

**ЗАШТИТА КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ
УСЛУГА И КОНТРОЛА ТРЖИШТА
Јануар – септембар 2009.**

I. УВОД

У периоду 1. јануар – 30. септембар 2009. године, Центар за заштиту корисника финансијских услуга и контролу тржишта је примио:

- **684 приговора** на рад финансијских институција,
- **420 преурањених приговора**,
- **428 питања**, и
- **19.856 позива** упућених Инфо-центру.

У истом периоду је заказано и **60 медијација**.

II. ПРИГОВОРИ И ПРЕУРАЊЕНИ ПРИГОВОРИ КОРИСНИКА

Центар за заштиту корисника финансијских услуга је, у наведеном периоду, примио укупно **1.104 приговора** на пословање финансијских институција. Од тог броја се **38%** односи на **преурањене приговоре**, који су прослеђени финансијским институцијама на даљу надлежност.

Број приговора и преурањених приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 30.9.2009. године

Даваоци финансијских услуга	Приговори	Преурањени приговори	Укупно	у %
Банке	576	396	972	88,0%
Друштва за осигурање	82	15	97	8,8%
Даваоци лизинга	25	4	29	2,6%
Друштва за управљање ДПФ	1	0	1	0,1%
Мењачнице	0	4	4	0,4%
Остало	0	1	1	0,1%
УКУПНО	684	420	1.104	100%

извор: Народна банка Србије

1. Приговори корисника

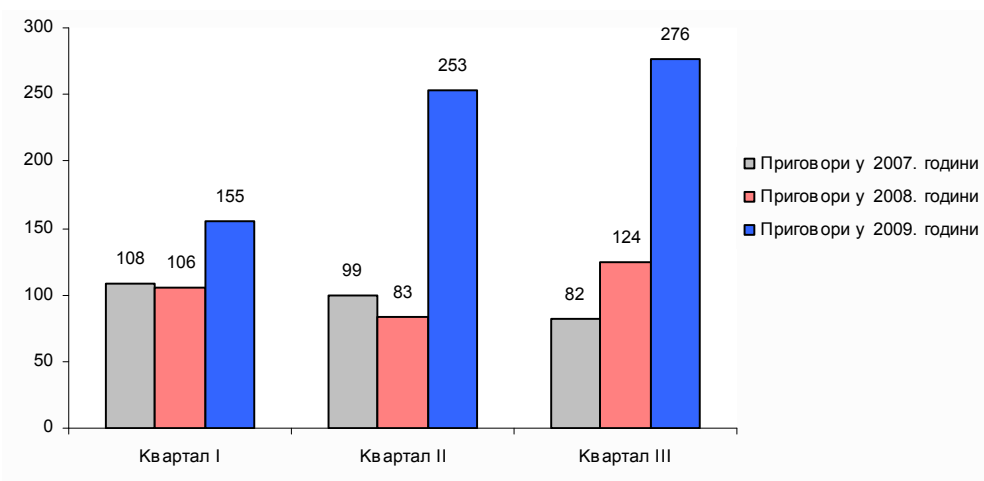
Корисници финансијских услуга су Центру за заштиту корисника упутили **684 приговора** на рад финансијских институција. Од тога се на рад банака односило **84%** приговора.

Број приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 30.9.2009. године

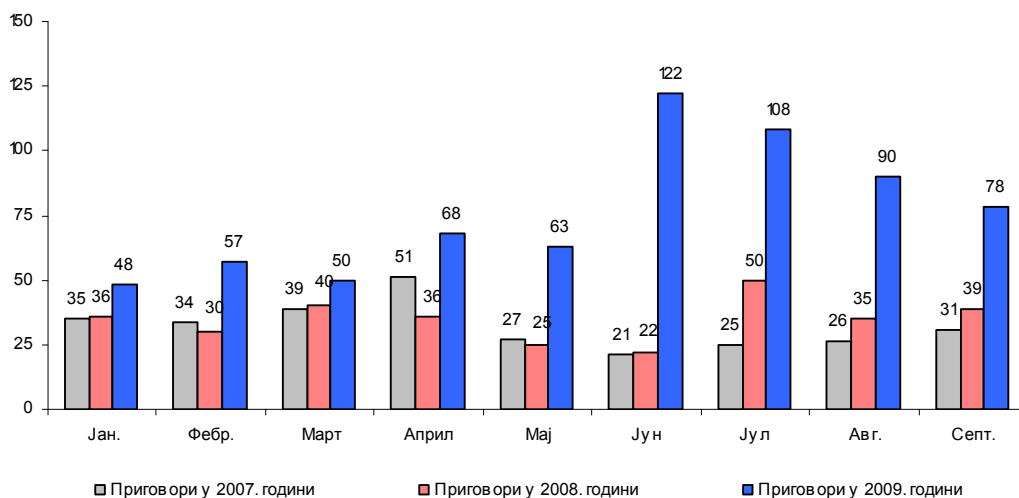
Даваоци финансијских услуга	Квартал I	Квартал II	Квартал III	Укупно	у %
Банке	121	213	242	576	84%
Друштва за осигурање	27	33	22	82	12%
Даваоци лизинга	7	6	12	25	4%
Друштва за управљање ДПФ	0	1	0	1	0%
УКУПНО	155	253	276	684	100%

извор: Народна банка Србије

Број пристиглих приговора је био чак **2,2 пута већи** у односу на исти период прошле године, с тим што је у трећем тромесечју у односу на претходно број приговора **повећан за 10%**.



Ситуација је унеколико другачија када је реч о приговорима по месецима, будући да **број тих приговора од јула исказује опадајући тренд**.



Поступање је завршено у **80%** укупног броја приговора, од чега се на **неосноване** приговоре односи **48%**, а на **основане 52%**.

Број приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 30.9.2009. године

Даваоци финансијских услуга	Неосновани приговори	Неосновани - негативно решени	Неосновани - позитивно решени	Основани приговори	Основани - негативно решени	Основани - позитивно решени	У току	Укупно
Банке	189	187	2	263	173	90	124	576
Друштва за осигурање	58	58	0	17	10	7	7	82
Даваоци лизинга	14	14	0	3	3	0	8	25
Друштва за управљање ДПФ	1	1	0	0	0	0	0	1
УКУПНО	262	260	2	283	186	97	139	684
УКУПНО у %	38%			41%			20%	100%

извор: Народна банка Србије

Од укупног броја основаних приговора, позитивно је решено њих 34%.

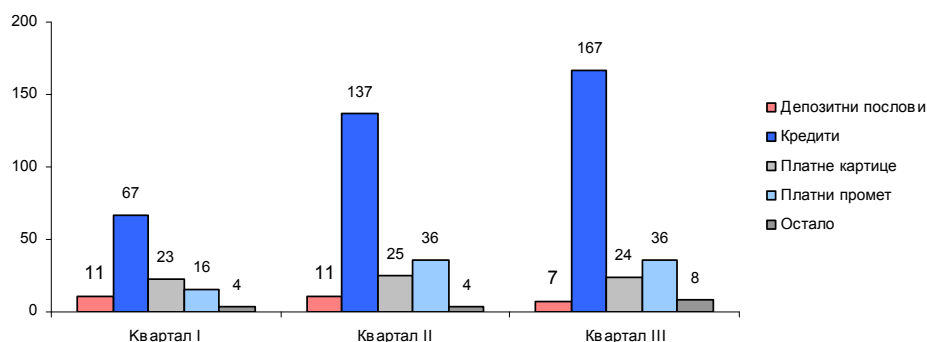
1.1. Банке

У прва три тромесечја текуће године корисници су на рад банака упутили укупно **576 приговора**. При том се највећи број приговора односи на кредите (64%), платне картице (13%) и текуће рачуне (12%).

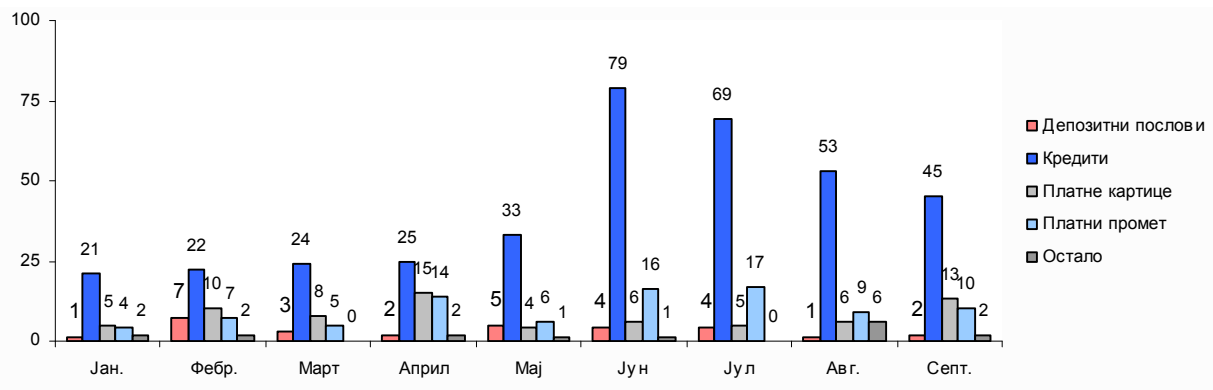
Број приговора по основима у периоду 1.1 - 30.9.2009. године

Основ приговора	Квартал I	Квартал II	Квартал III	Укупно	у %
Девизна штедња	7	10	5	22	4%
Динарска штедња	2	1	2	5	1%
Остало	2	0	0	2	0%
Депозитни послови	11	11	7	29	5%
Готовински кредити	20	22	46	88	15%
Остали кредити	8	29	55	92	16%
Потрошачки кредити	11	19	28	58	10%
Стамбени кредити	28	67	38	133	23%
Кредити	67	137	167	371	64%
Дебитне картице	8	5	6	19	3%
Кредитне картице	15	20	18	53	9%
Платне картице	23	25	24	72	13%
Наменски рачуни	0	0	2	2	0%
Платни промет	2	11	5	18	3%
Текући рачуни	14	25	29	68	12%
Платни промет	16	36	36	88	15%
Мењачки послови	1	0	0	1	0%
Остало	3	4	8	15	3%
Остало	4	4	8	16	3%
УКУПНО	121	213	242	576	100%

извор: Народна банка Србије



И поред тога што је у трећем тромесечју број приговора који се односе на кредите већи у односу на претходно, анализа броја приговора по месецима указује да приговори по том основу исказују опадајући тренд.



Корисници су најчешће упућивали жалбе на:

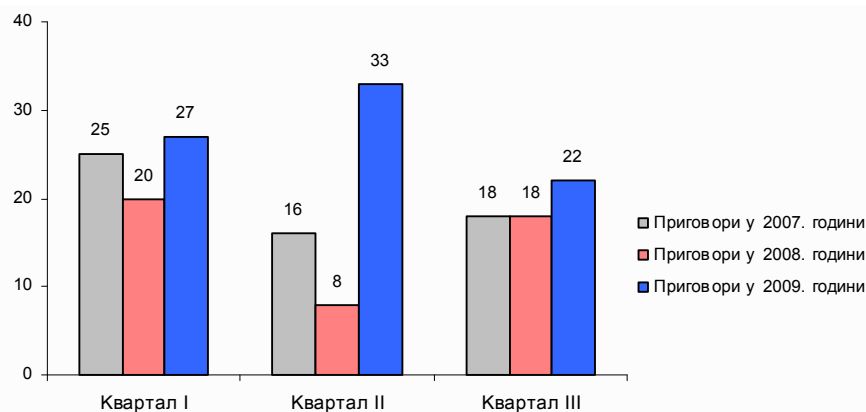
- повећање каматних стопа по закљученим уговорима о кредитима,
- потешкоће приликом рефинансирања кредита,
- уговорено плаћање накнаде за ревалоризациони губитак вредности капитала,
- подизање готовине с банкомата, и
- неблаговремено обавештавање о дуговима насталим по основу наплаћивања накнаде за трошкове одржавања рачуна.

Од укупног броја приговора у прва три тромесечја 2009, 55% се односи на рад шест банака, при чему је на рад једне банке упућено 15% приговора. На банке с већим тржишним учешћем односи се и већи број приговора, али банка с највећим бројем приговора није и банка с највећим учешћем.

Од укупног броја приговора пристиглих у трећем тромесечју, 57% се односи на рад шест банака. У последњем тромесечју се повећао број приговора на рад једне банке, са учешћем у укупном броју приговора од 15%, а разлог за то је био повећање каматних стопа по кредитима за које су клијенти веровали да су уговорени с фиксном каматном стопом.

1.2. Друштва за осигурање

На рад друштава за осигурање у периоду 1. јануар – 30. септембар 2009. године су Центру за заштиту корисника упућена **82 приговора**, што је за **1,8 пута више** у односу на исти период прошле године.



Највећи број тих приговора односи се на област аутоодговорности (39%), незгода (26%) и осигурања живота (10%).

Број приговора по основима у периоду 1.1 - 30.9.2009. године

Основ приговора	Квартал I	Квартал II	Квартал III	Укупно	у %
Аутоодговорност	15	7	10	32	39%
Имовина	2	0	4	6	7%
Каско	0	3	2	5	6%
Незгода	3	16	2	21	26%
Осигурање у вези с кредитом	0	1	0	1	1%
Остало	2	0	1	3	4%
Неживотно осигурање	22	27	19	68	83%
Осигурање живота	3	5	0	8	10%
Живот - допунско	0	0	0	0	0%
Остало	2	1	2	5	6%
Животно осигурање	5	6	2	13	16%
Друштва у стечају и ликвидацији	0	0	0	0	0%
Остало	0	0	1	1	1%
Остало	0	0	1	1	1%
УКУПНО	27	33	22	82	100%

извор: Народна банка Србије

1.3. Даваоци финансијског лизинга и друштва за управљање ДПФ

На рад давалаца финансијског лизинга од почетка године је упућено **25 приговора**, а на рад друштава за управљање ДПФ **један приговор**, који је у поступку посредовања завршен споразумом између друштва и клијента.

2. Преурањени приговори

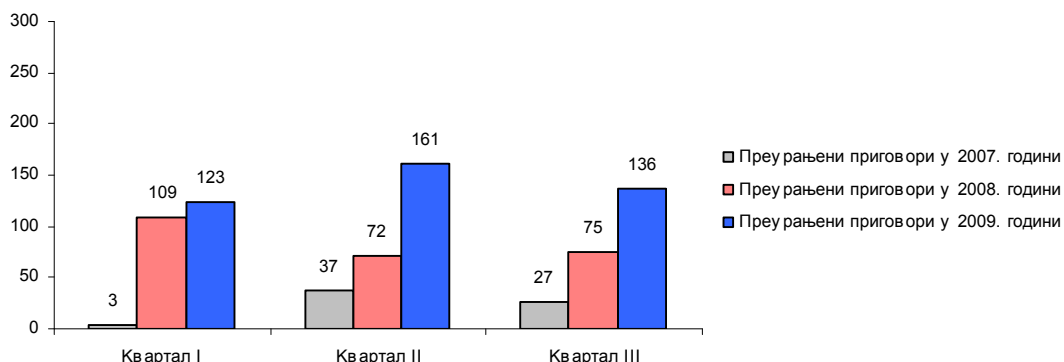
У прва три тромесечја Центар за заштиту корисника је примио и **420 преурањених приговора**, тј. приговора који су упућени директно Центру, без претходног обраћања одговарајућој финансијској институцији. По процедури, Народна банка Србије преурањене приговоре упућује финансијским институцијама на даљу надлежност.

Број преурањених приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 30.9.2009. године

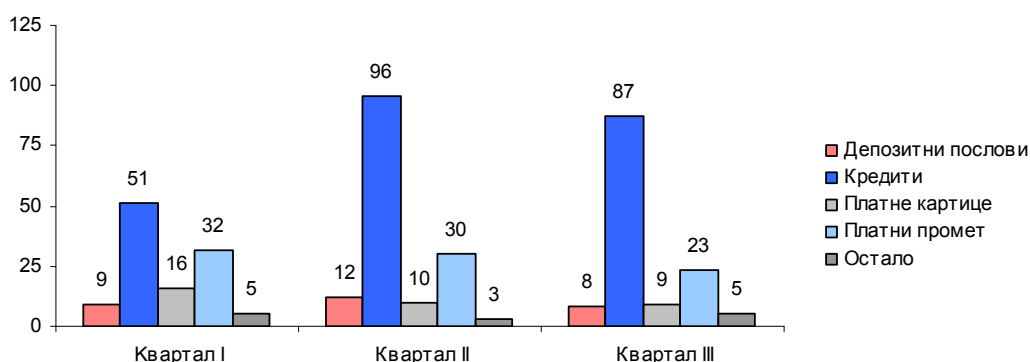
Даваоци финансијских услуга	Квартал I	Квартал II	Квартал III	Укупно	у %
Банке	113	151	132	396	94%
Друштва за осигурање	4	8	3	15	3,6%
Даваоци лизинга	2	2	0	4	1,0%
Мењачнице	3	0	1	4	1,0%
Остало	1	0	0	1	0,2%
УКУПНО	123	161	136	420	100%

извор: Народна банка Србије

Број преурањених приговора је за **1,64 пута већи** од броја преурањених приговора пристиглих у истом периоду прошле године.



Највећи број преурањених приговора, **94%**, односи се на рад банака, и то у сегментима кредита (59%), текућих рачуна (17%) и платних картица (9%).



III. МЕДИЈАЦИЈЕ

У прва три тромесечја 2009. године заказано је **60 медијација**. Од њих је 19 у току, а 41 је окончана.

Број медијација по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 30.9.2009. године

Даваоци финансијских услуга	У току	Поравнања	Обуставе	Одустанци	Укупно	у %
Банке	17	10	13	1	41	68%
Друшта за осигурање	2	4	3	6	15	25%
Даваоци лизинга	0	2	1	0	3	5%
Друштва за управљање ДПФ	0	1	0	0	1	2%
УКУПНО	19	17	17	7	60	100%

извор: Народна банка Србије

Од медијација које су окончане, чак **41% је завршено с поравнањем**, тј. споразумом између финансијских институција и њихових клијената.

Највећи број медијација односи се на кредите (42%), аутоодговорност (12%) и штедњу (10%).

Број медијација по основима приговора у периоду 1.1 - 30.9.2009. године

Група давалаца финансијских услуга	Основ приговора	У току	Поравнања	Обуставе	Одустанци	Укупно	у %
БАНКЕ	Девизна штедња	2	0	2	0	4	7%
	Динарска	0	0	1	0	1	2%
	Остало	0	1	0	0	1	2%
	Депозитни послови Укупно	2	0	3	0	6	10%
	Готовински кредити	2	2	2	0	6	10%
	Остали кредити	3	0	3	0	6	10%
	Потрошачки кредити	1	0	2	0	3	5%
	Стамбени кредити	4	4	1	1	10	17%
	Кредити Укупно	10	6	8	1	25	42%
	Дебитне картице	2	0	0	0	2	3%
	Кредитне картице	0	1	2	0	3	5%
	Платне картице Укупно	2	1	2	0	5	8%
	Платни промет	0	1	0	0	1	2%
	Текући рачуни	3	1	0	0	4	7%
	Платни промет Укупно	3	2	0	0	5	8%
БАНКЕ Укупно		17	10	13	1	41	68%
ДРУШТВА	Аутоодговорност	1	0	2	4	7	12%
	Незгода	0	2	1	0	3	5%
	Неживот - остало	0	1	0	1	2	3%
	Неживотно осигурање Укупно	1	3	3	5	12	20%
	Осигурање у вези с кредитом	0	1	0	0	1	2%
	Осигурање живота	1	0	0	1	2	3%
ДРУШТВА Укупно		2	4	3	6	15	25%
ДАВАОЦИ ЛИЗИНГА	Уговорне одредбе	0	0	1	0	1	2%
	Каматна стопа	0	1	0	0	1	2%
	Раскид уговора	0	1	0	0	1	2%
ДАВАОЦИ ЛИЗИНГА Укупно		0	2	1	0	3	5,0%
ДПФ	Пренос и исплата средстава	0	1	0	0	1	2%
	ДПФ Укупно	0	1	0	0	1	1,7%
УКУПНО		19	17	17	7	60	100%

извор: Народна банка Србије

IV. ИНФОРМИСАЊЕ И ЕДУКАЦИЈА КОРИСНИКА

1. Информисање грађана

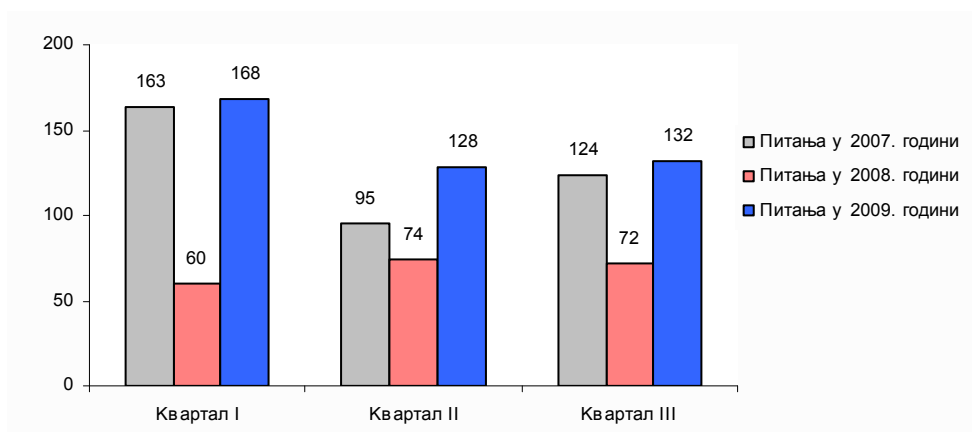
1.1. Питања корисника

У прва три тромесечја 2009. године, Центар за заштиту корисника је, поред наведеног броја приговора и преурањених приговора, примио и **428 питања** у вези с финансијским производима и услугама и правима корисника финансијских услуга – **два пута више** него у истом периоду прошле године.

Број питања по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 30.9.2009. године

Даваоци финансијских услуга	Квартал I	Квартал II	Квартал III	Укупно	у %
Банке	122	101	101	324	76%
Друштва за осигурање	17	8	14	39	9,1%
Даваоци лизинга	3	4	3	10	2,3%
Мењачнице	5	1	5	11	2,6%
Остало	21	14	9	44	10,3%
УКУПНО	168	128	132	428	100%

извор: Народна банка Србије



Највећи број питања односио се на рад банака (76%), и то у сегментима кредита (52%), текућих рачуна (11%) и штедње (7%).

Број питања по основима за период 1.1 - 30.9.2009. године

Основ питања	Квартал I	Квартал II	Квартал III	Укупно	у %
Девизна штедња	11	3	2	16	4,9%
Динарска штедња	0	1	0	1	0,3%
Остало	7	0	0	7	2,2%
Депозитни послови	18	4	2	24	7,4%
Готовински кредити	3	8	5	16	4,9%
Остали кредити	17	14	21	52	16,0%
Потрошачки кредити	12	9	10	31	9,6%
Стамбени кредити	28	29	13	70	21,6%
Кредити	60	60	49	169	52,2%
Дебитне картице	1	0	0	1	0,3%
Кредитне картице	7	4	10	21	6,5%
Платне картице	8	4	10	22	6,8%
Наменски рачуни	0	0	1	1	0%
Платни промет	5	4	3	12	4%
Текући рачуни	13	11	10	34	10,5%
Платни промет	18	15	14	47	14,5%
Мењачи послови	4	3	2	9	2,8%
Остало	14	15	24	53	16%
Остало	18	18	26	62	19,1%
УКУПНО	122	101	101	324	100%

извор: Народна банка Србије

1.2. Позиви корисника упућени Инфо-центру

У истом периоду, Инфо-центар је примио **19.856 позива** корисника финансијских услуга.

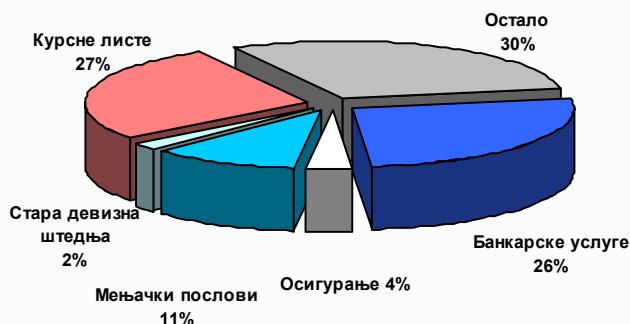
Број постављених питања по областима у периоду 1.1 - 30.9.2009. године

Област	Јануар	Фебр.	Март	Април	Мај	Јун	Јул	Август	Септ.	Укупно	у %
Банкарске услуге	498	598	607	514	509	762	697	449	540	5.174	26%
Осигурање	61	44	68	154	131	74	46	48	70	696	4%
Мењачки послови	194	269	247	201	208	273	225	229	249	2.095	11%
Лизинг	8	17	12	9	5	6	0	0	8	65	0%
ДПФ	7	9	4	2	0	0	0	0	8	30	0%
Штедни записи	4	43	14	9	5	4	5	2	5	91	0%
Стара девизна штедња	27	35	40	41	55	67	37	40	37	379	2%
Курсне листе	645	713	702	642	545	578	606	458	467	5.356	27%
Остало	538	1.693	1.321	536	427	423	383	294	355	5.970	30%
УКУПНО	1.982	3.421	3.015	2.108	1.885	2.187	1.999	1.520	1.739	19.856	100%

извор: Народна банка Србије

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

Структура позива упућених Информативном центру у периоду 1.1 - 30.9.2009. године



Поред великог броја позива, Информативни центар је примио и **755 упита** електронским путем који су се односили на висину курса, стару девизну штедњу, принудну наплату, платни промет и разне сервисне информације. На све упите је одговорено у прописаном року.

2. Финансијска едукација грађана

Регионалне канцеларије за финансијску едукацију које се налазе у филијалама Народне банке Србије је у периоду од 5. јануара до 30. септембра 2009. посетило **810 грађана**.

Број питања грађана по областима у периоду 1.1 - 30.9.2009. године

Даваоци финансијских услуга	Квартал I	Квартал II	Квартал III	Укупно	у %
Банкарство	128	162	152	442	55%
Осигурање	10	8	4	22	3%
Лизинг	5	1	1	7	1%
Мењачки послови	22	16	4	42	5%
Пензије	2	2	5	9	1%
Остало	158	65	65	288	36%
УКУПНО	325	254	231	810	100%

извор: Народна банка Србије

Највећи број питања која су том приликом грађани постављали (55%) односио се на банкарске услуге.