



НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ

**УПРАВА ЗА НАДЗОР НАД ФИНАНСИЈСКИМ ИНСТИТУЦИЈАМА
СЕКТОР ЗА ЗАШТИТУ И ЕДУКАЦИЈУ КОРИСНИКА
ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА**

**ИЗВЕШТАЈ О ПОДНЕТИМ
ПРИТУЖБАМА И ПРИГОВОРИМА
ЗА ПЕРИОД ОКТОБАР–ДЕЦЕМБАР 2017. ГОДИНЕ**

Март 2018. године

Садржај:

I. УВОД.....	2
1. Поступање по предметима.....	2
2. Списак банака за које је у појединачним случајевима по притужбама корисника утврђено да се нису придржавале одредаба закона и других прописа којима се уређују финансијске услуге	2
II. ПРЕУРАЊЕНЕ ПРИТУЖБЕ И ПРИТУЖБЕ	3
1. Преурањене притужбе.....	3
2. Притужбе корисника	4
2.1. Притужбе на рад банака.....	5
2.1.1. Број притужби и основи обраћања.....	5
2.2. Притужбе на рад друштава за осигурање.....	7
2.2.1. Број притужби и основи обраћања.....	8
2.3. Остали даваоци финансијских услуга	10
III. ПОСРЕДОВАЊЕ ПРЕД НАРОДНОМ БАНКОМ СРБИЈЕ.....	10

I. УВОД

1. Поступање по предметима

Народна банка Србије, Управа за надзор над финансијским институцијама, Сектор за заштиту и едукацију корисника финансијских услуга (у даљем тексту: Сектор) у периоду октобар–децембар 2017. године корисницима је активно пружао помоћ у остваривању њихових права поступањем по притужбама¹ на рад финансијских институција, посредовањем у решавању спорних односа мирним путем, као и информисањем и едукацијом корисника ових услуга.

Сектор је у периоду од 1. октобра до 31. децембра 2017. године примио 917 предмета.² Од овог броја, 626 предмета се односи на притужбе, укључујући преурањене притужбе, 90 на предлоге за посредовање и 250 на питања.

Притужбе су се односиле на рад друштава за осигурање (57,5%), на рад банака (42%), као и на рад давалаца лизинга и платних институција (по 0,2%).

Табела I.1. Број притужби (1. 10 – 31. 12. 2017)

Даваоци финансијских услуга	Укупно	У %
Банке	187	42,0%
Друштва за осигурање	256	57,5%
Даваоци лизинга	1	0,2%
Друштва за управљање ДПФ	0	0,0%
Платне институције	1	0,2%
УКУПНО	445	100%

Извор: Народна банка Србије.

2. Списак банака за које је у појединачним случајевима по притужбама корисника утврђено да се нису придржавале одредаба закона и других прописа којима се уређују финансијске услуге

На основу члана 45. Закона о заштити корисника финансијских услуга („Службени гласник РС” бр. 36/2011 и 139/2014, даље у тексту: Закон о заштити

¹ Ради поједностављивања, у овом извештају се користи термин *притужба* и обухвата и приговоре на рад друштава за осигурање.

² По једном предмету може бити највише четири поступања – питање, преурањена притужба, притужба и предлог за посредовање.

корисника) и члана 214. Закона о платним услугама („Службени гласник РС” бр. 139/2014), којима су прописане мере за отклањање неправилности, а поступајући по појединачним притужбама корисника финансијских услуга у периоду октобар–децембар 2017. године, Народна банка Србије, Управа за надзор над финансијским институцијама донела је решења којима је наложила отклањање утврђених неправилности у појединачним случајевима следећим банкама:

- Addiko Bank a.d. Beograd;
- AIK banka a.d. Beograd;
- Direktna banka a.d. Kragujevac;
- Komercijalna banka a.d. Beograd;
- Vojvodanska banka a.d. Novi Sad.

Народна банка Србије, Управа за надзор над финансијским институцијама је ради обезбеђивања документације у поступку по притужби, у складу с чланом 43. став 5. Закона о заштити корисника, у периоду октобар–децембар изрекла мере следећим банкама:

- Credit Agricole Banka Srbija a.d. Novi Sad;
- Eurobank a.d. Beograd.

II. ПРЕУРАЊЕНЕ ПРИТУЖБЕ И ПРИТУЖБЕ

1. Преурањене притужбе

У четвртој тримесечју 2017. године, Сектор је поступао по 181 преурањеној притужби. У наведеном периоду, укупан број преурањених притужби је за 46% већи него у истом периоду прошле године.

Удео преурањених притужби у укупном броју притужби (29%) указује на чињеницу да се корисници финансијских услуга (у даљем тексту: корисници) и даље у великом броју, мимо прописане процедуре, обраћају прво Народној банци Србије, уместо финансијској институцији на чији рад имају приговор. Наиме, према прописаној процедури, неопходно је да се корисник прво обрати приговором институцији на чији рад има примедбу, а ако спорни однос не реши у том поступку, може поднети притужбу Народној банци Србије.

Табела II.1. Број преурањених притужби (1. 10 – 31. 12. 2017)

Даваоци финансијских услуга	Укупно	У %
Банке	146	80,7%
Друштва за осигурање	33	18,2%
Даваоци лизинга	1	0,6%
Платне институције	0	0,0%
Друштва за управљање ДПФ	1	0,6%
УКУПНО	181	100%

Извор: Народна банка Србије.

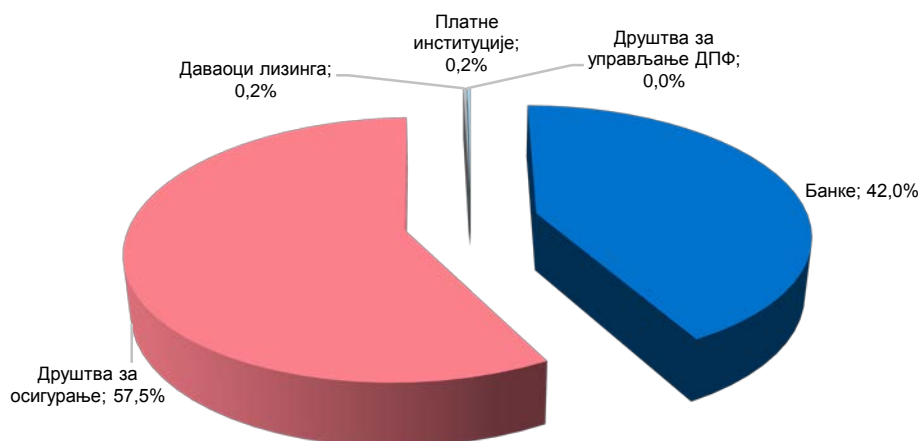
Од укупног броја преурањених притужби у четвртм тромесечју 2017. године, највећи број се односио на рад банака (80,7%).

2. Притужбе корисника

Сектору је у четвртм тромесечју 2017. године упућено 445 притужби³ на рад финансијских институција, што је за 1,98% мање него у истом периоду прошле године.

Од поменутог броја притужби, 57,5% се односило на рад друштава за осигурање, 42% на рад банака, а по 0,2% на рад давалаца лизинга и платних институција.

Графикон II.2.1. Број притужби по даваоцима финансијских услуга



³ Основане притужбе су оне у којима је током поступања утврђено да је дошло до повреде законских, уговорних одредаба или општих услова пословања. Неосноване притужбе су оне у којима током поступања није утврђено да је дошло до повреде законских и уговорних одредаба нити до повреде општих услова пословања.

Табела II. 2. 1. Број притужби (1. 10 – 31. 12. 2017)

Даваоци финансијских услуга	Укупно	Неосноване притужбе	Основане притужбе	Обустава	У току
Банке	187	79	28	5	75
Друштва за осигурање	256	164	15	0	77
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0
Даваоци лизинга	1	1	0	0	0
Платне институције	1	1	0	0	0
Остало	0	0	0	0	0
УКУПНО	445	245	43	5	152
УКУПНО у %	100%	55%	10%	1%	34%

Извор: Народна банка Србије.

2.1. Притужбе на рад банака

У четвртном тромесечју 2017. године, примљено је 187 притужби на рад банака, што је за 6% мање него у истом периоду претходне године.

Ако се има у виду чињеница да је Народна банка Србије 2011. године донела *Закон о заштити корисника финансијских услуга*, а изменама и допунама закона 2015. године значајно унапредила постојеће механизме заштите, може се уочити смањење броја притужби Сектору који се односе на рад банака.

Такође, доношењем регулативе, промењена је структура основа обраћања корисника у односу на претходне године. Све оно што је било предмет основаних приговора у претходном периоду (промена каматне стопе у складу с пословном политиком банке, неодређеност и неодредивост уговорне обавезе, примена различитог типа курса приликом одобравања и отплате кредита и сл.), као и неинформисање корисника од стране финансијских институција, елиминисано је и више није основ обраћања корисника.

2.1.1. Број притужби и основи обраћања

У четвртном тромесечју 2017. године, највећи број притужби с приговором на рад банака односио се на кредите (41,2%), платне (текуће) рачуне (22,5%), платне картице (17,6%) и девизну штедњу (7,5%).

Табела II.2.1.1.1. Број притужби по основима
(1. 10 – 31. 12. 2017)

Основ притужбе	Укупно	У %
Девизна штедња	14	7,5%
Динарска штедња	2	1,1%
Остало	2	1,1%
Депозитни послови	18	9,6%
Готовински кредити	37	19,8%
Остали кредити	19	10,2%
Потрошачки кредити	4	2,1%
Стамбени кредити	17	9,1%
Кредити	77	41,2%
Дебитне картице	10	5,3%
Кредитне картице	23	12,3%
Платне картице	33	17,6%
Наменски рачуни	6	3,2%
Платни промет	3	1,6%
Текући рачуни	42	22,5%
Платни промет	51	27,3%
Мењачки послови	0	0,0%
Остало	8	4,3%
Остало	8	4,3%
УКУПНО	187	100%

Извор: Народна банка Србије.

Табела II.2.1.1.2. Преглед притужби по основима и исходу (1. 10 – 31. 12. 2017)

Основ притужбе	Укупно	Неосноване притужбе	Основане притужбе	Обустава	У току
Девизна штедња	14	5	2	0	7
Динарска штедња	2	1	0	0	1
Остало	2	2	0	0	0
Депозитни послови	18	8	2	0	8
Готовински кредити	37	13	5	1	18
Остали кредити	19	7	4	1	7
Потрошачки кредити	4	2	0	0	2
Стамбени кредити	17	8	2	0	7
Кредити	77	30	11	2	34
Дебитне картице	10	4	2	0	4
Кредитне картице	23	13	2	1	7
Платне картице	33	17	4	1	11
Наменски рачуни	6	3	0	0	3
Платни промет	3	1	0	0	2
Текући рачуни	42	18	10	0	14
Платни промет	51	22	10	0	19
Мењачки послови	0	0	0	0	0
Остало	8	2	1	2	3
Остало	8	2	1	2	3
УКУПНО	187	79	28	5	75

Извор: Народна банка Србије

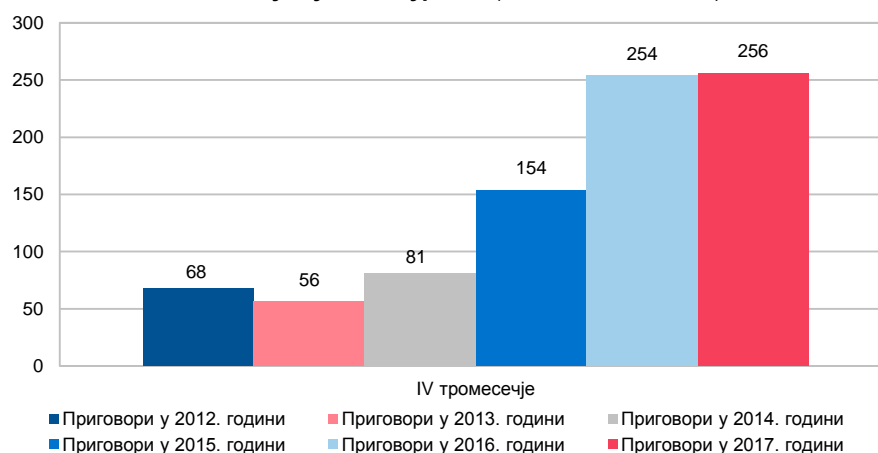
У периоду од октобра до децембра 2017. године, корисници су се Сектору обраћали притужбама на рад банака у вези са:

- захтевима за брисање историјске доцње након измиривања обавеза по кредитима, кредитним картицама и текућим рачунима, као и за корекцију података о пријављеној, и историјској, и активној доцњи у Кредитном бироу;
- извршавањем обавеза из уговора о кредиту од стране жираната односно јемаца;
- рефинансирањем кредита и превременом отплатом кредита;
- врстом и висином накнада које су дефинисане закљученим уговорима о кредиту;
- наслеђивањем дуга по кредитима, кредитним картицама и текућем рачуну;
- отварањем, вођењем и гашењем текућег рачуна и наплатом накнада по основу вођења текућих рачуна;
- постојањем основа за обрачун камате у вези с коришћењем платних картица;
- злоупотребом платних картица;
- затварањем односно гашењем рачуна платних картица;
- подизањем новца на банкоматима;
- девизном штедњом.

2.2. Притужбе на рад друштава за осигурање

У четвртном тромесечју 2017. године, Сектор је примио 256 притужби на рад друштава за осигурање, што је за 0,79% више него у истом периоду претходне године.

Графикон II.2.2.1. Упоредни преглед приговора који се односе на услуге осигурања (1. 10 – 31. 12. 2017)



У истом извештајном периоду у претходним годинама број притужби на рад друштава за осигурање био је мањи. Наиме, у 2013. години број притужби пристиглих у Сектор износио је 56; 2014. године – 81 притужба; 2015. године – 154 притужбе; 2016. године – 254 притужбе, док је у четвртом тромесечју 2017. године било 256 притужби.

Дакле, евидентан је раст броја притужби, а главни разлог томе је доношење новог *Закона о осигурању*, чија је примена почела у јуну 2015. године, и усвајање *Одлуке о начину заштите права и интереса корисника услуга осигурања*. Том одлуком друштва за осигурање обавезана су да својим интерним актом ближе уреде поступак подношења приговора и одлучивање о њима, у складу са Законом о осигурању и Одлуком. У односу на приговор, друштво је дужно и да кориснику услуге осигурања укаже на његово право да поднесе приговор Народној банци Србије ако није задовољан одговором друштва.

На овај начин, обезбеђена је боља информисаност и заштита корисника услуга осигурања, као и законитост у раду друштава за осигурање, а корисници су боље упућени у своја права и могућност да их остваре у поступку који се води пред Народном банком Србије, чиме се, пре свега, обезбеђује да свој проблем реше брже и јефтиније, без вођења судског поступка.

2.2.1. Број притужби и основи обраћања

Највећи број притужби на рад друштава за осигурање пристиглих у четвртом тромесечју 2017. године односио се на аутоодговорност (30,9%), осигурање од последица несрећног случаја (27%), осигурање имовине (13,3%) и осигурање живота (8,2%).

Табела II.2.2.1.1. Број приговора по основима (1. 10 – 31. 12. 2017)

Основ притужбе	Укупно	У %
Аутоодговорност	79	30,9%
Друга општа осигурања од одговорности	1	0,4%
Доброволно здравствено и путно осигурање	17	6,6%
Осигурање имовине	34	13,3%
Каско осигурање моторних возила	10	3,9%
Осигурање од последица несрећног случаја	69	27,0%
Осигурање кредита и јемства	5	2,0%
Осигурање од одговорности	9	3,5%
Остало-неживотно	8	3,1%
Неживотно осигурање	232	91%
Осигурање живота	21	8,2%
Допунско осигурање уз осигурање живота	2	0,8%
Сва остала животна осигурања	1	0,4%
Животно осигурање	24	9%
Остало	0	0%
Остало	0	0%
УКУПНО	256	100%

Извор: Народна банка Србије.

Табела II.2.2.1.2. Преглед притужби по основима и исходу (1. 10 – 31. 12. 2017)

Основ притужбе	Укупно	Неосноване притужбе	Основане притужбе	Обустава	У току
Осигурање живота	21	12	0	0	9
Допунско осигурање уз осигурање живота	2	2	0	0	0
Сва остала животно осигурања	1	0	0	0	1
Животно осигурање	24	14	0	0	10
Аутоодговорност	79	47	3	0	29
Друга општа осигурања од одговорности	1	1	0	0	0
Добровољно здравствено и путно осигурање	17	9	1	0	7
Осигурање имовине	34	24	0	0	10
Каско осигурање моторних возила	10	4	4	0	2
Осигурања од последица несрећног случаја	69	50	5	0	14
Осигурање кредита и јемства	5	4	0	0	1
Осигурање од одговорности	9	5	2	0	2
Остало- неживотно	8	6	0	0	2
Неживотно осигурање	232	150	15	0	67
Остало	0	0	0	0	0
Остало	0	0	0	0	0
УКУПНО	256	164	15	0	77

Извор: Народна банка Србије

У периоду октобар–децембар 2017. године, осигураници су се Сектору најчешће обраћали у вези са:

- *осигурањем од аутоодговорности* – на висину и основ понуђене накнаде штете код осигурања од аутоодговорности; висину исплаћене накнаде из осигурања на име нематеријалне штете код осигурања од аутоодговорности и непризнавање основа по поднетим захтевима за накнаду штете само на основу Европског извештаја или записника МУП-а или неслагање са утврђеним процентом подељене одговорности, односно доприносом настанку незгоде;
- *осигурањем од последица несрећног случаја (незгоде)* – на проценат утврђеног инвалидитета у случају настанка осигураног случаја;
- *осигурањем имовине* – при остваривању права по основу полисе осигурања имовине и недовољне информисаности у предуговорној фази;
- *животним осигурањем* – на немогућност остваривања права на накнаду по основу полисе животног осигурања, због искључења одговорности осигураваача;
- *осигурањем од одговорности* – на одлуке друштва о одбијању захтева за накнаду штете по основу обавезног осигурања од професионалне одговорности и одговорности од делатности.

2.3. Остали даваоци финансијских услуга

У посматраном периоду, Сектор је примио по једну притужбу на рад даваоца финансијског лизинга и на рад платних институција. Није било притужби на рад институције електронског новца, јавног поштанског оператора, као и на рад друштава за управљање добровољним пензијским фондовима.

III. ПОСРЕДОВАЊЕ ПРЕД НАРОДНОМ БАНКОМ СРБИЈЕ

У четвртм тромесечју 2017. године, Сектору је упућено 90 предлога за посредовање, укључујући и предлоге који су поднети без претходног обраћања притужбом, а у складу са законом. Од тог броја, 36 предлога је прихваћено од стране финансијских институција, 48 предлога је одбијено, а 6 су у току.

Упркос чињеници да је поступак посредовања добровољан и бесплатан за обе уговорне стране, велики број одбијених предлога за медијацију последица је тога што финансијске институције, нажалост, још увек не препознају предности овог вида решавања спорних односа, који је бржи, јефтинији и ефикаснији од судских спорова.

Такође, ако спорни однос није решен при иницијалном обраћању финансијској институцији, а у ситуацијама где је то могуће, финансијска институција предлог за решење спорног односа износи већ у току поступања по притужби/приговору, те је то још један од разлога слабог одзива на предлог корисника.

Поред наведеног, финансијске институције одбијају предлоге корисника за мирним решењем спорног односа и у оним предметима по којима је раскинут уговорни однос или је финансијска институција проценила да не постоје нове чињенице у вези са спорним односом које би у директном контакту биле изнете кориснику/клијенту ради евентуалног разјашњења или разрешења спорног односа, а што претходно већ није разјашњено кориснику.

У четвртм тромесечју 2017. године, заказано је и одржано 30 поступака посредовања (медијација), што је 2,14 пута више него у истом периоду прошле године.

Табела III.1. Број посредовања (1. 10 – 31. 12. 2017)

Даваоци финансијских услуга	У току	Поравнања	Обуставе	Одустанци	Укупно	У %
Банке	7	7	5	0	19	63,3%
Друштва за осигурање	6	3	1	0	10	33,3%
Даваоци лизинга	0	0	1	0	1	3,3%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0	0%
УКУПНО	13	10	7	0	30	100%

Извор: Народна банка Србије

Од укупног броја поступака посредовања, поступак је окончан у 17 поступака, при чему је у 10 окончаних поступака споразум постигнут између финансијске институције и корисника.

Највећи број поступака посредовања у четвртог тромесечју 2017. године односио се на спорне односе у вези с коришћењем кредита (33%) и аутоодговорност (20%).