

**ИЗВЕШТАЈ О РАДУ ЦЕНТРА ЗА КОРИСНИКЕ
ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА
Јануар – септембар 2011.**

I. УВОД

У периоду 1. јануар – 30. септембар 2011. године Центар за кориснике финансијских услуга је примио:

- **820 приговора** на рад финансијских институција,
- **469 преурањених приговора**,
- **426 питања**, и
- **15.164 позива** упућених Инфо-центру.

У истом периоду заказано је и **144 медијација**.

II. ПРИГОВОРИ И ПРЕУРАЊЕНИ ПРИГОВОРИ КОРИСНИКА

Центар је у наведеном периоду примио укупно **1.289 приговора и преурањених приговора** на пословање финансијских институција. Од тог броја, **36% приговора је преурањено**, због чега су прослеђени финансијским институцијама на даљу надлежност.

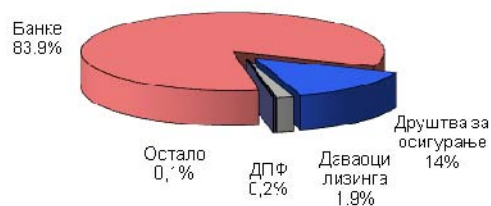
Број приговора и преурањених приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1. јануар – 30. септембар 2011. године

Даваоци финансијских услуга	Приговори	Преурањени приговори	Укупно	У %
Банке	622	460	1.082	83,9%
Друштва за осигурање	173	7	180	14%
Даваоци лизинга	22	2	24	1,9%
Друштва за управљање ДПФ	2	0	2	0,2%
Остало	1	0	1	0,1%
УКУПНО	820	469	1.289	100%

Извор: Народна банка Србије.

С обзиром на то да грађани у највећој мери користе банкарске услуге, највећи број приговора и преурањених приговора односи се на рад банака (**83,9%**).

Структура приговора и преурањених приговора у периоду 1. 1 - 30. 9. 2011. године по групама давалаца финансијских услуга



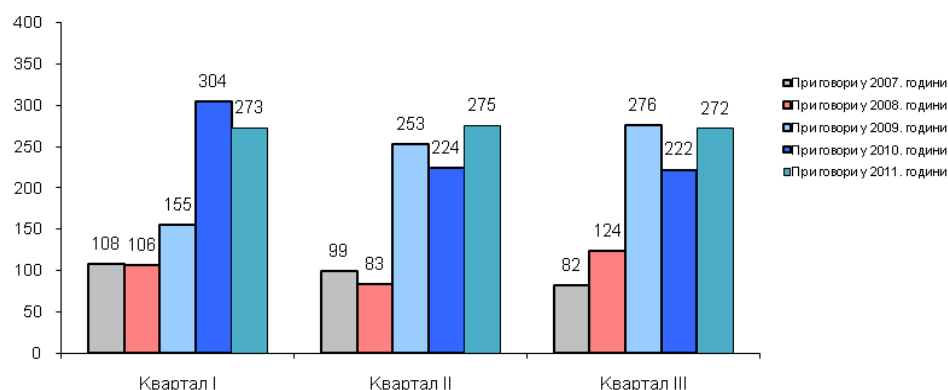
1. Приговори корисника

Корисници финансијских услуга су упутили **820 приговора** на рад финансијских институција, што је 9,3% више у односу на исти период 2010. Од наведеног броја приговора, 76% односи се на рад банака.

**Број приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду
1. јануар – 30. септембар 2011. године**

Даваоци финансијских услуга	I тромесечје	II тромесечје	III тромесечје	Укупно	У %
Банке	213	210	199	622	76%
Друштва за осигурање	52	56	65	173	21%
Даваоци лизинга	8	9	5	22	3%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	2	2	0%
Остало	0	0	1	1	0%
УКУПНО	273	275	272	820	100%

Извор: Народна банка Србије.



Од укупног броја приговора, поступање је завршено у **82%** случајева, од чега се **59%** односи на неосноване приговоре, а **41%** на основане.

**Број приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду
1. јануар – 30. септембар 2011. године**

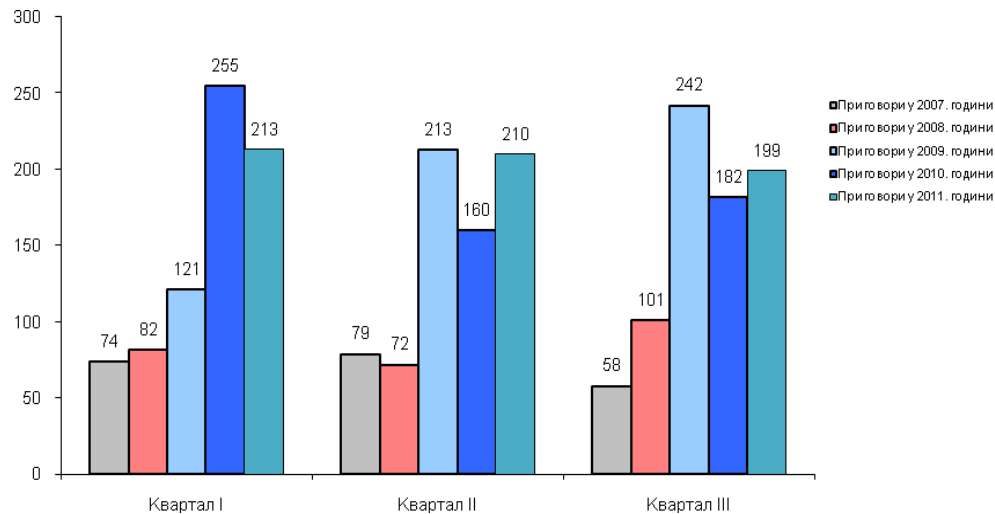
Даваоци финансијских услуга	Неосновани приговори	Неосновани - негативно решени	Неосновани - позитивно решени	Основани приговори	Основани - негативно решени	Основани - позитивно решени	У току	Укупно
Банке	308	219	89	209	116	93	105	622
Друштва за осигурање	73	72	1	63	36	27	37	173
Даваоци лизинга	11	10	1	6	3	3	5	22
Друштва за управљање ДПФ	2	2	0	0	0	0	0	2
Остало	0	0	0	0	0	0	1	1
УКУПНО	394	303	91	278	155	123	148	820
УКУПНО у %	48%			34%			18%	100%

Извор: Народна банка Србије.

Од укупног броја основаних приговора, позитивно је решено 44% случајева.

1.1. Банке

У прва три тромесечја текуће године, на рад банака су упућена укупно **622 приговора**.

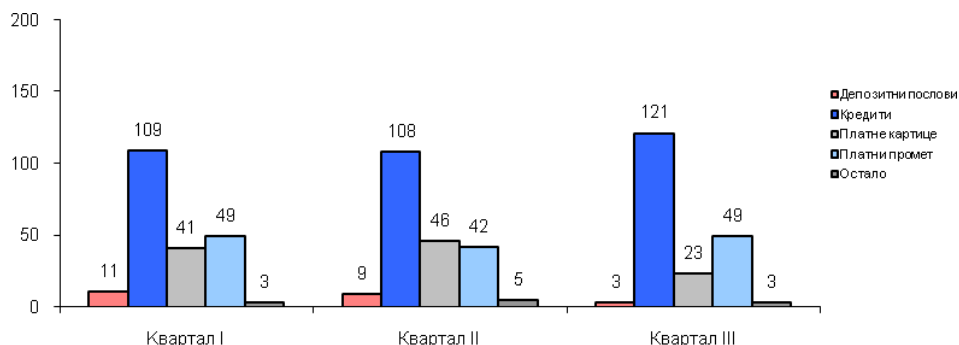


Највећи број приговора односи се на кредите (54,3%), текуће рачуне (18,8%) и платне картице (17,7%).

Број приговора по основима у периоду 1. јануар – 30. септембар 2011. године

Основ приговора	I тромесечје	II тромесечје	III тромесечје	Укупно	У %
Девизна штедња	10	7	3	20	3,2%
Динарска штедња	1	2	0	3	0,5%
Депозитни послови	11	9	3	23	3,7%
Готовински кредити	20	17	20	57	9,2%
Остали кредити	33	42	38	113	18,2%
Потрошачки кредити	10	5	6	21	3,4%
Стамбени кредити	46	44	57	147	23,6%
Кредити	109	108	121	338	54,3%
Дебитне картице	8	9	4	21	3,4%
Кредитне картице	33	37	19	89	14,3%
Платне картице	41	46	23	110	17,7%
Наменски рачуни	0	1	2	3	0,5%
Платни промет	4	7	9	20	3,2%
Текући рачуни	45	34	38	117	18,8%
Платни промет	49	42	49	140	22,5%
Мењачки послови	0	0	1	1	0,2%
Остало	3	5	2	10	1,6%
Остало	3	5	3	11	1,8%
УКУПНО	213	210	199	622	100%

Извор: Народна банка Србије.



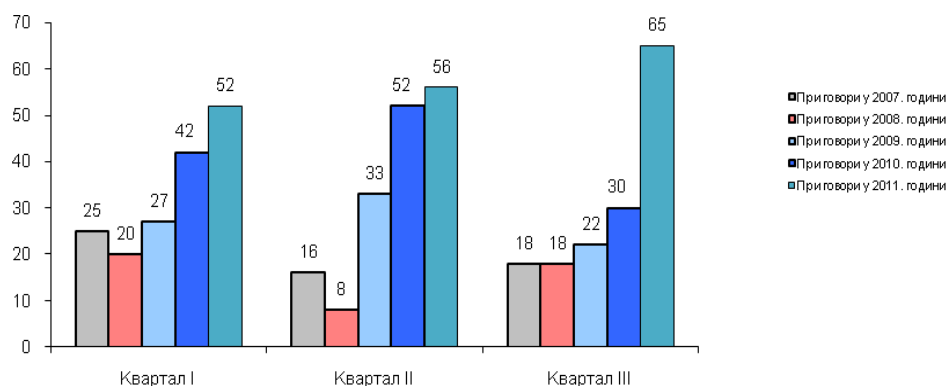
Од укупног броја пристиглих приговора, 38,8% односи се на рад четири банке.

Корисници су се у наведеном периоду најчешће жалили на:

- промену висине каматних стопа, односно марже као једног од елемената који чине каматну стопу на стамбене кредите у отплати, које су у претходном периоду повећане, као и необавештавање и/или непотпуно обавештавање о разлозима повећања каматних стопа;
- неблаговремено обавештавање јемаца о постојању неизмиреног дуговања главног дужника, односно њиховој обавези да измире дата дуговања, као и немогућност да се изврши замена јемаца;
- потешкоће у отплати дуговања по основу кредита, кредитних картица или дозвољеног прекорачења, као и немогућности да се изврши рефинансирање дуговања, нарочито када се ради о потраживањима банака која су индексирана у CHF;
- проблеме при превременој отплати кредита, јер банке нису прихватале да су корисници превремено отплатили кредите зато што претходно нису подносили писани захтев банци да желе да изврше превремену отплату, а што је уговорима предвиђено;
- обрачун камате на дуг по кредитној картици;
- необавештавање о увођењу накнаде за одржавање рачуна и наплаћивању те накнаде и кад на рачуну нема средстава и/или кад рачун није активан.

1.2. Друштва за осигурање

На рад друштава за осигурање упућена су **173 приговора**, што је **40% више** у односу на исти период прошле године.



Највећи број пристиглих приговора односи се на аутоодговорност (55%) и осигурање од незгоде (16%).

**Број приговора по основима
у периоду 1. јануар – 30. септембар 2011. године**

Основ приговора	I тромесечје	II тромесечје	III тромесечје	Укупно	У %
Аутоодговорност	31	34	31	96	55%
Имовина	2	0	1	3	2%
Каско	1	2	4	7	4%
Незгода	4	11	12	27	16%
Остало	4	4	9	17	10%
Неживотно осигурање	42	51	57	150	87%
Осигурање живота	2	2	5	9	5%
Живот - допунско	1	0	0	1	1%
Остало	6	2	2	10	6%
Животно осигурање	9	4	7	20	12%
Остало	1	1	1	3	2%
Остало	1	1	1	3	2%
УКУПНО	52	56	65	173	100%

Извор: Народна банка Србије.

Осигураници су се у наведеном периоду најчешће жалили на:

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

1.3. Приговори на остале даваоце финансијских услуга

На рад давалаца финансијског лизинга упућена су 22 приговора, или 3% укупног броја приговора. На рад друштава за управљање ДПФ упућена су два приговора, док је на остале финансијске институције упућен један приговор.

2. Преурањени приговори

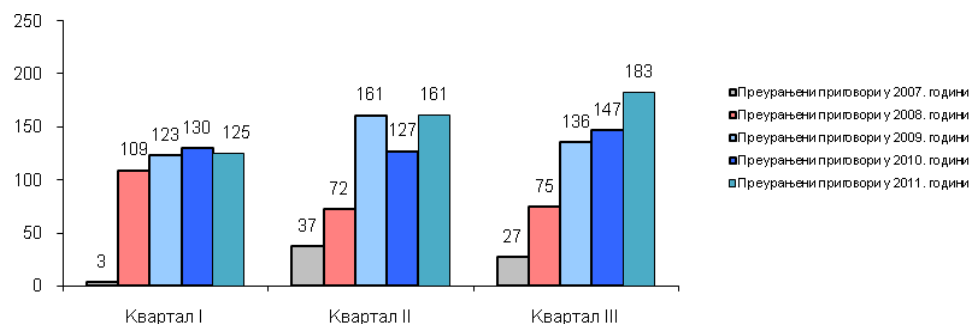
Центар је примио и **469 преурањених приговора**, тј. приговора који су директно упућени Центру без претходног обраћања одговарајућој финансијској институцији.

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

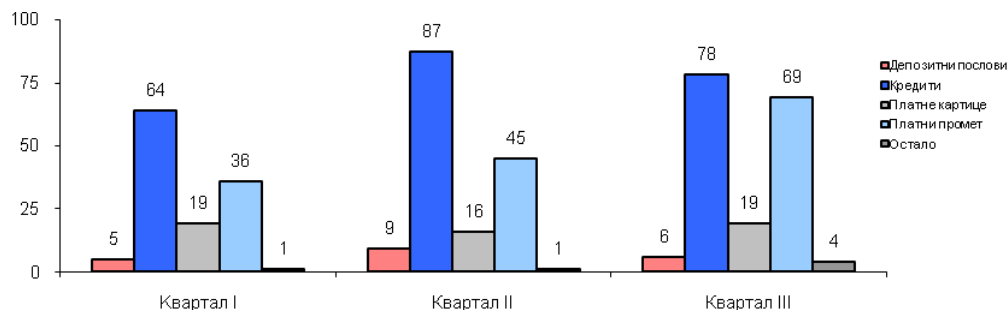
**Број преурањених приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду
1. јануар – 30. септембар 2011. године**

Даваоци финансијских услуга	I тромесечје	II тромесечје	III тромесечје	Укупно	У %
Банке	125	158	176	459	97,9%
Друштва за осигурање	0	3	5	8	1,7%
Даваоци лизинга	0	0	2	2	0,4%
УКУПНО	125	161	183	469	100%

Извор: Народна банка Србије.



Број преурањених приговора је за 16% виши у односу на исти период претходне године.



Највећи број преурањених приговора односи се на рад банака (97,9%), и то сегменту кредита (50%), текућих рачуна (26%) и платних картица (12%).

III. МЕДИЈАЦИЈЕ

У прва три тромесечја ове године заказане су **144 медијације**, што је **1,4 пута више** у односу на исти период претходне године.

Број медијација у периоду 1. јануар – 30. септембар 2011. године

Даваоци финансијских услуга	I тромесечје	II тромесечје	III тромесечје	Укупно	У %
Банке	67	28	15	110	76%
Друштва за осигурање	8	14	11	33	23%
Даваоци лизинга	0	1	0	1	1%
УКУПНО	75	43	26	144	100%

Извор: Народна банка Србије.

Од укупног броја медијација, поступак је окончан у 117 случајева, при чему је у **39% завршених медијација постигнут споразум** између финансијских институција и њихових клијената.

Број медијација по даваоцима финансијских услуга у периоду 1. јануар – 30. септембар 2011. године

Даваоци финансијских услуга	У току	Поравнања	Обуставе	Одустанци	Укупно	У %
Банке	15	34	60	1	110	76%
Друштва за осигурање	12	12	8	1	33	23%
Даваоци лизинга	0	0	1	0	1	1%
УКУПНО	27	46	69	2	144	100%

Извор: Народна банка Србије.

Највећи број медијација односи се на спорне односе између банака и њихових клијената, и то по основу кредитних односа (58%), платних картица (9%) и текућих рачуна (6%). Када је реч о спорним односима између друштава за осигурање и њихових клијената, најбројније су медијације које се односе на спорне односе из аутоодговорности (13%).

IV. ИНФОРМИСАЊЕ И ЕДУКАЦИЈА КОРИСНИКА

1. Информисање грађана

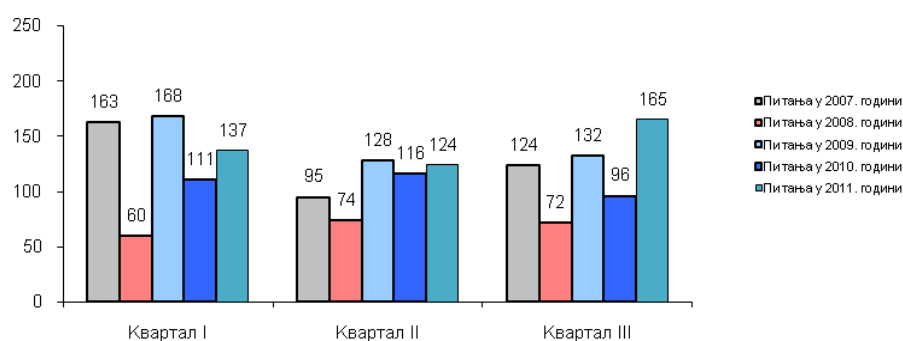
1.1. Питања корисника

Центар је, поред наведеног броја приговора и преурањених приговора, примио и **426 питања** у вези с финансијским производима и услугама и правима корисника финансијских услуга, што је **32% више** него у истом периоду прошле године.

**Број питања по даваоцима финансијских услуга у периоду
1. јануар – 30. септембар 2011. године**

Даваоци финансијских услуга	I тромесечје	II тромесечје	III тромесечје	Укупно	У %
Банке	106	105	137	348	82%
Друштва за осигурање	16	7	6	29	6,8%
Даваоци лизинга	4	5	13	22	5,2%
Мењачнице	2	2	2	6	1,4%
Остало	9	5	7	21	4,9%
УКУПНО	137	124	165	426	100%

Извор: Народна банка Србије.



Највећи број питања односи се на рад банака (82%), и то сегменту кредита (58%), текућих рачуна (8,3%) и кредитних картица (5,7%).

1.2. Позиви корисника упућени Инфо-центру

У истом периоду, Инфо-центар је примио **15.164** позива грађана.

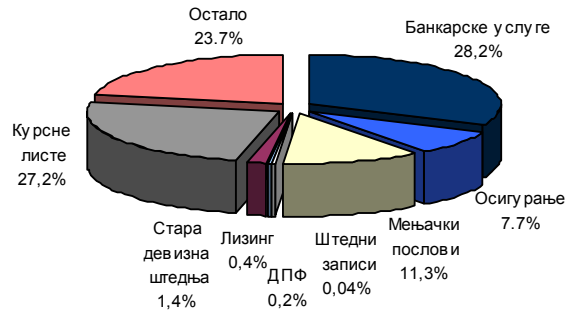
**Број постављених питања по областима у периоду
1. јануар – 30. септембар 2011. године**

Област	Јан.	Фебр.	Март	Апр.	Мај	Јун	Јул	Авг.	Септ.	Укупно	У %
Банкарске услуге	365	430	518	491	472	438	464	612	486	4.276	28,2%
Осигурање	80	87	137	171	239	175	69	76	100	1.134	7,5%
Мењачки послови	215	186	234	192	152	159	159	218	265	1.780	11,7%
Лизинг	5	6	9	5	2	8	6	9	11	61	0,4%
ДПФ	6	2	6	3	1	4	2	0	3	27	0,2%
Штедни записи	0	2	2	0	0	0	1	0	0	5	0,03%
Стара дев. штедња	23	23	30	24	19	28	20	19	25	211	1,4%
Курсне листе	444	428	517	430	507	387	453	496	453	4.115	27,1%
Остало	323	467	537	408	401	361	331	365	362	3.555	23,4%
УКУПНО	1.461	1.631	1.990	1.724	1.793	1.560	1.505	1.795	1.705	15.164	100%

Извор: Народна банка Србије.

Уколико се изузму позиви који су се тицали 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. 2011. године**



Поред великог броја позива, Информативни центар је примио и 820 упита електронским путем у вези с процедуром упућивања приговора на рад финансијских институција, висином курса, заменом новчаница, принудном наплатом, платним прометом и друго. На све упите је одговорено 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 периоду 1. јануар – 30. септембар 949 грађана је посетило канцеларије.

**Број питања грађана по областима у периоду
1. јануар – 30. септембар 2011. године**

Даваоци финансијских услуга	I тромесечје	II тромесечје	III тромесечје	Укупно	У %
Банкарство	147	166	159	472	49,7%
Осигурање	9	9	5	23	2,4%
Лизинг	6	4	3	13	1,4%
Мењачки послови	3	4	13	20	2,1%
Пензије	3	3	4	10	1,1%
Остало	124	135	152	411	43,3%
УКУПНО	292	321	336	949	100%

Извор: Народна банка Србије.

Највећи број питања односи се на банкарске услуге (49,7%), и то на рефинансирање кредита, стамбене кредите уз субвенцију државе, начин обрачуна анuitета, штедњу, поступак око гашења рачуна, процедуру улагања приговора на рад банака, активности из делокруга Народне банке Србије и друго.

Од почетка године, Народна банка Србије је одржала едукативне трибине у три града у Србији за грађане и привреднике на различите актуелне финансијске теме прилагођене тим циљним групама. Што се тиче едукативног материјала, 17 проспеката на теме различитих финансијских производа је преуређено у складу с регулаторним и тржишним изменама, а путем филијала Народне банке Србије у Ужицу, Крагујевцу, Нишу, Новом Саду и Београду су прослеђене до корисника финансијских услуга. Канали дистрибуције су били: пореска управа, управа за трезор, комуналне институције, финансијске институције, регионалне привредне коморе итд.

Сајт намењен корисницима финансијских услуга www.tvojnovac.nbs.rs дневно се ажурира актуелним информацијама и материјалима.