



НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ

СЕКТОР ЗА ЗАШТИТУ И ЕДУКАЦИЈУ КОРИСНИКА
ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА

**ИЗВЕШТАЈ О ПОДНЕТИМ ПРИТУЖБАМА
И ПРИГОВОРИМА ЗА ПЕРИОД
ЈАНУАР–СЕПТЕМБАР 2018. ГОДИНЕ**

Новембар 2018.

Садржај:

1. Увод	2
1.1. Поступање по предметима	2
1.2. Списак банака за које је утврђено да нису поступале у складу с појединим одредбама закона којима се уређује област заштите корисника финансијских услуга	3
2. Преурањене притужбе и притужбе	3
2.1. Преурањене притужбе	3
2.2. Притужбе корисника	4
2.2.1. Притужбе на рад банака	5
2.2.1.1. Број притужби и основи обраћања	5
2.2.2. Притужбе на рад друштава за осигурање	6
2.2.2.1. Број притужби и основи обраћања	7
2.2.3. Остали даваоци финансијских услуга	8
3. Посредовање пред Народном банком Србије	8

1. Увод

1.1. Поступање по предметима

Сектор за заштиту и едукацију корисника финансијских услуга (у даљем тексту: Сектор) Народне банке Србије, у периоду јануар–септембар 2018. године, корисницима финансијских услуга (у даљем тексту: корисници) активно је 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.

Сектор је у периоду од 1. јануара до 30. септембра 2018. године примио 3.077 поднесака. Од тог броја, 1.953 односило се на притужбе (укључујући преурањене притужбе), 261 – на предлоге за посредовање и 863 – на питања.

Притужбе су се односиле на рад друштава за осигурање (58,6%), на рад банака (41%), на рад давалаца финансијског лизинга (0,2%), на рад платних институција (0,1%) и на рад друштава за управљање добровољним пензијским фондовима (0,1%).

Табела 1.1.1. Број притужби
(1. 1. – 30. 9. 2018)

Даваоци финансијских услуга	Укупно	У %
Банке	603	41,0
Друштва за осигурање	861	58,6
Даваоци лизинга	3	0,2
Друштва за управљање ДПФ	1	0,1
Платне институције	2	0,1
Укупно	1.470	100

Извор: НБС.

¹ Ради поједностављивања, у овом извештају се користи израз „притужба” и обухвата и приговоре на рад друштава за осигурање и приговоре на рад друштава за управљање добровољним пензијским фондовима.

1.2. Списак банака за које је утврђено да нису поступале у складу с појединим одредбама закона којима се уређује област заштите корисника финансијских услуга

У складу с тачком 17. Одлуке о поступању даваоца финансијских услуга по приговору корисника финансијских услуга и поступању Народне банке Србије по притужби тих корисника („Службени гласник РС”, бр. 25/2015), Народна банка Србије објављује списак банака за које је у периоду јануар–септембар 2018. године утврђено да нису поступале у складу с појединим одредбама закона којима се уређује област заштите корисника финансијских услуга:

- Societe Generale banka Srbija a.d. Beograd,
- Addiko bank a.d. Beograd,
- Raiffeisen banka a.d. Beograd,
- AIK banka a.d. Beograd,
- NLB bank a.d. Beograd,
- OTP banka a.d. Novi Sad,
- Komercijalna banka a.d. Beograd,
- Piraeus banka a.d. Beograd,
- Telenor banka a.d. Beograd,
- Direktna banka a.d. Kragujevac,
- Sberbank Srbija a.d. Beograd,
- Unicredit bank Srbija a.d. Beograd.

2. Преурањене притужбе и притужбе

2.1. Преурањене притужбе

У периоду јануар–септембар 2018. године, Сектор је поступао по 483 преурањене притужбе, што је мање од просечног броја преурањених притужби у истом периоду у последњих десет година.

Удео преурањених притужби у укупном броју притужби (24,7%) указује на то да се корисници и даље у великом броју обраћају одмах Народној банци Србије, уместо да се претходно обрате финансијској институцији на чији рад

имају приговор. Наиме, према прописаној процедури, неопходно је да се корисник приговором прво обрати институцији на чији рад има примедбу, а ако спорни однос не реши у том поступку, може поднети притужбу Народној банци Србије.

Највећи број преурањених притужби односио се на рад банака (81%).

2.2. Притужбе корисника

Од 1. јануара до 30. септембра 2018. године, Сектору је упућено 1.470 притужби на рад финансијских институција, што је за 11,2% више него у истом периоду прошле године.

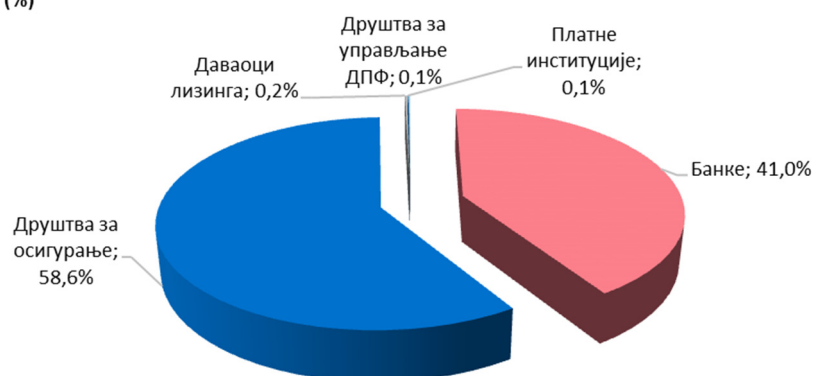
Од тог броја притужби, 58,6% се односило на рад друштава за осигурање, 41% на рад банака, 0,2% на рад давалаца финансијског лизинга, а по 0,1% односило се на рад платних институција и на рад друштава за управљање добровољним пензијским фондовима.

Табела 2.2.1. Број притужби
(1. 1. – 30. 9. 2018)

Даваоци финансијских услуга	Укупно	Неосноване притужбе	Основане притужбе	Обустава	У току
Банке	603	388	121	6	88
Друштва за осигурање	861	713	52	7	89
Друштва за управљање ДПФ	1	1	0	0	0
Даваоци лизинга	3	2	0	0	1
Платне институције	2	0	0	0	2
Остало	0	0	0	0	0
Укупно	1.470	1.104	173	13	180

Извор: НБС.

Графикон 2.2.1. Број притужби по даваоцима финансијских услуга (%)



Извор: НБС.

2.2.1. Притужбе на рад банака

У периоду од јануара до септембра 2018. године примљене су 603 притужбе на рад банака, што је за 8,45% више него у истом периоду претходне године.

2.2.1.1. Број притужби и основи обраћања

У посматраном периоду, највећи број притужби на рад банака односио се на кредите (43,9%), платне рачуне (30,8%) и платне картице (19,1%).

Табела 2.2.1.1.1. Број притужби по основима (банке)
(1. 1. - 30. 9. 2018)

Основ притужбе	Укупно	У %
Девизна штедња	22	3,6
Динарска штедња	1	0,2
Остало	2	0,3
Депозитни послови	25	4,1
Готовински кредити	111	18,4
Остали кредити	51	8,5
Потрошачки кредити	20	3,3
Стамбени кредити	71	11,8
Кредити за предузетнике	1	0,2
Кредити за пољопривреднике	2	0,3
Кредити за рефинансирање	9	1,5
Кредити	265	43,9
Дебитне картице	35	5,8
Кредитне картице	80	13,3
Платне картице	115	19,1
Наменски рачуни	21	3,5
Платни промет	21	3,5
Текући рачуни	144	23,9
Платни рачуни	186	30,8
Мењачки послови	1	0,2
Остало	11	1,8
Остало	12	2,0
Укупно	603	100,0

Извор: НБС.

Табела 2.2.1.1.2. Преглед притужби по основима и исходу (банке)
(1. 1 – 30. 9. 2018)

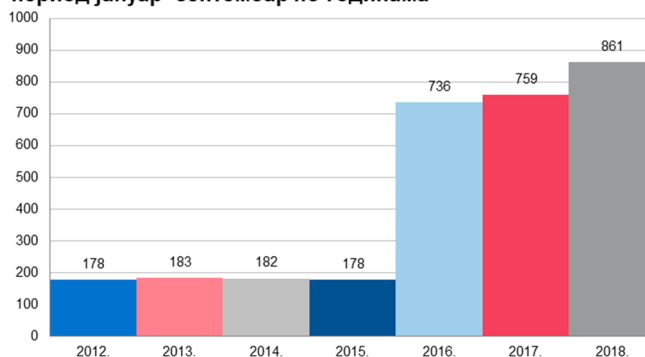
Основ притужбе	Укупно	Неосноване притужбе	Основане притужбе	Обустава	У току
Девизна штедња	22	19	2	0	1
Динарска штедња	1	1	0	0	0
Остало	2	1	0	0	1
Депозитни послови	25	21	2	0	2
Готовински кредити	111	75	18	3	15
Остали кредити	51	39	8	1	3
Потрошачки кредити	20	13	5	0	2
Стамбени кредити	71	43	12	2	14
Кредити за предузетнике	1	1	0	0	0
Кредити за пољопривреднике	2	1	0	0	1
Кредити за рефинансирање	9	6	3	0	0
Кредити	265	178	46	6	35
Дебитне картице	35	22	5	0	8
Кредитне картице	80	48	22	0	10
Платне картице	115	70	27	0	18
Наменски рачуни	21	11	4	0	6
Платни промет	21	12	5	0	4
Текући рачуни	144	87	35	0	22
Платни рачуни	186	110	44	0	32
Мењачки послови	1	1	0	0	0
Остало	11	8	2	0	1
Остало	12	9	2	0	1
Укупно	603	388	121	6	88

Извор: НБС.

2.2.2. Притужбе на рад друштава за осигурање

У периоду од 1. јанура до 30. септембра 2018. године, Сектор је примио 861 притужбу на рад друштава за осигурање, што је за 13,44% више него у истом периоду претходне године.

Графикон 2.2.2.1. Упоредни преглед броја притужби које се односе на услуге осигурања – период јануар–септембар по годинама



Извор: НБС.

2.2.2.1. Број притужби и основи обраћања

Највећи број притужби на рад друштава за осигурање у периоду од јануара до септембра 2018. године односио се на аутоодговорност (35%) и осигурање од последица несрећног случаја (26,2%).

Табела 2.2.2.1.1. Број притужби по основима (друштва за осигурање) (1. 1 – 30. 9. 2018)

Основ притужбе	Укупно	У %
Ау тоодговорност	301	35.0
Друга општа осигурања од одговорности	6	0.7
Доброволно здравствено и путно осигурање	44	5.1
Осигурање имовине	60	7.0
Каско осигурање моторних возила	43	5.0
Осигурање од последица несрећног случаја	226	26.2
Осигурање кредита и јемства	26	3.0
Осигурање од одговорности	45	5.2
Остало – неживотно осигурање	35	4.1
Неживотно осигурање	786	91.3
Осигурање живота	37	4.3
Допунско осигурање уз осигурање живота	20	2.3
Сва остала животна осигурања	4	0.5
Рентно осигурање	2	0.2
Животно осигурање	63	7.3
Друштва у стечају	1	0.1
Остало	11	1.3
Остало	12	1.4
УКУПНО	861	100.0

Извор: НБС.

2.2.3. Остали даваоци финансијских услуга

У периоду од 1. јануара до 30. септембра 2018. године, Сектор је примио три притужбе на рад давалаца финансијског лизинга, једну притужбу на рад друштва за управљање добровољним пензијским фондовима и две на рад платних институција.

3. Посредовање пред Народном банком Србије

У периоду од 1. јануара до 30. септембра 2018. године, Сектору је упућен 261 предлог за посредовање. Од тог броја, финансијске институције су прихватиле 81 предлог, 173 није прихваћено, шест предлога се тренутно разматра, док се од једног предлога одустало.

У прва три тромесечја 2018. године одржано је 69 поступака посредовања (медијација), што је за 39% више него у истом периоду прошле године. На друштва за осигурање односило се 54,7% поступака, на банке се односило 44,2%, а на друштва за лизинг 1,2% одржаних поступака посредовања.

Од укупног броја поступака одржаних поступака посредовања (69), у 25 поступака постигнут је споразум између финансијске институције и корисника (36,2%).

Табела 3.1. Број посредовања
(1. 1 – 30. 9. 2018)

Даваоци финансијских услуга	У току	Поравнања	Обуставе	Одустанци	Укупно	У %
Банке	6	14	13	5	38	44.2
Друштва за осигурање	10	11	21	5	47	54.7
Даваоци лизинга	1	0	0	0	1	1.2
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0	0.0
Укупно	17	25	34	10	86	100.0

Извор: НБС.

Највећи број поступака посредовања у посматраном периоду односило се: код друштава за осигурање – на аутоодговорност (42,6%), а код банака – на спорне односе у вези с коришћењем кредита (36,8%) и кредитних картица (21,1%).