

Народна банка на Република Северна Македонија

Дирекција за заштита на потрошувачите и финансиска едукација



**Извештај за поплаките кон банките и штедилниците
во 2023 година**

јуни 2024 година

Вовед

Од 2021 година, Народната банка на редовна основа прибира податоци и информации од банкарскиот систем, со цел да се направи увид и да се анализира поставеноста на банките¹ во доменот на заштитата на потрошувачите.

Во согласност со Циркуларот за заштита на потрошувачите корисници на финансиски услуги во банкарскиот сектор (бр. 12306/5 од 31.3.2023 година), точка 9. Ракување со поплаки, потточка 9.5. Извештаи, став 3, банките доставуваат Извештај за поплаките до Народната банка, на полугодишна основа. Овој годишен извештај дава приказ за годината којашто е зад нас. Извештајот содржи осврт на поплаките примени во банките и штедилниците и поплаките за банките и штедилниците примени во Народната банка. Во прилогот 1 е даден осврт на поплаките по одделни банки.

I. Поплаки примени во банкарскиот систем

Делот за ракување со поплаките од извештаите доставени од банките ги опфаќа интерните акти на банките/штедилниците во делот на заштитата на потрошувачите, на колку од поднесените поплаки е одговорено во корист на клиентот, како и бројот на поплаките според типот на производот/услугата во 2023 година.

Сите банки и штедилници известија 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 2023 година, од вкупниот број банки/штедилници, девет имаат наведено дека донесле нови 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	3
Политика /Процедура за заштита на потрошувачи при договори за потрошувачки кредити	2
Групациски стандард за жалби од клиенти	1
Останати акти	4

Извор: според одговорите од банките.

Во однос на прашањето дали поплаките од клиентите примени во текот на 2023 година биле решени во корист на банките/штедилниците или клиентите,

¹ Прашалникот не се доставува до Развојната банка на Северна Македонија со оглед на нејзиниот деловен модел на работење.

треба да се истакне дека почнувајќи од 2023 година се располага со целосна евиденција². Значајно е да се нагласи дека шест институции имаат поголем број поплаки решени во корист на клиентите (лани биле пет банки), што според нивните укажувања, се должи на фактот што покрај основаноста на поплаките, сакаат да имаат и 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 (10). Кај шест банки преовладува процентот на поплаки решени во корист на банката, со образложение дека поголемиот дел од поплаките се неосновани или дека има потреба од дополнително информирање на клиентите во однос на преземените обврски во договорниот однос, укажувајќи и на потребата од поголема финансиска едукација на населението. Ниту една банка нема судски спор врз основа на поплака од физичко лице започнат во текот на анализираната година. **Сепак, на ниво на банкарскиот систем, поголемиот дел, односно 79,2% од поплаките, биле решени во корист на клиентите.**

Графикон 1

Структура на поплаките решени во корист на банката/штедилницата или клиентите во 2023 година



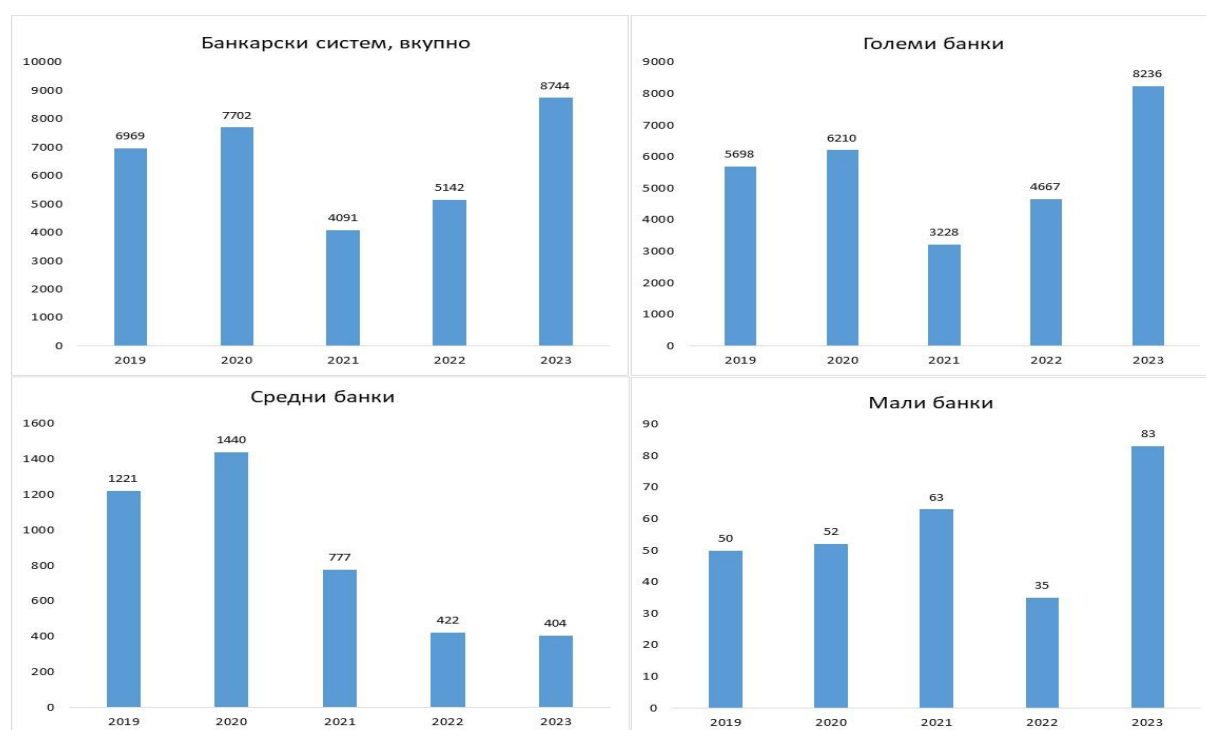
Анализата на податоците за периодот 2018 – 2023 година³ покажува пораст на поплаките до банките во 2019 година во однос на претходната година, а потоа забавен раст и во 2020 година, при што со почетокот на пандемијата тие достигнуваат највисоко ниво, делумно и заради ограничената мобилност и корона-мерките преземени на почетокот на здравствената криза. Во 2021 година е забележано

² Надминат е проблемот што постоеше во една банка.

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.

намалување на поплаките во банкарскиот сектор за 46,9% во однос на 2020 година, по што следи тренд на раст во следните две години. **Во 2022 година е забележано зголемување на поплаките во банкарскиот сектор за 25,7%, додека растот на поплаките во банкарскиот сектор во 2023 година изнесуваше 70,1% годишно.** Со тоа, бројот на поплаките доставени до банките и штедилниците во 2023 година изнесува 8.744, наспроти 2022 година кога имало 5.142 поплаки. Најголемиот дел, односно 8.236 поплаки или 94,2% ѝ припаѓаат на групата големи банки, 404 поплаки или 4,6% ѝ припаѓаат на групата средни банки, додека кај групата мали банки има 83 поплаки или 0,9% (преостанатите поплаки се однесуваат на штедилниците). **Значајно е да се истакне дека најголемиот дел од поплаките се концентрирани кај една банка и за еден вид услуга, при што со исклучување на овој вид поплаки кај оваа банка, вкупните поплаки во банкарскиот систем се пониски за 3,1% годишно.**

Графикон 2. Број на поплаки по одделни групи банки⁴ и вкупно за периодот 2019 – 2023 година



Споредба на бројот на поплаки по земји⁵

Можностите за споредбена анализа на бројот на поплаки со други земји се доста ограничени, со оглед на различната институционална и организациска поставеност во овој сегмент. Имено, во 2023 година, во нашата земја имало 625 поплаки просечно по банкарска институција, што е значително помалку во споредба со просекот во Хрватска од 7.765 поплаки по кредитна институција, при што треба да се има предвид дека

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. Во 2023 година, во групата мали банки составена од: „ТТК банка“ АД Скопје, „Силк роуд банка“ АД Скопје и „Капитал банка“ АД Скопје, се приклучија „ЦКБ банка“ АД Скопје и „Стопанска банка“ АД Битола.

⁵ Извор: извештаите на наведените институции од одделните земји.

е можна разлика во нивото на комплексност и обемот на услуги меѓу банкарските системи на двете земји, како и во опфатот и начинот на евиденција на поплаките во Хрватска. Вообичаено, првиот чекор во доменот на заштитата на потрошувачите во областа на банкарските услуги е комуникацијата клиент – банка, а доколку не се најде заедничко решение меѓу нив, се преминува на следниот чекор клиент – финансиски омбудсман / друга специјализирана институција, поради што бројот на поплаки при вториот чекор е помал, имајќи ја превид веројатноста дека барем дел од поплаките ќе се решат во првата фаза. Така, просечниот број на поплаки во Србија во 2023 година е понизок и изнесува 62 поплаки по банка, при што треба да се има предвид дека станува збор за поплаки коишто се упатени до Центарот за заштита на потрошувачите (при Народната банка на Србија), а во Ерменија просекот во 2022 година изнесува 185 поплаки по банка, при што се работи за поплаки упатени до финансискиот омбудсман. Наспроти овие две земји, во статистиката за македонскиот и хрватскиот банкарски систем се прикажани поплаки упатени до банките (и во двете земји не постои специјализирана институција за поплаки). Притоа, бројот на поплаки кон банките доставени до централните банки на овие земји е доста помал (496 во Хрватска и 198 поплаки во нашата земја за 2023 година).

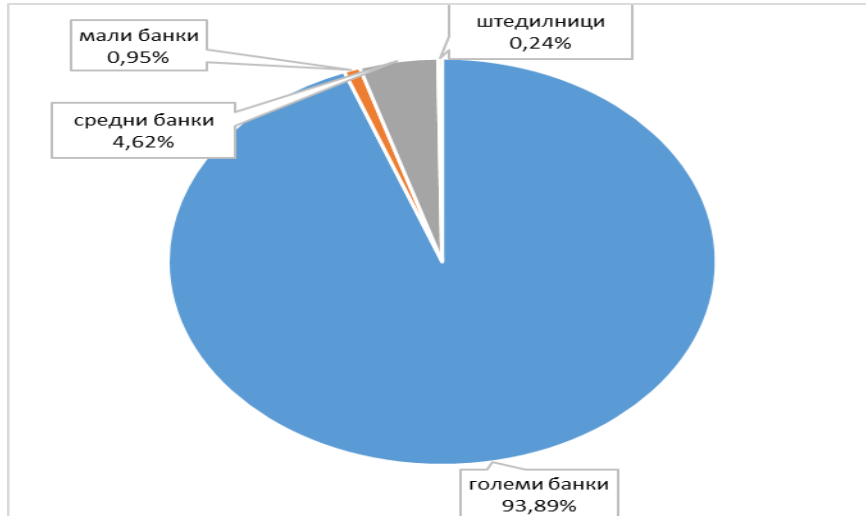
Графикон 3

Годишна промена на бројот на поплаки по одделни групи банки и вкупно (во %)

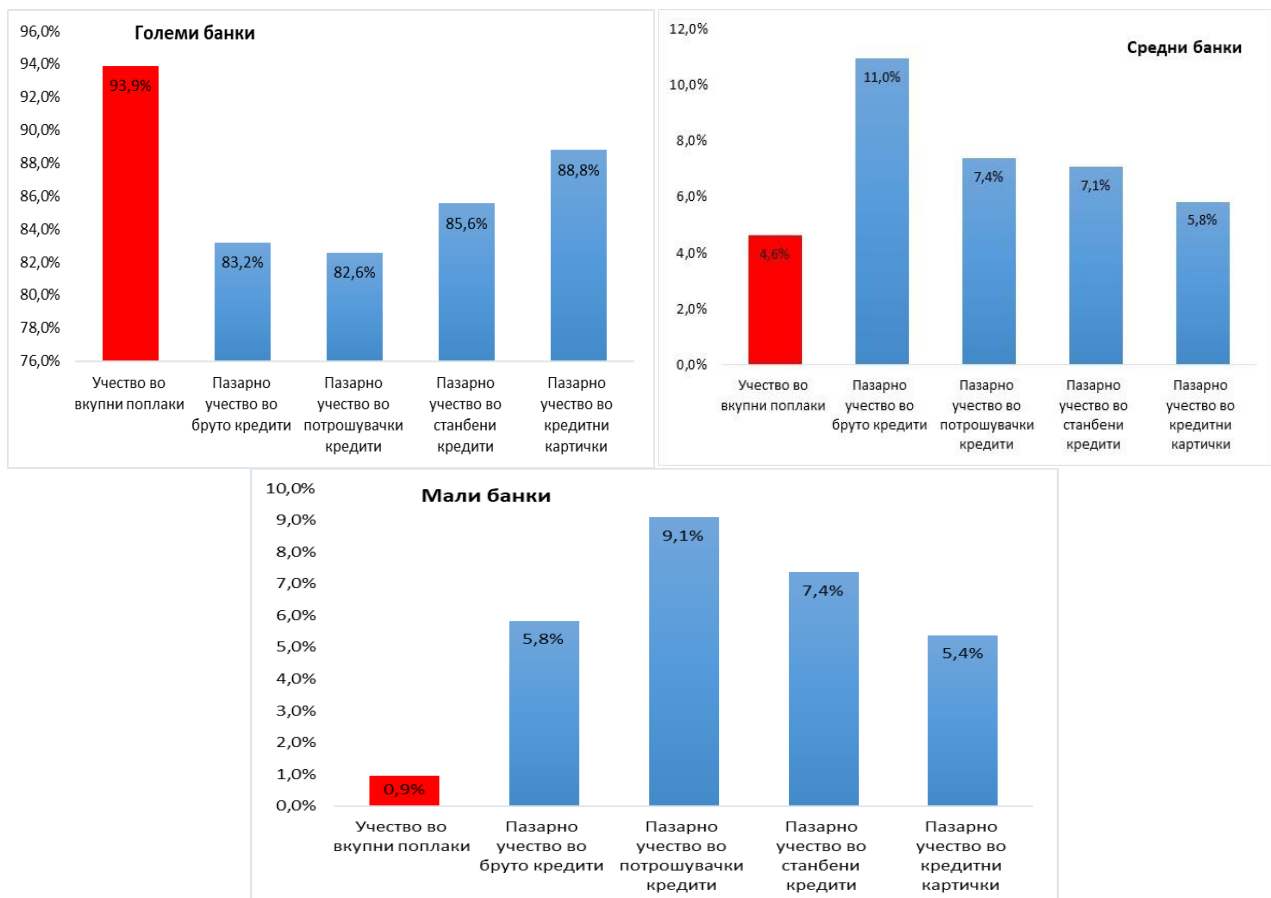


Извор: според одговорите од банките, пресметки на Народната банка.

Графикон 4
Структура на вкупните поплаки по групи банки



Графикон 5 Пазарно учество и учество во поплаките по групи банки во 2023 година

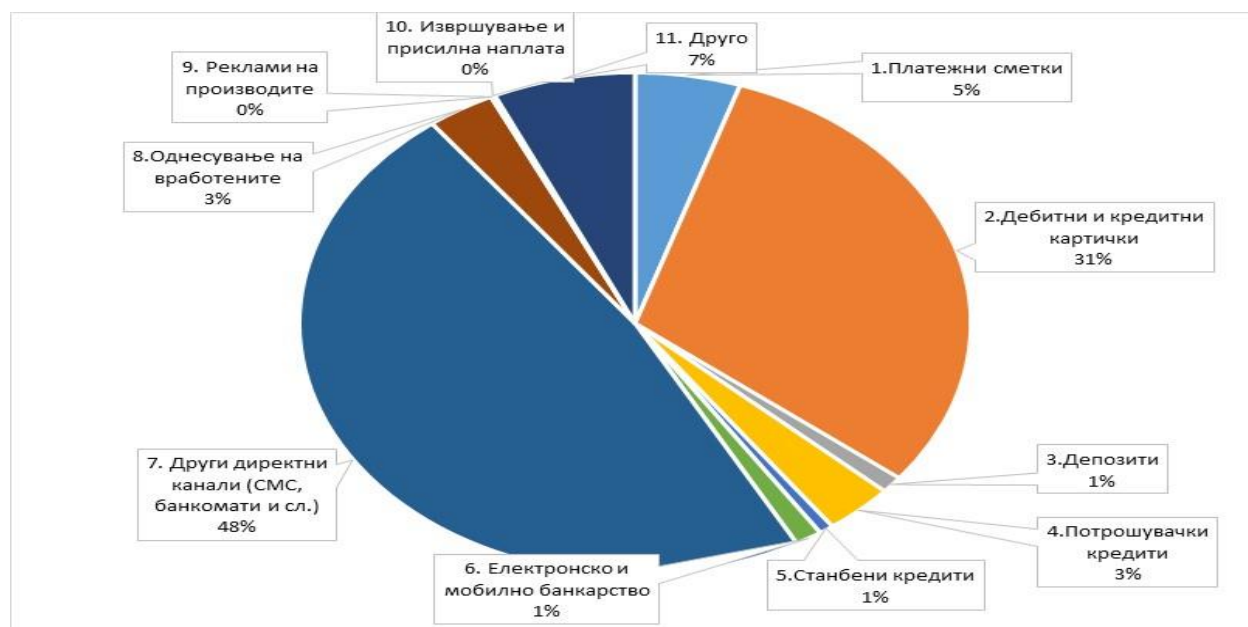


Извор: според одговорите од банките, пресметки на Народната банка.

Анализата на структурата на поплаките по одделни банкарски производи и услуги покажува дека во 2023 година преовладуваат поплаките за други директни канали (СМС, банкомати и сл.) со учество од 48%, при што најголемиот дел од нив се однесуваат на функционалноста на услугата кај банкоматите на една банка. Следи структурното учество на поплаките за: дебитните и кредитните картички (31%); платежните сметки (5% од вкупните поплаки), каде што поголемиот дел од поплаките се однесуваат на надоместоците, рекламациите (на пр. сторно налози) или други аспекти; однесувањето на вработените (3%); потрошувачките кредити (3%); електронското и мобилното банкарство (1% од поплаките) каде што најголемиот дел од поплаките се однесуваат на функционалноста на услугата. Поплаките во однос на станбените кредити сочинуваат 0,7% од вкупните поплаки, додека поплаките за депозитите и за присилната наплата сочинуваат 1% и под 1% од поплаките, соодветно. Во анализираниот период не се забележани поплаки за рекламите на банкарските производи и услуги, додека 7% од поплаките се во категоријата „друго“ (нераспределени во наведените категории).

Графикон 6

Структура на поплаките по видови банкарски производи и услуги во 2023 година



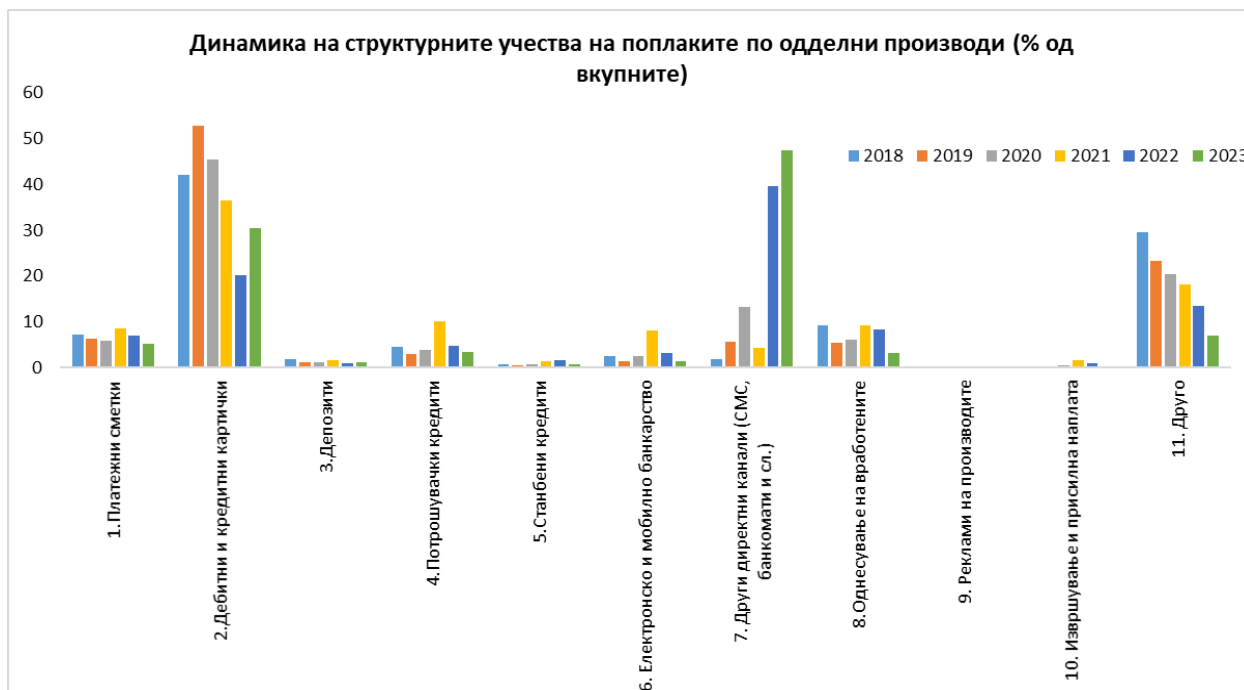
Извор: според одговорите од банките, пресметки на Народната банка.

Од аспект на поплаките по одделни производи, **поплаките поврзани со другите директни канали (како што се известувања со СМС, користење услуги на банкоматите со картички или готовина) бележат зголемено учество во 2023 година и 2022 година⁶, наспроти 2021 година кога имаат учество од само 4,3%,** што главно се должи на зголеменото учество на големите банки коишто зафаќаат најголем дел (99,86%). Доколку од пресметката се исклучи банката каде што преовладуваат поплаките врз основа на други директни канали (СМС, банкомати и сл.), тогаш учеството на овие поплаки во вкупните изнесува само 7,6%. **Во однос на дебитните и кредитните**

⁶ Учество од 47,7% во 2023 година и 39,5% во 2022 година.

картички, постои тренд на зголемување на учеството на поплаките во вкупните поплаки, коешто во 2023 година изнесува 30,5% (наспроти 20,1% во 2022 година). Зголемувањето главно произлегува од групата големи банки, чиешто учество во 2023 година изнесува 98,1%.

Графикон 7



Извор: според одговорите од банките, пресметки на Народната банка.

Структурното учество на поплаките во однос на депозитите е релативно стабилно, на ниво под 2%. Најголемо процентуално учество во поплаките коишто се однесуваат на депозитите има групата средни банки (72,6%), наспроти групата големи банки коишто учествуваат со 17,9%. **Релативно стабилни се и поплаките за платежните сметки на ниво од 4 до 8% од вкупните поплаки, при пораст на учеството во 2021 година на 8,5%, намалување во 2022 година на 7% и намалување во 2023 година на 5,1%.**

Од друга страна, **структурното учество на поплаките за потрошувачките кредити се намалува** од 4,8% во 2022 година, на 3,3% во 2023 година. Групата големи банки во 2023 година има најголемо учество од 80,5% 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 3,2% во 2022 година на 1,3% во 2023 година.** Најголемо учество во бројот на поплаките за овој вид производ има групата големи банки (96,5%).

Поплаките за станбените кредити бележат намалување на структурното учество, од 1,6% во 2022 година, на 0,7% во 2023 година. Ова намалување произлегува од групата големи банки со учество од 52,5% во поплаките за станбените кредити, во споредба со 2022 година кога учествувале со 81,3%. Наспроти тоа, групата средни и групата мали банки бележат зголемено учество во овие поплаки. **Поплаките за однесувањето на вработените бележат намалено структурно учество од 3,3% во**

2023 година, при што намалувањето во 2023 година се должи на поплаките во групата големи и средни банки.

II. Поплаки за банките и штедилниците примени во Народната банка

Во текот на 2023 година во Народната банка се примени вкупно 204 дописи од физички лица. Од нив, 139 дописи се добиени преку електронска пошта на Народната банка, а останатите 65 се примени преку доставување писмена документација до Архивата на Народната банка.

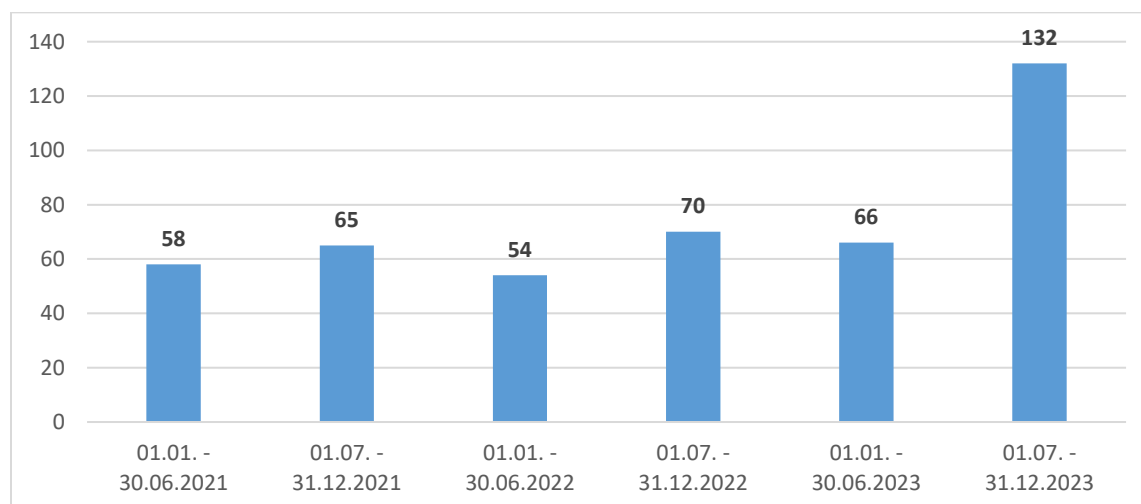
Најголемиот дел од нив, односно 198 или 97% од вкупниот број примени дописи во 2023 година се поплаки коишто се однесуваат на работењето на конкретни банки и штедилници. Преостанатите шест дописи се однесуваат на барања за податоци, односно информации.

За сите поплаки коишто се однесуваат на работењето на конкретни банки и штедилници се добиени податоци и информации од страна на банките и штедилниците, вклучително и информации за преземените активности за разрешување на предметните поплаки. За сите поплаки коишто се пристигнати во овој период е направена проверка и анализа на доставената документација од страна на банките и е доставен одговор до лицата кои ја поднесле поплаката. **Добиените информации покажуваат дека банките презеле активности за 19% од вкупниот број поплаки примени во 2023 година, односно за 39 поплаки и тие се решени во корист на клиентите.**

Анализата на примените поплаки покажува дека бројот на поплаките од физички лица примени во второто полугодие од 2023 година е значително зголемен во однос на бројот на поплаките примени во првото полугодие од 2023 година, како и во однос на бројот на поплаките примени во првото и второто полугодие од 2022 година (графикон број 8). Имено, во 2023 година, бројот на поплаките кон банки и штедилници примени во Народната банка е зголемен за 59,7% во споредба со 2022 година.

Графикон 8

Број на поплаки од физички лица кон конкретни банки примени во периодот од 1.1.2021 до 31.12.2023 година, по полугодија

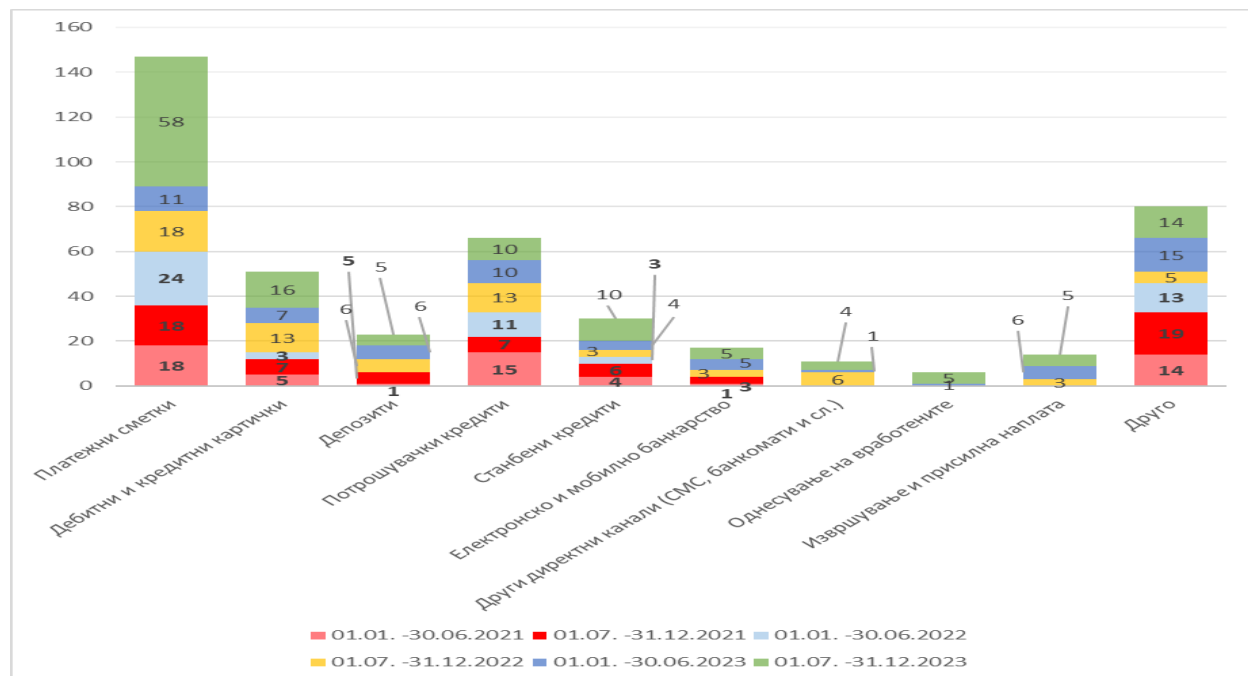


Извор: НБРСМ.

Анализата на примените поплаки според предметот на поплаките покажува дека зголемениот број на поплаките од физички лица примени во второто полугодие од 2023 година во однос на првото полугодие од 2023 година е главно заради поплаките за пресметката и наплатата на надоместоците во работењето со платежните сметки (графикон број 9). Имено, во првото полугодие на 2023 година биле примени 11 поплаки од овој вид, а во второто полугодие 58. На годишно ниво, поплаките коишто се однесуваат на платежната сметка во 2023 година беа повисоки за 56,8% наспроти претходната година.

Графикон 9

Број на поплаки од физички лица според предметот на поплаките кон конкретни банки примени во периодот од 1.1.2021 до 31.12.2023 година, по полугодија



Извор: НБРСМ.

Во текот на 2023 година Народната банка ги спроведе првите теренски контроли на банките во однос на заштитата на потрошувачите, коишто овозможува согледување на состојбите кај одделни банки во овој домен. Воедно, беа спроведени и повеќе вонтеренски хоризонтални контроли за одделни прашања кај сите банки. Во текот на годината, имајќи го предвид видот на поплаките, Народната банка посвети посебно внимание на информирањето и едукацијата на населението како во однос на надоместоците за платежните услуги, во согласност со Законот за платежни услуги и платни системи којшто стапи на сила на почетокот на 2023 година, така и за ризиците во однос на т.н. лажни (фишинг) пораки во доменот на дигиталните финансиски трансакции.

Заклучок

Ефикасно поставен систем на заштита на потрошувачите кај давателите на финансиски услуги ја истакнува потребата од постоење на соодветни интерни акти во оваа област, транспарентност и соодветен третман на поплаките добиени од потрошувачите. Извештаите од банките доставени до Народната банка упатуваат на постепено подобрување во оваа сфера, при што кај повеќе банки се забележува ревизија или донесување интерни акти во доменот на заштитата на потрошувачите. Во 2023 година, е забележан значителен пораст на бројот на поплаките примени во банките од 70,1% годишно, при што и натаму преовладува придонесот на големите банки. Структурно, во 2023 година е зголемен бројот на поплаките во доменот на користењето услуги од банкомати, што главно произлегува од поплаките во однос на функционалноста на услугите на банкоматите кај една банка (со исклучување на овој вид поплаки кај оваа банка, вкупните поплаки во банкарскиот систем се пониски за 3,1%, во споредба со претходната година). На ниво на банкарскиот систем, поголемиот дел, односно 79,2% од поплаките биле решени во корист на клиентите.

Во 2023 година, исто така е зголемен бројот на поплаките за банкарскиот сектор примени во Народната банка (за 59,7% годишно). Поконкретно, бројот на поплаките се зголемува најмногу во второто полугодие и тие главно се однесуваат на пресметката и наплатата на надоместоците во работењето со платежните сметки на физичките лица. Во текот на 2023 година, Народната банка ги спроведе првите теренски контроли на банките посветени на заштитата на потрошувачите, а беа спроведени и повеќе вонтеренски хоризонтални контроли за одделни прашања кај сите банки. Во текот на годината, имајќи го предвид видот на поплаките, Народната банка посвети посебно внимание на информирањето и едукацијата на населението како во однос на надоместоците за платежните услуги, во согласност со Законот за платежни услуги и платни системи којшто стапи на сила на почетокот на 2023 година, така и за ризиците во однос на т.н. лажни (фишинг) пораки во доменот на дигиталните финансиски трансакции.

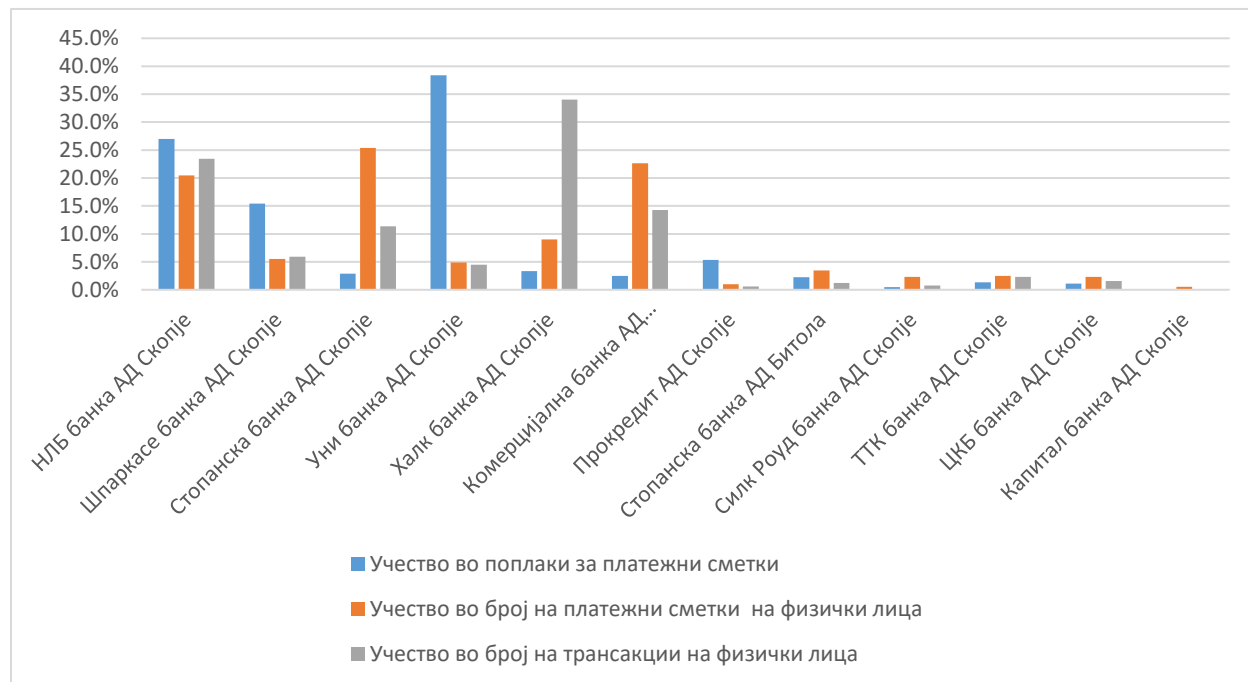
Во однос на натамошните активности, Народната банка ќе посвети внимание на примената на Циркуларот за заштита на потрошувачите – корисници на банкарски услуги, како и на комплетирањето на регулативата од оваа област. Се очекува дека со примената на унифициран методолошки пристап кај сите банки и штедилници, 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 – електронското и мобилното банкарство.

ПРИЛОГ 1

Графички приказ на структурата на поплаките за позначајните видови услуги по одделни банки⁷

Графикон 10

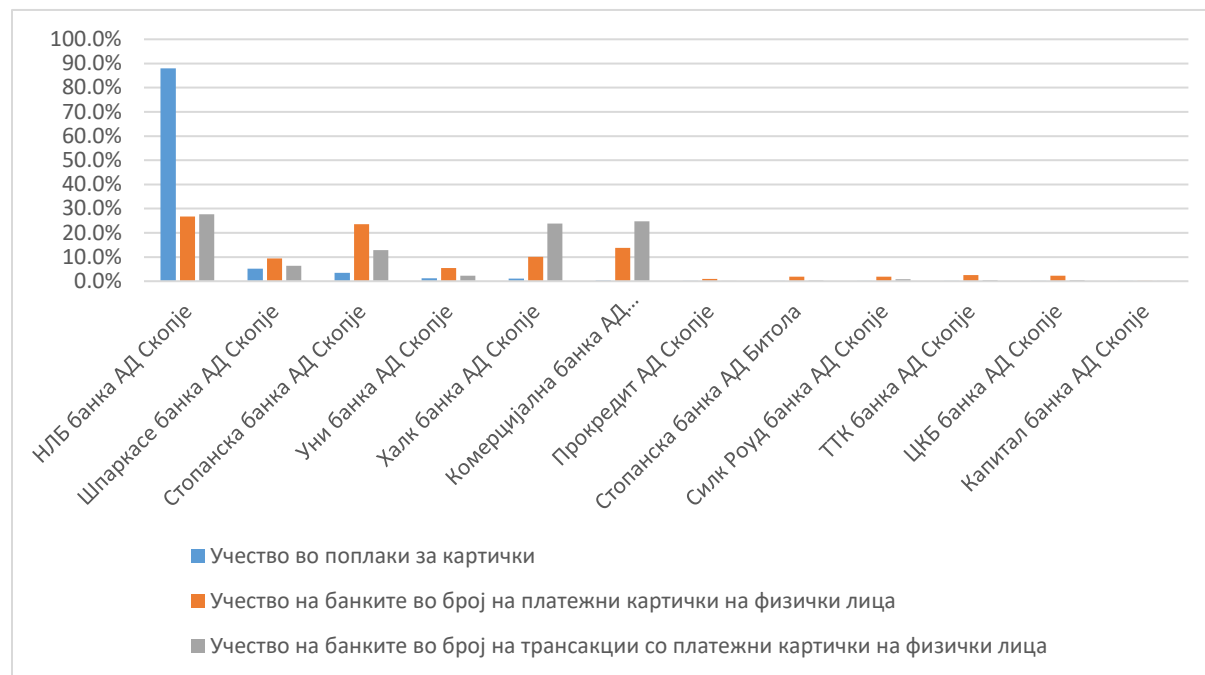
Учество во поплаките за платежните сметки, учество во бројот на платежните сметки на физичките лица и учество во бројот на трансакциите за физичките лица (во %)



⁷ Ова е прва година на објавување на податоци за поплаки по одделни банки, при што продолжува процесот на натамошни методолошки подобрувања и обезбедување унифициран пристап на банките во евиденцијата и пријавувањето на поплаките.

Графикон 11

Учество во поплаките за картичките, учество во бројот на платежните картички на физичките лица и учество во бројот на трансакциите со платежни картички за физичките лица (во %)



Графикон 12

Учество во поплаките за потрошувачките кредити и учество во потрошувачките кредити во (%)

