

**ЗАШТИТА КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ
УСЛУГА И КОНТРОЛА ТРЖИШТА
Јануар – Септембар 2010.**

I. УВОД

У периоду 1. јануар – 30. септембар 2010. године, Центар за кориснике финансијских услуга је примио:

- **750 приговора** на рад финансијских институција,
- **404 преурањених приговора**,
- **323 питања** и
- **16.808 позива** упућених Инфо-центру.

У истом периоду заказано је и **102 медијације**.

II. ПРИГОВОРИ И ПРЕУРАЊЕНИ ПРИГОВОРИ КОРИСНИКА

Центар је у наведеном периоду примио укупно **1.154 приговора и преурањених приговора** на пословање финансијских институција. Од тог броја, **35% приговора је преурањено**, због чега су прослеђени финансијским институцијама на даљу надлежност.

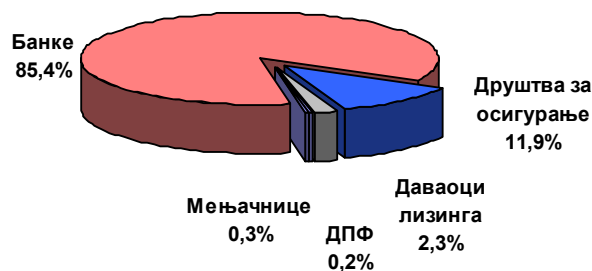
Број приговора и преурањених приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 30.9.2010. године

Даваоци финансијских услуга	Приговори	Преурањени приговори	Укупно	у %
Банке	597	389	986	85,4%
Друштва за осигурање	124	13	137	11,9%
Даваоци лизинга	26	0	26	2,3%
Друштва за управљање ДПФ	2	0	2	0,2%
Мењачнице	1	2	3	0,3%
УКУПНО	750	404	1.154	100%

извор: Народна банка Србије

С обзиром да грађани у највећој мери користе банкарске услуге, највећи број приговора и преурањених приговора, **85%**, односи се на рад банака.

Структура приговора и преурањених приговора у периоду 1.1 - 30.9.2010. године по групама давалаца финансијских услуга



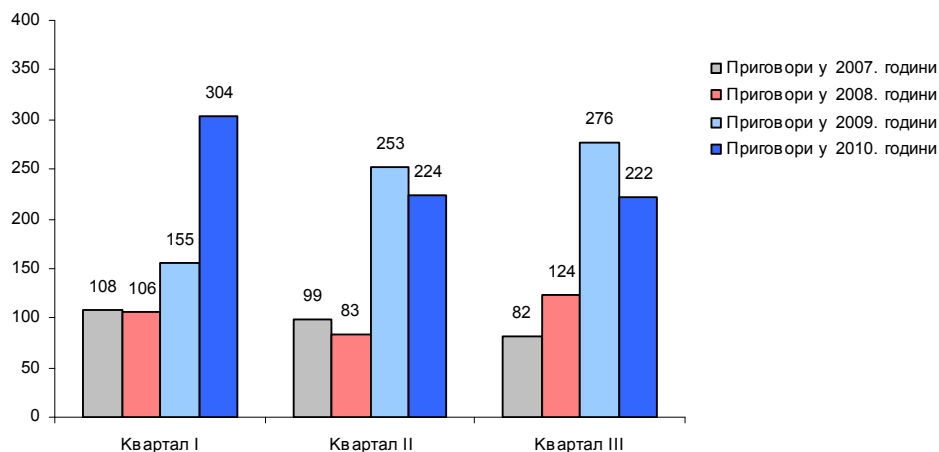
1. Приговори корисника

Корисници финансијских услуга су Центру упутили **750 приговора** на рад финансијских институција, од чега се **на рад банака односило 80% приговора**.

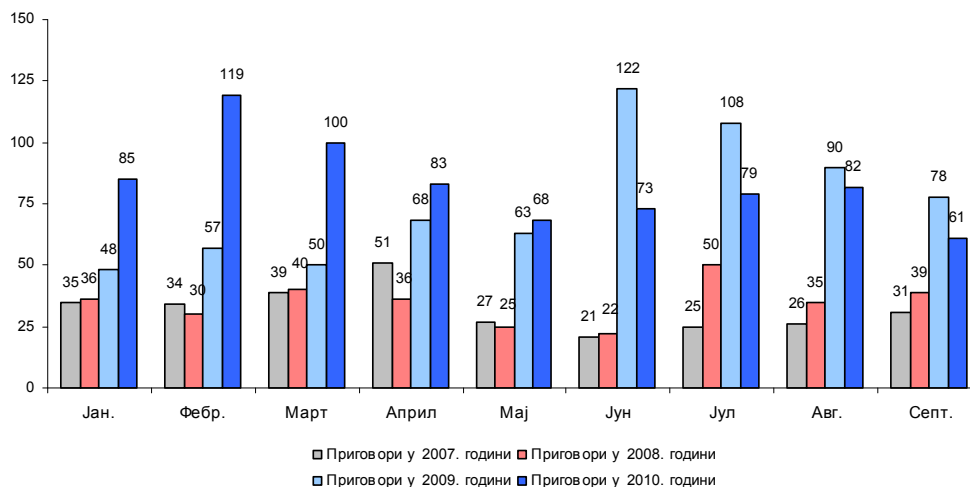
Број приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 30.9.2010. године

Даваоци финансијских услуга	Квартал I	Квартал II	Квартал III	Укупно	у %
Банке	255	160	182	597	80%
Друштва за осигурање	42	52	30	124	17%
Даваоци лизинга	6	11	9	26	3%
Друштва за управљање ДПФ	1	1	0	2	0%
Мењачнице	0	0	1	1	0%
УКУПНО	304	224	222	750	100%

извор: Народна банка Србије



И поред тога што је број приговора пристиглих у трећем тромесечју 2010. године за 24% мањи у односу на исти период 2009, укупан број приговора пристиглих од почетка године је већи у односу исти период 2009. године за 10%.



Поступање је завршено у 86% укупног броја приговора, од чега се на неосноване приговоре односи 60%, а на основане 40%.

Број приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 30.9.2010. године

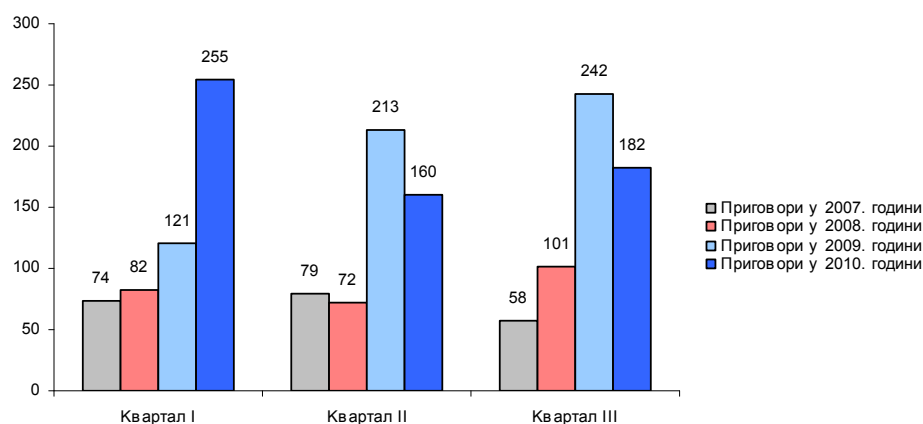
Даваоци финансијских услуга	Неосновани приговори	Неосновани - негативно решени	Неосновани - позитивно решени	Основани приговори	Основани - негативно решени	Основани - позитивно решени	У току	Укупно
Банке	302	291	11	213	97	116	82	597
Друштва за осигурање	69	68	1	40	26	14	15	124
Даваоци лизинга	15	14	1	7	6	1	4	26
Друштва за управљање ДПФ	2	2	0	0	0	0	0	2
Мењачнице	0	0	0	0	0	0	1	1
УКУПНО	388	375	13	260	129	131	102	750
УКУПНО у %	52%			35%			14%	100%

извор: Народна банка Србије

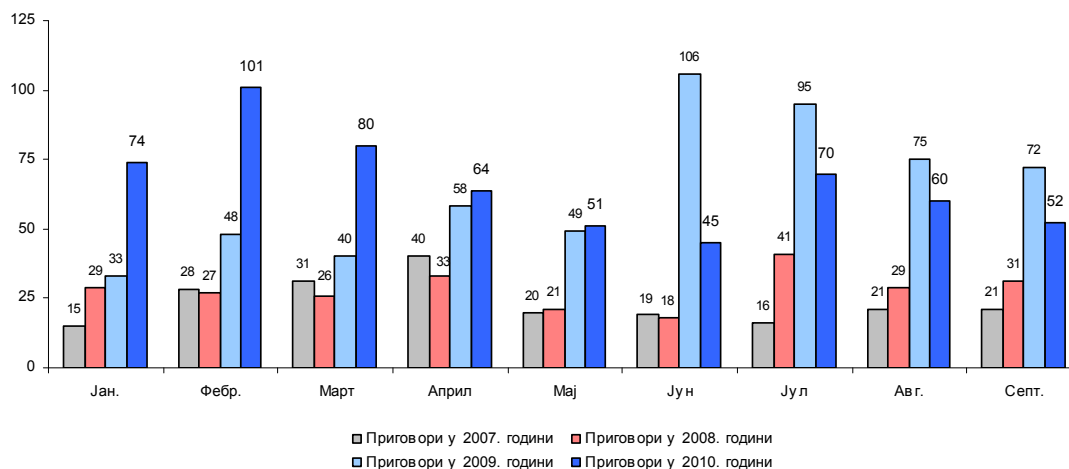
Од укупног броја основаних приговора, позитивно је решено 50%.

1.1. Банке

У прва три тромесечја текуће године корисници су на рад банака упутили укупно **597 приговора**, приближно исто као и у истом периоду 2009. године.



У трећем тромесечју број приговора је за 14% већи у односу на друго тромесечју.

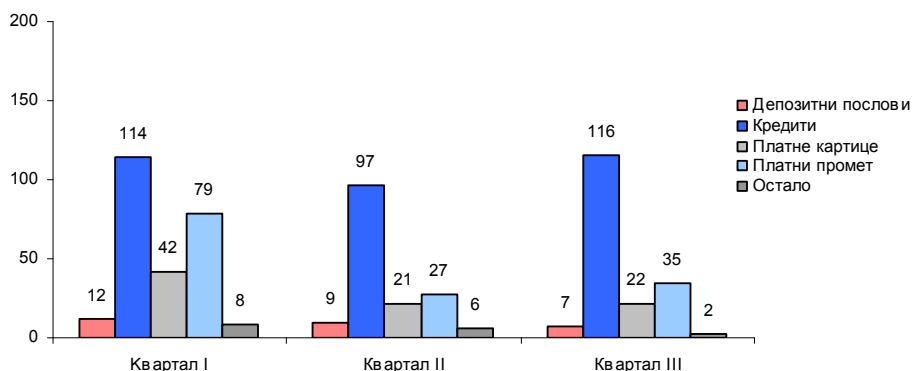


Највећи број приговора пристиглих у прва три тромесечја текуће године односило се на кредите (55%), текуће рачуне (20%) и платне картице (14%).

Број приговора по основима у периоду 1.1 - 30.9.2010. године

Основ приговора	Квартал I	Квартал II	Квартал III	Укупно	у %
Девизна штедња	10	5	6	21	4%
Динарска штедња	1	1	0	2	0%
Остало	1	3	1	5	1%
Депозитни послови	12	9	7	28	5%
Готовински кредити	31	22	27	80	13%
Остали кредити	56	30	31	117	20%
Потрошачки кредити	9	6	14	29	5%
Стамбени кредити	18	39	44	101	17%
Кредити	114	97	116	327	55%
Дебитне картице	7	3	5	15	3%
Кредитне картице	35	18	17	70	12%
Платне картице	42	21	22	85	14%
Наменски рачуни	1	0	0	1	0%
Платни промет	6	5	7	18	3%
Текући рачуни	72	22	28	122	20%
Платни промет	79	27	35	141	24%
Мењачки послови	0	0	0	0	0%
Остало	8	6	2	16	3%
Остало	8	6	2	16	3%
УКУПНО	255	160	182	597	100%

извор: Народна банка Србије



Међутим, уколико се посматра број приговора у трећем тромесечју учешће броја приговора који се односе на кредите је веће и износи 63%, док је учешће броја приговора који се тичу текућих рачуна мање и износи 15%. Клијенти су се у трећем тромесечју најчешће жалили на:

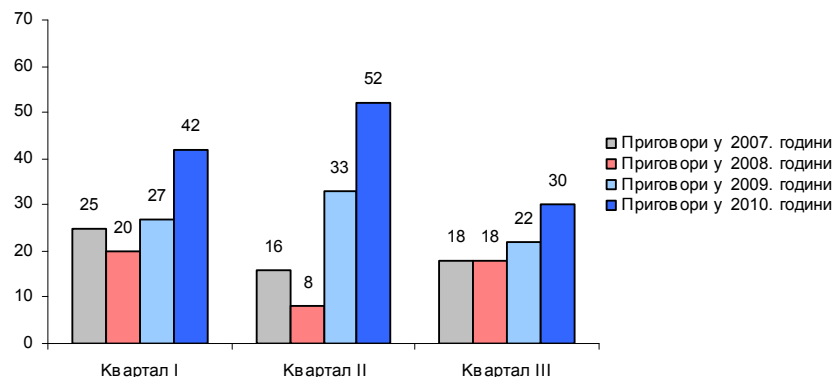
- повећање каматних маржи по кредитима у отплати,
- начин обрачуна камате на дуговање по кредитним картицама и
- податке о доцњи евидентиране у Кредитном бироу.

Од укупног броја приговора пристиглих у прва три тромесечја 2010. године, 61% се односи на рад седам банака, при чему се на три банке односи 39% приговора.

Од укупног броја приговора пристиглих у трећем тромесечју, 60% се односи на рад седам банака. Због повећања каматних маржи по кредитима у отплати, у посматраном тромесечју повећан је број приговора на рад једне банке.

1.2. Друштва за осигурање

На рад друштава за осигурање у периоду 1. јануар – 30. септембар 2010. године упућена су **124 приговора**, што је за **51% више** у односу исти период прошле године.



Највећи број пристиглих приговора односи се на аутоодговорност (60%), осигурање незгода (11%) и каско осигурање (8%).

Број приговора по основима у периоду 1.1 - 30.9.2010. године

Основ приговора	Квартал I	Квартал II	Квартал III	Укупно	у %
Аутоодговорност	25	33	17	75	60%
Имовина	2	1	1	4	3%
Каско	5	3	2	10	8%
Незгода	1	6	7	14	11%
Осигурање у вези с кредит	0	0	0	0	0%
Остало	2	3	1	6	5%
Неживотно осигурање	35	46	28	109	88%
Осигурање живота	3	1	1	5	4%
Живот - допунско	0	0	0	0	0%
Остало	3	4	1	8	6%
Животно осигурање	6	5	2	13	10%
Друштва у стечају и ликвидација	0	0	0	0	0%
Остало	1	1	0	2	2%
Остало	1	1	0	2	2%
УКУПНО	42	52	30	124	100%

извор: Народна банка Србије

Осигураници су се у наведеном периоду најчешће жалили на:

- висину понуђене накнаде штете,
- неблаговремене исплате накнаде штете и
- одбијање исплате неспорног дела.

1.3. Приговори на остале даваоце финансијских услуга

На рад осталих даваоца финансијских услуга упућено је 29 приговора, што чини 4% укупног броја приговора.

2. Преурањени приговори

У прва три тромесечја 2010. године Центар је примио и **404 преурањених приговора**, тј. приговора који су директно упућени Центру без претходног обраћања одговарајућој финансијској институцији.

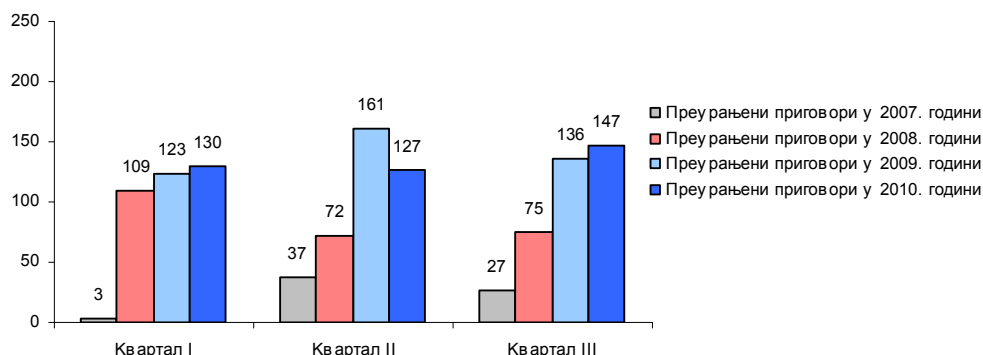
По процедури, Народна банка Србије преурањене приговоре упућује финансијским институцијама на даљу надлежност.

Број преурањених приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 30.9.2010. године

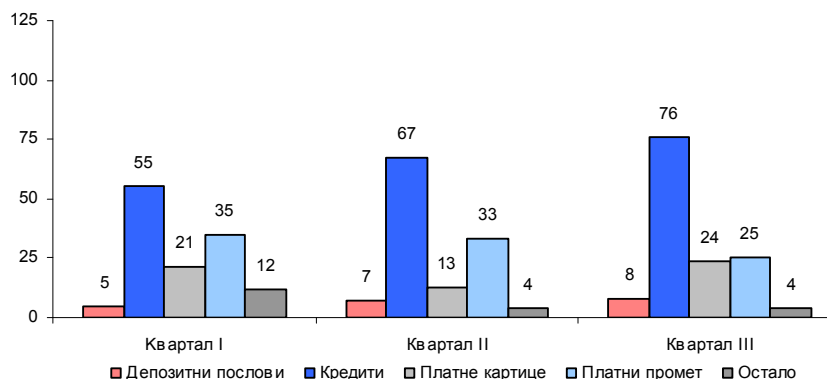
Даваоци финансијских услуга	Квартал I	Квартал II	Квартал III	Укупно	у %
Банке	128	124	137	389	96%
Друштва за осигурање	2	3	8	13	3,2%
Даваоци лизинга	0	0	0	0	0,0%
Мењачнице	0	0	2	2	0,5%
УКУПНО	130	127	147	404	100%

извор: Народна банка Србије

Број преурањених приговора је за 4% мањи у односу на исти период претходне године.



Највећи број преурањених приговора односи се на рад банака, **96%**, и то на: кредите (51%), текуће рачуне (21%) и платне картице (15%).



III. МЕДИЈАЦИЈЕ

У прва три тромесечја 2010. године заказано је **102 медијације**, што је за **67% више** у односу на исти период претходне године и чак **3,4 пута више** у односу на исти период 2008. године.

Број медијација по месецима у периоду 1.1 - 30.9.2010. године

Даваоци финансијских услуга	Квартал I	Квартал II	Квартал III	Укупно	у %
Банке	21	26	24	71	70%
Друштва за осигурање	11	5	12	28	27%
Даваоци лизинга	1	0	2	3	3%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0%
УКУПНО	33	31	38	102	100%

извор: Народна банка Србије

Повећан број медијација јасно показује да се и клијенти и финансијске институције све више окрећу мирном решавања спорова које је не само брже и јефтиније, већ и врло успешно. Наиме, од укупног броја медијација, поступак је окончан у 77 случају, при чему је у **53% завршених медијација постигнут споразум** између финансијских институција и њихових клијената.

Број медијација по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 30.9.2010. године

Даваоци финансијских услуга	У току	Поравнања	Обуставе	Одустанци	Укупно	у %
Банке	18	31	20	2	71	70%
Друштва за осигурање	5	10	11	2	28	27%
Даваоци лизинга	2	0	1	0	3	3%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0	0%
УКУПНО	25	41	32	4	102	100%

извор: Народна банка Србије

Највећи број медијација односи се на кредите (51%), аутоодговорност (15%) и кредитне картице (11%).

IV. ИНФОРМИСАЊЕ И ЕДУКАЦИЈА КОРИСНИКА

1. Информисање грађана

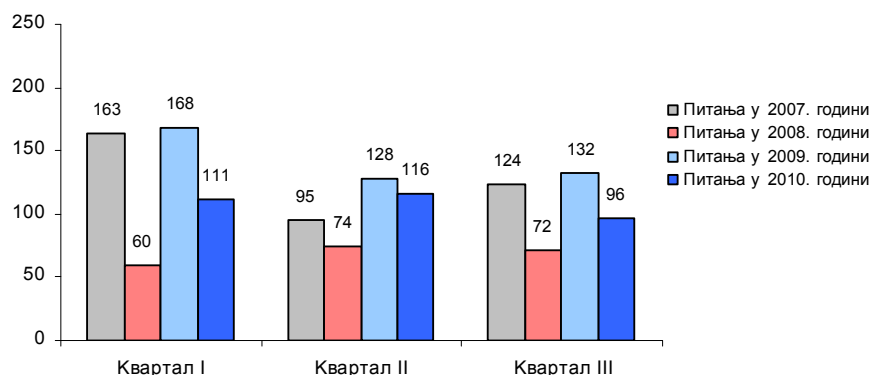
1.1. Питања корисника

У истом периоду Центар је, поред наведеног броја приговора и преурањених приговора, примио и **323 питања** у вези са финансијским производима и услугама и правима корисника финансијских услуга – **25% мање** него у истом периоду прошле године.

Број питања по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 30.9.2010. године

Даваоци финансијских услуга	Квартал I	Квартал II	Квартал III	Укупно	у %
Банке	84	103	72	259	80%
Друштва за осигурање	21	7	13	41	12,7%
Даваоци лизинга	2	2	4	8	2,5%
Мењачнице	0	1	0	1	0,3%
Остало	4	3	6	13	4,0%
УКУПНО	111	116	96	323	100%

извор: Народна банка Србије



Највећи број питања односио се на рад банака (80%), и то у вези са кредитима (38%) текућим рачунима (10%) и девизном штедњом (9%).

1.2. Позиви корисника упућени Инфо-центру

У истом периоду, Инфо-центар је примио **16.808** позива грађана.

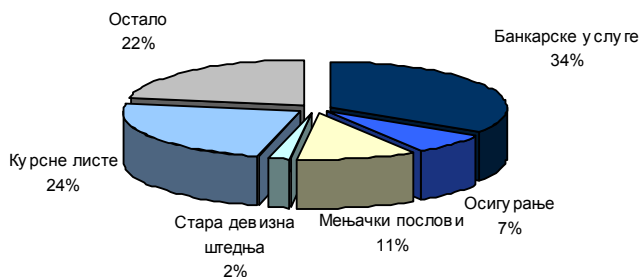
Број постављених питања по областима у периоду 1.1 - 30.9.2010. године

Област	Јан.	Фебр.	Март	Април	Мај	Јун	Јул	Авг.	Септ.	Укупно	у %
Банкарске услуге	531	653	739	786	1.087	598	495	363	430	5.682	34%
Осигурање	82	99	149	251	166	159	116	47	105	1.174	7%
Мењачки послови	207	244	248	174	127	231	211	193	215	1.850	11%
Лизинг	9	9	5	8	1	7	3	2	6	50	0%
ДПФ	5	4	4	3	1	4	4	0	6	31	0%
Штедни записи	0	0	3	0	0	0	0	1	0	4	0%
Стара девизна штедња	21	19	14	28	53	119	26	17	21	318	2%
Курсне листе	460	485	616	419	398	458	390	440	357	4.023	24%
Остало	282	500	457	524	340	472	382	298	421	3.676	22%
УКУПНО	1.597	2.013	2.235	2.193	2.173	2.048	1.627	1.361	1.561	16.808	100%

извор: Народна банка Србије

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.

Структура позива упућених Информативном центру у периоду 1.1 - 30.09.2010. године



Поред великог броја позива, Информативни центар је примио и **801** упит електронским путем у вези с висином курса, принудном наплатом, платним прометом и различитим сервисним информацијама. На све упите одговорено је у прописаном року.

2. Финансијска едукација грађана

У оквиру својих редовних едукативних активности, Народна банке Србије је наставила да грађанима пружа информације у својим регионалним канцеларијама за финансијску едукацију. У прва три тромесечја текуће године **826 грађана** је посетило канцеларије.

Број питања грађана по областима у периоду 1.1 - 30.9.2010. године

Област	Квартал I	Квартал II	Квартал III	Укупно	у %
Банкарство	129	131	200	460	56%
Осигурање	7	3	5	15	2%
Лизинг	3	6	9	18	2%
Мењачки послови	3	1	7	11	1%
Пензије	6	7	3	16	2%
Остало	99	91	116	306	37%
УКУПНО	247	239	340	826	100%

извор: Народна банка Србије

Највећи број питања која су грађани постављали односи се на банкарске услуге (56%), и то на: начин обрачуна анuitета, рефинансирање кредита, штедњу, податке о доцњи евидентиране у Кредитном бироу, начин коришћења банкомата и друго.

Такође, грађани су се интересовали о процедури улагања приговора и користили могућност да се непосредно путем Интернета упознају са понудом различитих финансијских институција и затраже одговарајућа појашњења у вези са финансијским производима који их занимају.