

**ЗАШТИТА КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ
УСЛУГА И КОНТРОЛА ТРЖИШТА
Јануар - Јун 2009.**

I. УВОД

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

- **408 приговора** на рад финансијских институција,
- **284 преурањена приговора**,
- **296 питања** и
- **14.598 позива** упућених Инфо-центру.

У истом периоду заказано је и **28 медијација**.

II. ПРИГОВОРИ И ПРЕУРАЊЕНИ ПРИГОВОРИ КОРИСНИКА

Центар за заштиту корисника је у наведеном периоду примио укупно **692 приговора и преурањених приговора** на пословање финансијских институција. Од тог броја, 41% приговора је преурањено, због чега су прослеђени финансијским институцијама на даљу надлежност.

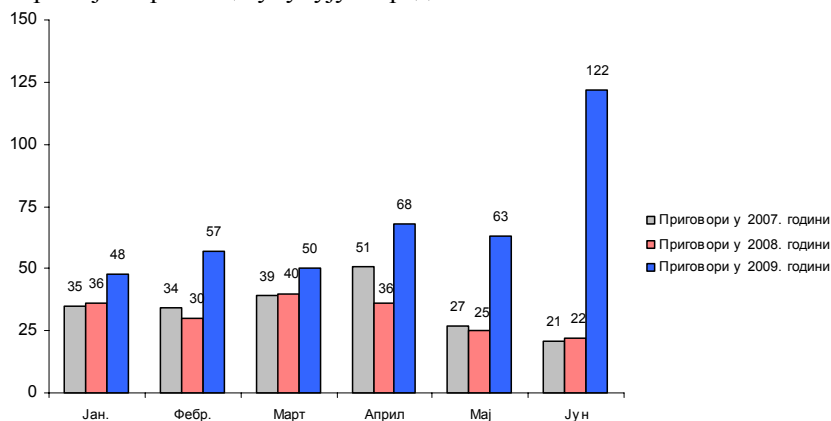
Број приговора и преурањених приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 30.6.2009. године

Даваоци финансијских услуга	Приговори	Преурањени приговори	Укупно	у %
Банке	334	264	598	86,4%
Друштва за осигурање	60	12	72	10,4%
Даваоци лизинга	13	4	17	2,5%
Друштва за управљање ДПФ	1	0	1	0,1%
Мењачнице	0	3	3	0,4%
Остало	0	1	1	0,1%
УКУПНО	408	284	692	100%

извор: Народна банка Србије

1. Приговори корисника

У периоду од 1. јануара до 30. јуна 2009. године корисници финансијских услуга су Центру упутили укупно **408 приговора** на рад финансијских институција, два пута више у односу на исти период 2007. и 2008. године. Удвостручен број приговора резултат је повећаног броја приговора који корисници упућују на рад банака.

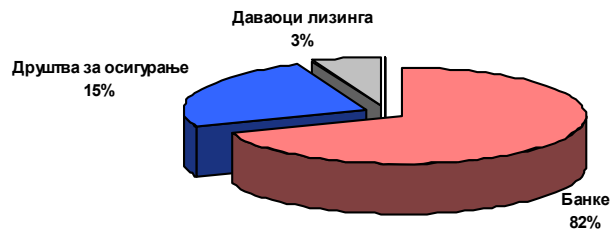


Број приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 30.6.2009. године

Даваоци финансијских услуга	Квартал I	Квартал II	Укупно	у %
Банке	121	213	334	82%
Друштва за осигурање	27	33	60	15%
Даваоци лизинга	7	6	13	3%
Друштва за управљање ДПФ	0	1	1	0%
УКУПНО	155	253	408	100%

извор: Народна банка Србије

Највећи број приговора корисника односи се на рад банака (82%).



Од укупног броја пристиглих приговора, поступање је завршено по 63% приговора, од којих је 63% неоснованих, а 37% основаних.

Број приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 30.6.2009. године

Даваоци финансијских услуга	Неосновани приговори	Неосновани - негативно решени	Неосновани - позитивно решени	Основани приговори	Основани - негативно решени	Основани - позитивно решени	У току	Укупно
Банке	116	114	2	82	51	31	136	334
Друштва за осигурање	32	32	0	12	7	5	16	60
Даваоци лизинга	11	11	0	1	1	0	1	13
Друштва за управљање ДПФ	1	1	0	0	0	0	0	1
УКУПНО	160	158	2	95	59	36	153	408

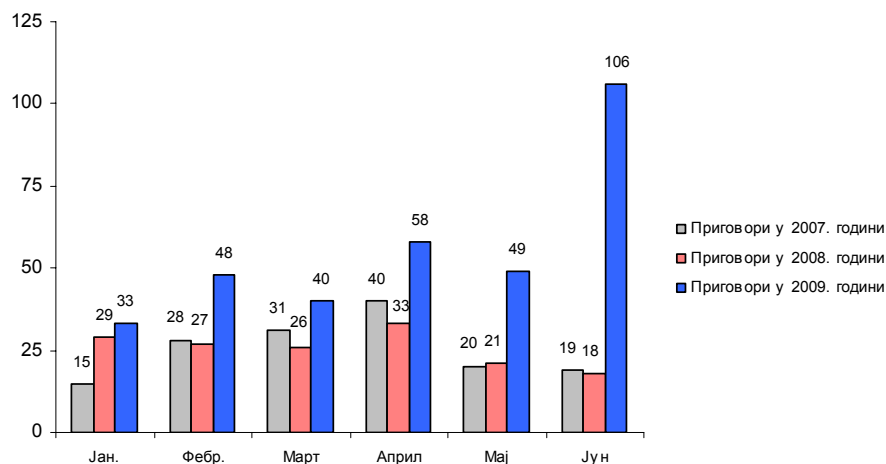
извор: Народна банка Србије

Од укупног броја основаних приговора, 38% је позитивно решено.

1.1. Банке

У наведеном периоду корисници су на рад банака упутили укупно 334 приговора, или два пута више у односу на исти период прошле године.

У јуну месецу стигло је 2,3 пута више приговора у односу на просечан број приговора пристиглих у првих пет месеци ове године и чак шест пута више у односу на јуни претходне године, што је пре свега резултат пораста броја приговора корисника кредита који се односе на повећање каматне стопе.



Од укупног броја приговора на рад банака, поступање је завршено по **59% приговора**, од којих је **59% неоснованих**, а **41% основаних**.

Од укупног броја основаних приговора, **38% је позитивно решено**.

Највећи број приговора који су пристигли у наведеном периоду односи се на кредите (61%), платне картице (14%) и текуће рачуне (12%).

Број приговора по основима у периоду 1.1 - 30.6.2009. године

Основ приговора	Квартал I	Квартал II	Укупно	у %
Девизна штедња	7	10	17	5,1%
Динарска штедња	2	1	3	0,9%
Остало	2	0	2	0,6%
Депозитни послови	11	11	22	6,6%
Готовински кредити	20	22	42	13%
Остали кредити	8	29	37	11,1%
Потрошачки кредити	11	19	30	9,0%
Стамбени кредити	28	67	95	28,4%
Кредити	67	137	204	61,1%
Дебитне картице	8	5	13	3,9%
Кредитне картице	15	20	35	10,5%
Платне картице	23	25	48	14,4%
Наменски рачуни	0	0	0	0%
Платни промет	2	11	13	3,9%
Текући рачуни	14	25	39	11,7%
Платни промет	16	36	52	15,6%
Мењачки послови	1	0	1	0,3%
Остало	3	4	7	2,1%
Остало	4	4	8	2,4%
УКУПНО	121	213	334	100%

извор: Народна банка Србије

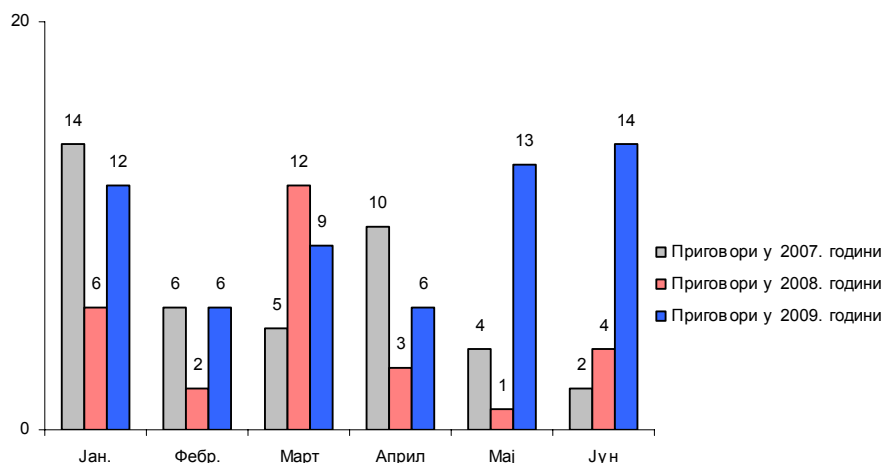
Корисници су се најчешће жалили на:

- повећање каматних стопа (марже) по закљученим уговорима о стамбеним кредитима,
- 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 наведеном периоду, 48% се односи на рад пет банака, од чега на једну 17% приговора.

1.2. Друштва за осигурање

У периоду од 1. јануара до 30. јуна 2009. године Центру је упућено **60 приговора** на рад друштава за осигурање, или два пута више у односу на исти период прошле године.



Од наведеног броја приговора, **поступање је завршено по 73% приговора**, од којих је **73% неоснованих**, а **27% основаних**.

Највећи број приговора који су пристигли у наведеном периоду односи се на аутоодговорност (37%), незгоду (32%) и осигурање живота (13%).

Број приговора по основима у периоду 1.1 - 30.6.2009. године

Основ приговора	Квартал I	Квартал II	Укупно	у %
Аутоодговорност	15	7	22	37%
Имовина	2	0	2	3%
Каско	0	3	3	5%
Незгода	3	16	19	32%
Осигурање у вези с кредитом	0	1	1	2%
Остало	2	0	2	3%
Неживотно осигурање	22	27	49	82%
Осигурање живота	3	5	8	13%
Живот - допунско	0	0	0	0%
Остало	2	1	3	5%
Животно осигурање	5	6	11	18%
УКУПНО	27	33	60	100%

извор: Народна банка Србије

1.3. Даваоци финансијског лизинга

На рад давалаца финансијског лизинга од почетка године упућено је **13 приговора**. Највећи број приговора који су пристигли у наведеном периоду односи се на промену каматне стопе (38%).

2. Преурањени приговори

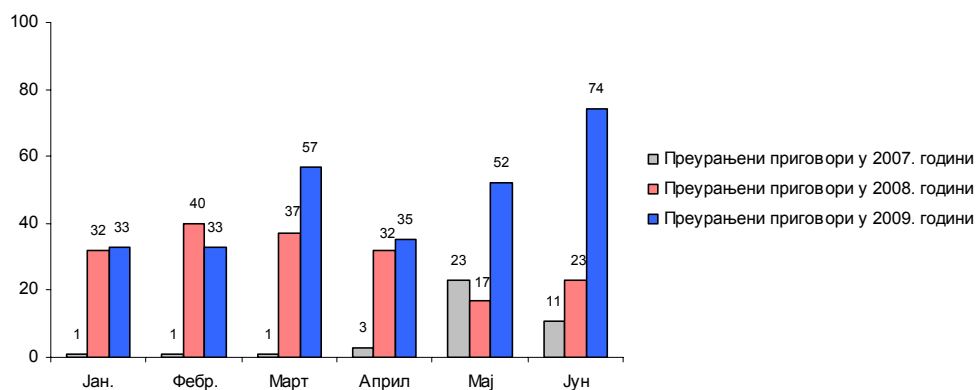
У периоду од 1. јануара до 30. јуна 2009. године Центар је примио и 284 преурањених приговора, тј. приговора који су директно упућени Центру, без претходног обраћања одговарајућој финансијској институцији. По процедури, Народна банка Србије преурањене приговоре упућује финансијским институцијама на даљу надлежност.

Број преурањених приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 30.6.2009. године

Даваоци финансијских услуга	Јан.	Фебр.	Март	Април	Мај	Јун	Укупно	у %
Банке	28	32	53	30	48	73	264	93%
Друштва за осигурање	3	0	1	4	3	1	12	4,2%
Даваоци лизинга	0	0	2	1	1	0	4	1,4%
Мењачнице	2	0	1	0	0	0	3	1,1%
Остало	0	1	0	0	0	0	1	0,4%
УКУПНО	33	33	57	35	52	74	284	100%

извор: Народна банка Србије

Број пристиглих преурањених приговора је већи за 57% у односу на исти период прошле године.



Највећи број преурањених приговора (93%) односи се на рад банака, и то на кредите (56%), платни промет (23%) и платне картице (10%).

Број преурањених приговора по основима приговора за период 1.1 - 30.6.2009. године

Основ приговора	Квартал I	Квартал II	Укупно	у %
Девизна штедња	6	10	16	6%
Динарска штедња	2	1	3	1%
Остало	1	1	2	1%
Депозитни послови	9	12	21	8%
Готовински кредити	17	15	32	12%
Остали кредити	13	20	33	13%
Потрошачки кредити	10	16	26	10%
Стамбени кредити	11	45	56	21%
Кредити	51	96	147	56%
Дебитне картице	6	0	6	2%
Кредитне картице	10	10	20	8%
Платне картице	16	10	26	10%
Наменски рачуни	1	3	4	1,5%
Платни промет	8	5	13	4,9%
Текући рачуни	23	22	45	17%
Платни промет	32	30	62	23%
Мењачки послови	2	0	2	1%
Обвезнице	0	0	0	0%
Остало	3	3	6	2%
Остало	5	3	8	3%
УКУПНО	113	151	264	100%

извор: Народна банка Србије

III. МЕДИЈАЦИЈА

У периоду од 1. јануара до 30. јуна 2009. године заказано је **28 медијација**, од којих је 10 у току, 8 је обустављено, а 4 су окончане споразумом. У 6 предмета су странке одустале од поднетог предлога за медијацију, па су ти поступци обустављени.

Број медијација по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 30.6.2009. године

Даваоци финансијских услуга	У току	Поравнања	Обуставе	Одустанци	Укупно	у %
Банке	7	3	6	1	17	61%
Друшта за осигурање	1	0	2	5	8	29%
Даваоци лизинга	1	1	0	0	2	7%
Друштва за управљање ДПФ	1	0	0	0	1	4%
УКУПНО	10	4	8	6	28	100%

извор: Народна банка Србије

Предмет поступка медијације односи се на спорне односе у вези с кредитима (39%), аутоодговорношћу (21%) и депозитним пословима (14%).

Број медијација по основима приговора у периоду 1.1 - 30.6.2009. године

Група давалаца финансијских услуга	Основ приговора	Квартал I	Квартал II	Укупно	у %
БАНКЕ	Девизна штедња	1	1	2	7%
	Остало	2	0	2	7%
	Депозитни послови	3	1	4	14%
	Готовински кредити	1	0	1	4%
	Остали кредити	2	1	3	11%
	Потрошачки кредити	0	1	1	4%
	Стамбени кредити	3	3	6	21%
	Кредити	6	5	11	39%
	Кредитне картице	1	1	2	7%
	Платне картице	1	1	2	7%
БАНКЕ Укупно		10	7	17	60,7%
ДРУШТВА	Аутоодговорност	5	1	6	21%
	Незгода	0	1	1	4%
	Неживотно осигурање	5	2	7	25%
	Осигурање живота	1	0	1	4%
	Животно осигурање	1	0	1	4%
ДРУШТВА Укупно		6	2	8	28,6%
ДАВАОЦИ ЛИЗИНГА	Уговорне одредбе	0	1	1	4%
	Раскид уговора	0	1	1	4%
	ДАВАОЦИ ЛИЗИНГА Укупно	0	2	2	7,1%
ДПФ	Пренос и исплата средстава	0	1	1	4%
ДПФ Укупно		0	1	1	3,6%
УКУПНО		16	12	28	100%

извор: Народна банка Србије

IV. ИНФОРМИСАЊЕ И ЕДУКАЦИЈА КОРИСНИКА

1. Информисање грађана

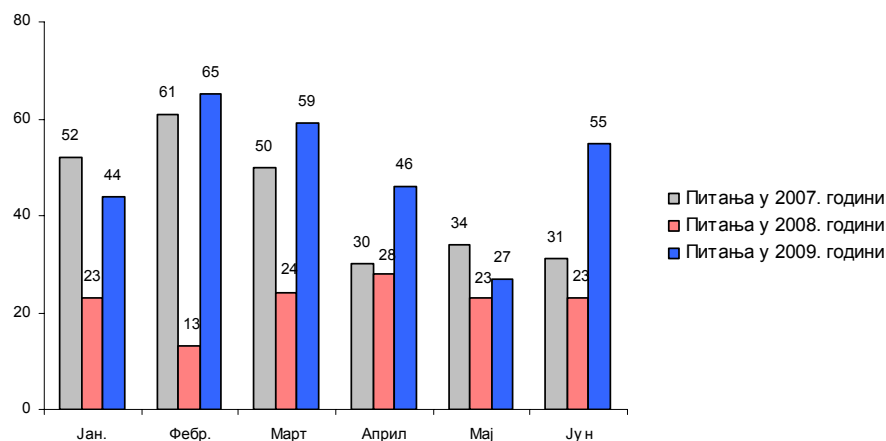
1.1. Питања корисника

Центар је у периоду од 1. јануара до 30. јуна 2009. године, поред наведеног броја приговора, примио и **296 питања** у вези са 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 - 30.6.2009. године

Даваоци финансијских услуга	Јан.	Фебр.	Март	Април	Мај	Јун	Укупно	у %
Банке	29	43	50	37	19	45	223	75,3%
Друштва за осигурање	10	4	3	1	3	4	25	8,4%
Даваоци лизинга	0	2	1	3	0	1	7	2,4%
Мењачнице	2	3	0	1	0	0	6	2%
Остало	3	13	5	4	5	5	35	11,8%
УКУПНО	44	65	59	46	27	55	296	100%

извор: Народна банка Србије



Највећи број питања (75%) односи се на рад банака, и то на кредите (54%), платни промет (15%) и депозитне послове (10%).

Број питања по основима за период 1.1 - 30.6.2009. године

Основ питања	Квартал I	Квартал II	Укупно	у %
Девизна штедња	11	3	14	6,3%
Динарска штедња	0	1	1	0,4%
Остало	7	0	7	3,1%
Депозитни послови	18	4	22	9,9%
Готовински кредити	3	8	11	4,9%
Остали кредити	17	14	31	13,9%
Потрошачки кредити	12	9	21	9,4%
Стамбени кредити	28	29	57	25,6%
Кредити	60	60	120	53,8%
Дебитне картице	1	0	1	0,4%
Кредитне картице	7	4	11	4,9%
Платне картице	8	4	12	5,4%
Наменски рачуни	0	0	0	0%
Платни промет	5	4	9	4%
Текући рачуни	13	11	24	10,8%
Платни промет	18	15	33	14,8%
Мењачи послови	4	3	7	3,1%
Остало	14	15	29	13%
Остало	18	18	36	16,1%
УКУПНО	122	101	223	100%

извор: Народна банка Србије

1.2. Позиви корисника упућени Информативном центру

У истом периоду, Информативни центар је примио **14.598** позива.

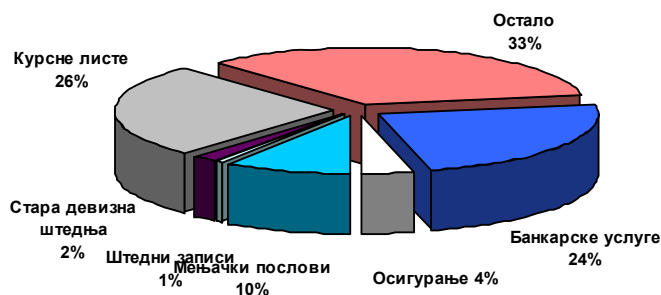
Број постављених питања по областима у периоду 1.1 - 30.6.2009. године

Област	Јануар	Фебруар	Март	Април	Мај	Јун	Укупно	у %
Банкарске услуге	498	598	607	514	509	762	3.488	24%
Осигурање	61	44	68	154	131	74	532	4%
Мењачки послови	194	269	247	201	208	273	1.392	10%
Штедни записи	4	43	14	9	5	4	79	1%
Стара девизна штедња	27	35	40	41	55	67	265	2%
Курсне листе	645	713	702	642	545	578	3.825	26%
Остало	538	1.693	1.321	536	427	423	4.938	34%
УКУПНО	1.982	3.421	3.015	2.108	1.885	2.187	14.598	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 - 30.6.2008. године



Поред великог броја позива, Информативни центар је примио електронским путем и **552 упита**, а у вези с висином курса, старом девизном штедњом, принудном наплатом, платним прометом и различитим сервисним информацијама.

2. Финансијска едукација грађана

Регионалне канцеларије за финансијску едукацију које се налазе у филијалама Народне банке Србије у периоду од 5. јануара до 30. јуна 2009. године посетило је 579 грађана.

Број питања грађана по областима у периоду 5.1 - 30.6.2009. године

Област	Јан.	Фебр.	Март	Април	Мај	Јун	Укупно	у %
Банкарство	42	47	39	45	49	68	290	50,1%
Осигурање	2	4	4	4	1	3	18	3,1%
Лизинг	2	1	2	1	0	0	6	1%
Мењачки послови	9	7	6	1	12	3	38	6,6%
Пензије	0	1	1	0	1	1	4	0,7%
Остало	19	85	54	25	19	21	223	38,5%
УКУПНО	74	145	106	76	82	96	579	100%

извор: Народна банка Србије

Највећи број питања која су грађани постављали односи се на банкарске производе и услуге (50%) и мењачке послове (7%).

Поред питања која се односе на специфичности појединих финансијских производа и услуга, грађани су се интересовали и на који начин могу да уложе приговор на поједине финансијске институције и прибављали информације са сајтова Народне банке Србије и других финансијских институција.