметки на Народната банка.

Од аспект на поплаките по одделни производи, **поплаките поврзани со другите директни канали (како што се СМС, користење услуги на банкоматите со картички или готовина) бележат зголемено учество во 2022 година, наспроти претходната 2021 година кога имаат учество од само 4,3%,** што главно се должи на зголеменото учество на големите банки коишто зафаќаат најголем дел (99,2%). **Во**

однос на дебитните и кредитните картички, има тренд на намалување на учеството на поплаките во вкупните поплаки, коешто во 2022 година изнесува **20,1%** (наспроти 36,5% во 2021 година). Намалувањето главно произлегува од групата средни банки, чиешто учество од 23,6% во 2021 година е намалено на 4,2% во 2022 година. Воедно, **постојано намалување на структурното учество бележат и поплаките во однос на рекламите, коишто постојано имаат најниско учество.**

Графикон 7



Извор: Според одговорите од банките на прашалникот, пресметки на Народната банка.

Структурното учество на поплаките во однос на депозитите е релативно стабилно, на нивото под 2%. Најголемо процентуално учество во поплаките коишто се однесуваат на депозитите има групата средни банки (81,5%), наспроти групата големи банки коишто учествуваат со 14,8%. **Релативно стабилни се и поплаките за трансакциски сметки на ниво од 4 до 8% од вкупните поплаки, при пораст на учеството во 2021 година на 8,5% и намалување во 2022 година на 7%.**

Од друга страна, **поплаките за потрошувачките кредити бележат намалување на структурното учество**, од 10% во 2021 година, на 4,8% во 2022 година. Групата големи банки во 2022 година има најголемо учество од 69,4% во поплаките за потрошувачките кредити, коишто бележат пораст, во споредба со 2019 година кога учествувале со 47,6%. **Поплаките поврзани со електронското и мобилното банкарство бележат намалено учество од 8,2% во 2021 година на 3,2% во 2022 година.** Најголемо влијание врз поплаките за овој вид производ има групата големи банки (93,4%).

Поплаките за станбените кредити бележат благ пораст на околу 1,5% во 2021 година и во 2022 година. Групата големи банки има најголемо учество од 81,3% во поплаките за станбените кредити, коишто бележат пораст во споредба со 2018 година кога учествувале со 27%. Наспроти тоа, групата средни и групата мали банки бележат намалено учество во овие поплаки. **Поплаките за однесувањето на вработените бележат**

намалено структурно учество од 8,3% во 2022 година, при што намалувањето во 2022 година се должи на поплаките во групата средни банки.

Заклучок

Во 2022 година, е забележан пораст на бројот на поплаките во банките, при што и натаму преовладува придонесот на големите банки. Кај повеќе банки се забележува ревизија или донесување интерни акти во доменот на заштитата на потрошувачите. Структурно гледано, во 2022 година е зголемен бројот на поплаките во доменот на користење услуги од банкомати. Во однос на натамошните активности, Народната банка ќе им посвети внимание на примената на Циркуларот за заштита на потрошувачите корисници на банкарски услуги. Се очекува дека со примената на унифициран методолошки пристап кај сите банки и штедилници ќе се овозможи располагање со квалитетни и споредливи податоци во овој сегмент. Потребно е да ѝ се посвети поголемо внимание на заштитата на потрошувачите преку поголема едукација и поголема транспарентност на банките во однос на современите канали, т.е. електронското и мобилното банкарство. Банките треба да му посветат поголемо внимание и на дизајнот на производот, но и на едукацијата на населението за користење банкарски услуги.