

**ЗАШТИТА КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ
УСЛУГА И КОНТРОЛА ТРЖИШТА
Јануар – септембар 2008.**

I. УВОД

У периоду 1. јануар – 30. септембар 2008. године, Центар за заштиту корисника финансијских услуга и контролу тржишта је примио:

- **313 приговора** на рад финансијских институција,
- **256 преурањених приговора**,
- **206 питања**, и
- **19.914 упита** упућених Инфо центру.

У том периоду заказано је и **30 медијација**, од којих је поравнањем окончано десет (33%).

II. ПРИГОВОРИ И ПРЕУРАЊЕНИ ПРИГОВОРИ КОРИСНИКА

Центар за заштиту корисника је у наведеном периоду примио укупно 569 приговора и преурањених приговора на пословање финансијских институција. Од тог броја, 45% преурањених приговора је прослеђено финансијским институцијама на даљу надлежност.

Број приговора и преурањених приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 30.9.2008. године

Даваоци финансијских услуга	Приговори	Преурањени приговори	Укупно	у %
Банке	255	247	502	88%
Друштва за осигурање	46	5	51	9%
Даваоци лизинга	11	0	11	2%
Друштва за управљање ДПФ	1	0	1	0%
Мењачнице	0	4	4	1%
УКУПНО	313	256	569	100%

извор: Народна банка Србије

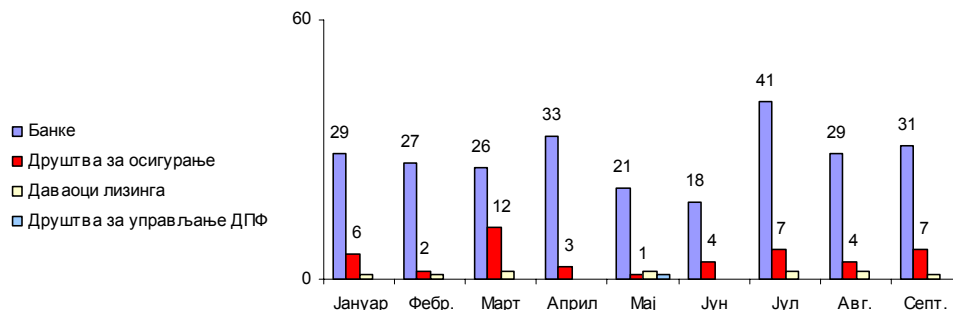
1. Приговори корисника

У периоду од 1. јануара до 30. септембра корисници финансијских услуга су Центру упутили укупно **313 приговора** на рад финансијских институција.

Број приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 30.9.2008. године

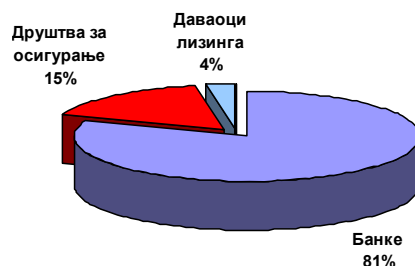
Даваоци финансијских услуга	Јануар	Фебр.	Март	Април	Мај	Јун	Јул	Авг.	Септ.	Укупно	у %
Банке	29	27	26	33	21	18	41	29	31	255	81%
Друштва за осигурање	6	2	12	3	1	4	7	4	7	46	15%
Даваоци лизинга	1	1	2	0	2	0	2	2	1	11	4%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0%
УКУПНО	36	30	40	36	25	22	50	35	39	313	100%

извор: Народна банка Србије



Највећи број приговора корисника односи се на рад банака (81%), с обзиром на то да банке имају доминантно учешће у нашем финансијском сектору и да корисници у највећој мери користе банкарске производе.

Структура приговора у 2008. години по групама давалаца финансијских услуга



Од 89% обрађених приговора, њих 44% су били основани, а 56% неосновани.

Број приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 30.9.2008. године

Даваоци финансијских услуга	Неосновани приговори	Неосновани - негативно решени	Неосновани - позитивно решени	Основани приговори	Основани - негативно решени	Основани - позитивно решени	У току	Укупно
Банке	129	126	3	99	44	55	27	255
Друштва за осигурање	17	17	0	22	10	12	7	46
Даваоци лизинга	8	8	0	2	0	2	1	11
Друштва за управљање ДПФ	1	1	0	0	0	0	0	1
УКУПНО	155	152	3	123	54	69	35	313

извор: Народна банка Србије

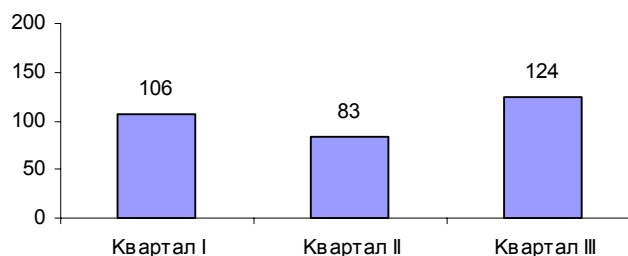
Од укупног броја основаних приговора, њих 56% је позитивно решено.

У трећем тромесечју Центар је примио 124 приговора, 41 више него у претходном.

Број приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 30.9.2008. године

Даваоци финансијских услуга	Квартал I	Квартал II	Квартал III	Укупно	у %
Банке	82	72	101	255	81%
Друштва за осигурање	20	8	18	46	15%
Даваоци лизинга	4	2	5	11	4%
Друштва за управљање ДПФ	0	1	0	1	0%
Мењачнице	0	0	0	0	0%
УКУПНО	106	83	124	313	100%

извор: Народна банка Србије



Од укупног броја пристиглих приговора обрађено је њих 73%, при чему је **неоснованих** било **57%**, а **основаних** **43%** (од укупног броја основаних **54%** је позитивно решено).

Број приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.7 - 30.9.2008. године

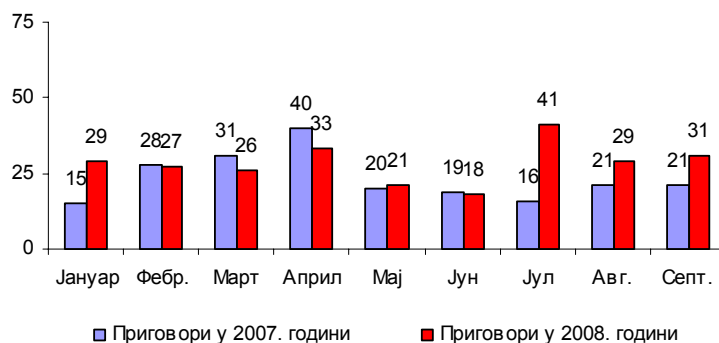
Даваоци финансијских услуга	Неосновани приговори	Неосновани - негативно решени	Неосновани - позитивно решени	Основани приговори	Основани - негативно решени	Основани - позитивно решени	У току	Укупно
Банке	44	43	1	32	12	20	25	101
Друштва за осигурање	4	4	0	7	6	1	7	18
Даваоци лизинга	4	4	0	0	0	0	1	5
УКУПНО	52	51	1	39	18	21	33	124

извор: Народна банка Србије

Један од разлога пораста броја приговора био је и повећање каматних стопа по већ закљученим уговорима о кредиту, које је уследило због пораста тренда кретања референтних каматних стопа.

1.1. Банке

У прва три тромесечја 2008. године корисници су на рад банака упутили укупно **255 приговора**, или 20% више у односу на исти период прошле године.



Од укупног броја приговора на рад банака обрађено је **89% приговора**, с тим што је констатовано да је њих **57% било неосновано**, а **43% основано**.

Од укупног броја основаних и обрађених приговора, **56% је позитивно решено**.

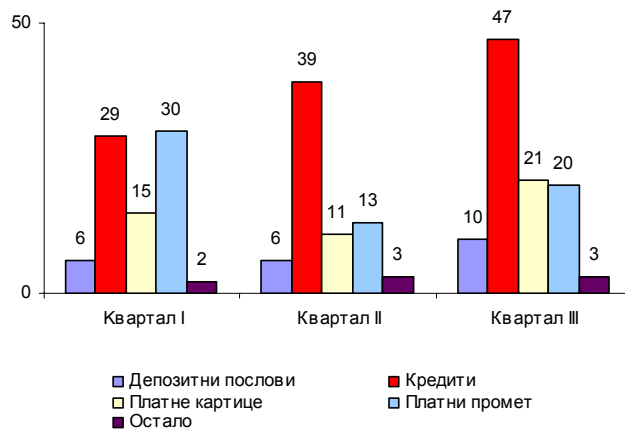
Највећи број приговора који су пристигли у наведеном периоду односи се на кредите (45%), платни промет (25%) и платне картице (18%).

Број приговора по основима у периоду 1.1 - 30.9.2008. године

Основ приговора	Квартал I	Квартал II	Квартал III	Укупно	у %
Девизна штедња	5	5	8	18	7%
Динарска штедња	1	1	2	4	2%
Депозитни послови	6	6	10	22	9%
Готовински кредити	7	15	18	40	16%
Остали кредити	13	6	8	27	11%
Потрошачки кредити	4	13	9	26	10%
Стамбени кредити	5	5	12	22	9%
Кредити	29	39	47	115	45%
Дебитне картице	3	1	1	5	2%
Кредитне картице	12	10	20	42	16%
Платне картице	15	11	21	47	18%
Наменски рачуни	4	3	0	7	3%
Платни промет	2	4	6	12	5%
Текући рачуни	24	6	14	44	17%
Платни промет	30	13	20	63	25%
Мењачки послови	0	1	0	1	0%
Остало	2	2	3	7	3%
Остало	2	3	3	8	3%
УКУПНО	82	72	101	255	100%

извор: Народна банка Србије

У трећем тромесечју је повећан број приговора који се односе на кредите, што се може видети у следећем приказу.



Корисници су се, између осталог, жалили на:

- повећање каматних стопа по закљученим уговорима о кредитима,
- повећање каматних стопа по одобреним ауто-кредитима с непроменљивом каматном стопом,
- недостављање обавештења о повећању каматних стопа и новог плана отплате кредита,
- обрачун ревалоризације остатка дуга применом раста цена на мало,
- неблаговремено обавештавање о прекорачењу дозвољене позајмице по текућем рачуну,
- потешкоће око доказивања да новац није преузет из банкомата,
- немогућност обављања платног промета и располагања сопственим средствима због проблема у пословању једне банке (на коју се односи 8% приговора), и

- узнемиравање од стране посредника за наплату потраживања.

Од укупног броја приговора, 50% се односи на рад четири банке, од чега на једну 24% укупног броја приговора.

Уколико се посматрају само основани приговори, 72% њих се односи на рад пет банака. Од тога се на банку с највећим бројем свих приговора односи чак 31% приговора.

Иако се на банке с већим тржишним учешћем односи и сразмерно већи број приговора, банка с највећим бројем приговора нема највеће тржишно учешће.

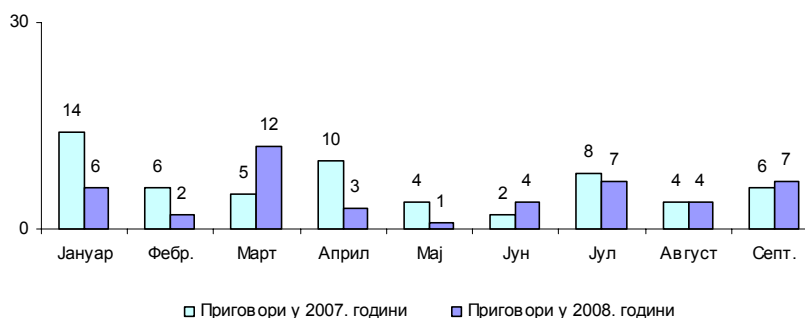
1.2. Друштва за осигурање

У периоду од 1. јануара до 30. септембра Центру је упућено **46 приговора** на рад друштава за осигурање.

Упоредни преглед приговора који се односе на друштва за осигурање

Област	Јануар	Фебр.	Март	Април	Мај	Јун	Јул	Август	Септ.	УКУПНО
Приговори у 2007. години	14	6	5	10	4	2	8	4	6	59
Приговори у 2008. години	6	2	12	3	1	4	7	4	7	46

извор: Народна банка Србије



Од укупног броја приговора на рад друштава за осигурање обрађено је њих **85%**. Констатовано је да је у оквиру тога било **44%** неоснованих и **56%** основаних приговора, од којих је **55%** позитивно решено.

Највећи број приговора који су пристигли у периоду јануар – септембар односи се на аутоодговорност (39%), незгоду (24%), имовину (9%) и осигурање живота (9%).

Број приговора по основима у периоду 1.1 - 30.9.2008. године

Основ приговора	Квартал I	Квартал II	Квартал III	Укупно	у %
Аутоодговорност	5	3	10	18	39%
Имовина	2	1	1	4	9%
Каско	1	0	1	2	4%
Незгода	6	3	2	11	24%
Остало	0	1	1	2	4%
Неживотно осигурање	14	8	15	37	80,4%
Осигурање у вези с кредитом	0	0	1	1	2%
Осигурање живота	3	0	1	4	9%
Живот - допунско	2	0	0	2	4%
Остало	1	0	0	1	2%
Животно осигурање	6	0	2	8	17,4%
Остало	0	0	1	1	2%
Остало	0	0	1	1	2,2%
УКУПНО	20	8	18	46	100%

извор: Народна банка Србије

У последњем тромесечју пристигло је 18 приговора на рад друштава за осигурање, од чега се 55% односи на рад два друштва која имају највеће тржишно учешће.

1.3. Даваоци финансијског лизинга

На рад давалаца финансијског лизинга од почетка године упућено је **11 приговора**. При том се највећи број односи на уговорне одредбе или на могућност раскида уговора.

2. Преурањени приговори

У периоду 1. јануар – 30. септембар, Центар је примио и **256 преурањених приговора**, тј. приговора који су директно упућени Центру, без претходног обраћања одговарајућој финансијској институцији.

По процедури, Народна банка Србије те приговоре упућује финансијским институцијама на изјашњавање.

Број преурањених приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 30.9.2008. године

Даваоци финансијских услуга	Јануар	Фебр.	Март	Април	Мај	Јун	Јул	Авг.	Септ.	Укупно	у %
Банке	29	37	36	32	16	23	23	32	19	247	96%
Друштва за осигурање	1	1	1	0	1	0	1	0	0	5	2%
Мењачнице	2	2	0	0	0	0	0	0	0	4	2%
УКУПНО	32	40	37	32	17	23	24	32	19	256	100%

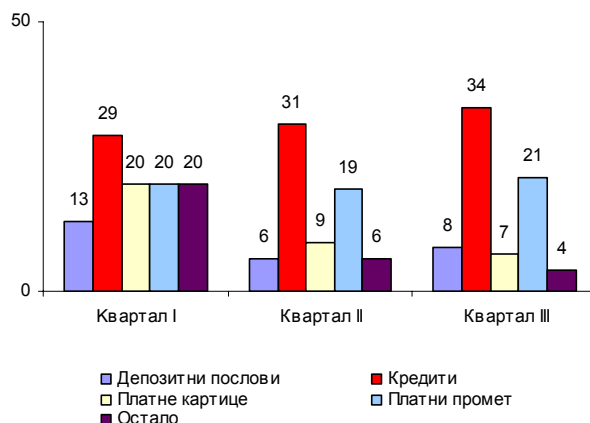
извор: Народна банка Србије

Највећи број преурањених приговора (96%) односи се на рад банака, а приговори се тичу кредита (38%), платног промета (24%) и платних картица (15%).

Број преурањених приговора по основима приговора за период 1.1 - 30.9.2008. године

Основ приговора	Квартал I	Квартал II	Квартал III	Укупно	у %
Девизна штедња	10	6	5	21	9%
Динарска штедња	3	0	3	6	2%
Депозитни послови	13	6	8	27	11%
Готовински кредити	6	11	8	25	10%
Остали кредити	15	9	8	32	13%
Потрошачки кредити	5	8	10	23	9%
Стамбени кредити	3	3	8	14	6%
Кредити	29	31	34	94	38%
Дебитне картице	3	3	0	6	2%
Кредитне картице	17	6	7	30	12%
Платне картице	20	9	7	36	15%
Наменски рачуни	4	1	2	7	3%
Платни промет	2	5	4	11	4%
Текући рачуни	14	13	15	42	17%
Платни промет	20	19	21	60	24%
Мењачки послови	1	2	1	4	2%
Остало	19	4	3	26	11%
Остало	20	6	4	30	12%
УКУПНО	102	71	74	247	100%

извор: Народна банка Србије



Као што се може видети, број преурађених приговора пристиглих у току трећег тромесечја смањен је у односу на прво за 30%.

III. МЕДИЈАЦИЈА

У периоду од 1. до 30. септембра 2008. заказано је **30 медијација**, од којих је 27 окончано, а три су у току.

Број медијација по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 30.9.2008. године

Даваоци финансијских услуга	У току	Поравнања	Обуставе	Одустанци	Укупно
Банке	3	7	14	2	26
Друшта за осигурање	0	3	1	0	4
УКУПНО	3	10	15	2	30

извор: Народна банка Србије

Поравнањем је окончано десет медијација (33%), док је њих 17 обустављено.

Предмет поступка медијације односи се на спорне односе у вези с кредитима (33%), текућим рачунима (27%), платним картицама (13%) и неживотним осигурањем (10%).

Број медијација по основима приговора у периоду 1.1 - 30.9.2008. године

Група давалаца финансијских услуга	Основ приговора	У току	Поравнања	Обуставе	Одустанци	Укупно	у %
БАНКЕ	Девизна штедња			2		2	7%
	Депозитни послови Укупно	0	0	2	0	2	7%
	Готовински кредити	1	1	1		3	10%
	Остали кредити	1		3		4	13%
	Потрошачки кредити				2	2	7%
	Стамбени кредити		1			1	3%
	Кредити Укупно	2	2	4	2	10	33%
	Дебитне картице		1	1		2	7%
	Кредитне картице		1	1		2	7%
	Платне картице Укупно	0	2	2	0	4	13%
	Платни промет			1		1	3%
	Текући рачуни	1	3	4		8	27%
	Платни промет Укупно	1	3	5	0	9	30%
	Остало			1		1	3%
	Остало Укупно	0	0	1	0	1	3%
БАНКЕ Укупно		3	7	14	2	26	87%
ДРУШТВА	Аутоодговорност		1	1		2	7%
	Незгода		1			1	3%
	Неживотно осигурање Укупно	0	2	1	0	3	10%
	Осигурање живота		1			1	3%
	Животно осигурање Укупно	0	1	0	0	1	3%
ДРУШТВА Укупно		0	3	1	0	4	13%
УКУПНО		3	10	15	2	30	100%

извор: Народна банка Србије

У току првих девет месеци Центар је упутио финансијским институцијама укупно 47 предлога за покретање медијације пред Народном банком Србије. Од тога је за 21 предлог добијена сагласност (45%).

IV. ИНФОРМИСАЊЕ КОРИСНИКА

1. Питања корисника

Центар је у току прва три тромесечја 2008, поред наведеног броја приговора, примио и **206 питања** у вези с финансијским производима и услугама и правима корисника финансијских услуга. Од тога се чак 81% питања односило на банкарске производе и услуге.

Број питања по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 30.9.2008. године

Даваоци финансијских услуга	Јануар	Фебр.	Март	Април	Мај	Јун	Јул	Авг.	Септ.	Укупно	у %
Банке	19	11	17	24	20	17	20	19	19	166	81%
Друштва за осигурање	3	1	1	2	2	3	2	1	3	18	9%
Даваоци лизинга	1	0	1	0	0	0	0	2	1	5	2%
Друштва за управљање ДПФ	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	1%
Мењачнице	0	0	4	2	1	3	0	2	0	12	6%
Остало	0	0	0	0	0	0	2	0	1	3	1%
УКУПНО	23	13	24	28	23	23	24	24	24	206	100%

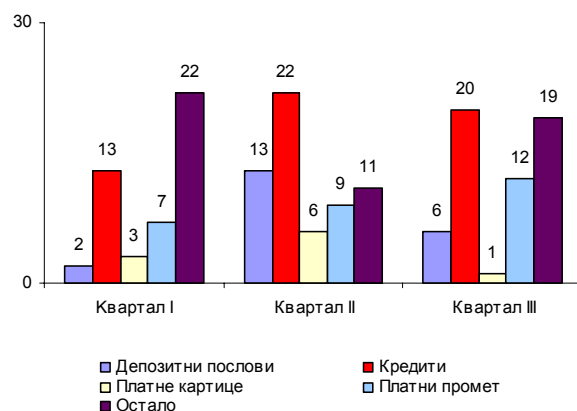
извор: Народна банка Србије

Та питања углавном су се тичала кредита (33%), платног промета (17%) и депозитних послова (13%).

Број питања по основима за период 1.1 - 30.9.2008. године

Основ питања	Квартал I	Квартал II	Квартал III	Укупно	у %
Девизна штедња	2	11	4	17	10%
Динарска штедња	0	2	2	4	2%
Депозитни послови	2	13	6	21	13%
Готовински кредити	0	4	2	6	4%
Остали кредити	8	9	7	24	14%
Потрошачки кредити	1	2	4	7	4%
Стамбени кредити	4	7	7	18	11%
Кредити	13	22	20	55	33%
Дебитне картице	1	1	0	2	1%
Кредитне картице	2	5	1	8	5%
Платне картице	3	6	1	10	6%
Наменски рачуни	0	1	0	1	1%
Платни промет	1	2	9	12	7%
Текући рачуни	6	6	3	15	9%
Платни промет	7	9	12	28	17%
Мењачи послови	0	0	2	2	1%
Остало	22	11	17	50	30%
Остало	22	11	19	52	31%
УКУПНО	47	61	58	166	100%

извор: Народна банка Србије



Пристигла питања наводе на закључак да корисницима нису потпуно јасни услови појединих финансијских производа и услуга, а нарочито услови који се односе на:

- кредите – променљивост каматне стопе, рокове у којима се врши усклађивање каматних стопа с референтним каматним стопама, појам референтне каматне стопе, уговарање валутне клаузуле, начин обрачуна ревалоризације остатка дуга и друго;
- рачуне – тарифирање појединих услуга, процедуру затварања текућег рачуна;
- стару девизну штедњу – права по основу старе девизне штедње и начин на који могу да их остваре.

Из броја упућених позива и упита може се закључити да велики број грађана жели да боље и потпуније разуме финансијске производе и услуге, а самим тим и своја права и обавезе која проистичу из уговора.

2. Позиви корисника упућени Информативном центру

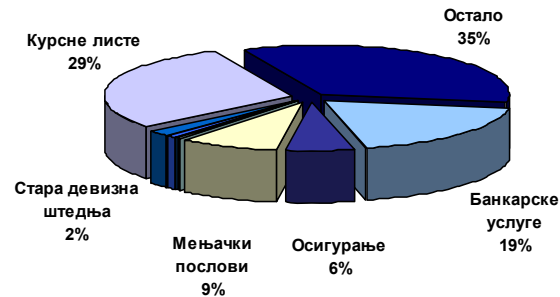
У истом периоду, Информативни центар је примио и **19.291 позива**.

Број постављених питања по областима у периоду 1.1 - 30.9.2008.

Област	Јануар	Фебр.	Март	Април	Мај	Јун	Јул	Август	Септ.	Укупно	у %
Банкарске услуге	363	452	489	326	343	331	460	397	442	3.603	19%
Осигурање	72	88	87	162	262	214	67	60	84	1.096	6%
Мењачки послови	182	207	185	140	135	143	213	224	256	1.685	9%
Лизинг	13	4	9	10	4	3	7	6	12	68	0%
ДПФ	11	3	8	5	5	3	3	1	2	41	0%
Штедни записи	20	19	14	11	5	21	23	6	6	125	1%
Стара девизна штедња	26	32	81	23	77	67	48	27	35	416	2%
Курсне листе	569	610	579	578	562	785	618	709	582	5.592	29%
Остало	521	2.276	1.272	630	374	364	402	388	438	6.665	35%
УКУПНО	1.777	3.691	2.724	1.885	1.767	1.931	1.841	1.818	1.857	19.291	100%

извор: Народна банка Србије

Структура позива упућених Информативном центру у периоду
1.1 - 30.9.2008. године



Уколико се изузму позиви који су се тicali сервисних информација, корисници су највећи број питања постављали у вези с банкарским услугама, мењачким пословима и осигурањем.

Поред великог броја позива, Информативни центар је примио електронским путем и **623 упита** у вези с висином курса, старом девизном штедњом, принудном наплатом, платним прометом и различитим сервисним информацијама.