

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

I. УВОД

У периоду 1. јануар – 30. јун 2010. године, Центар за заштиту корисника финансијских услуга и контролу тржишта је примио:

- **528 приговора** на рад финансијских институција,
- **257 преурањених приговора**,
- **227 питања** и
- **12.259 позива** упућених Инфо-центру.

У истом периоду заказано је и **64 медијације**.

II. ПРИГОВОРИ И ПРЕУРАЊЕНИ ПРИГОВОРИ КОРИСНИКА

Центар за заштиту корисника је у наведеном периоду примио укупно **785 приговора и преурањених приговора** на пословање финансијских институција. Од тог броја, **33% приговора је преурањено**, због чега су прослеђени финансијским институцијама на даљу надлежност.

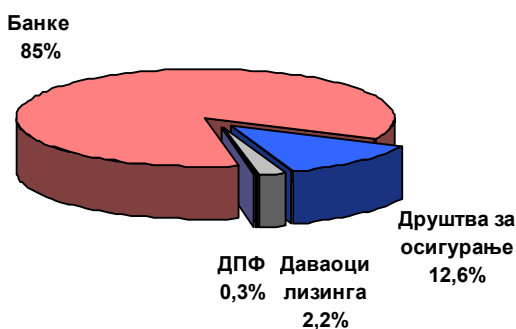
Број приговора и преурањених приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 30.6.2010. године

Даваоци финансијских услуга	Приговори	Преурањени приговори	Укупно	у %
Банке	415	252	667	85,0%
Друштва за осигурање	94	5	99	12,6%
Даваоци лизинга	17	0	17	2,2%
Друштва за управљање ДПФ	2	0	2	0,3%
УКУПНО	528	257	785	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 - 30.6.2010. године по групама давалаца финансијских услуга



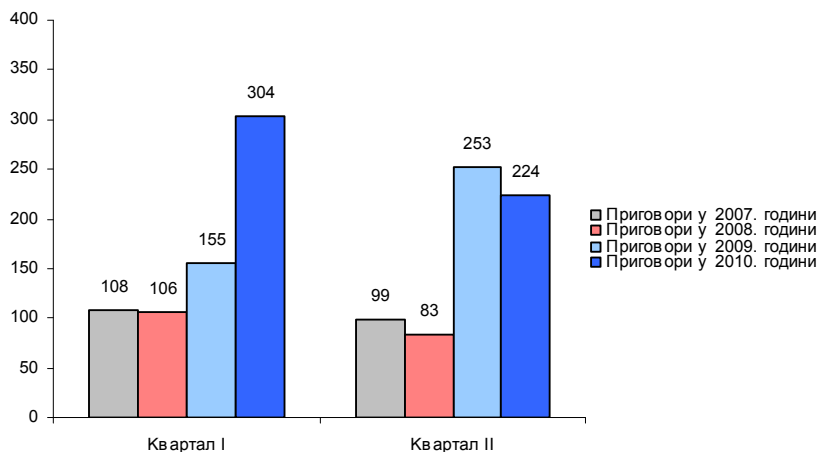
1. Приговори корисника

Корисници финансијских услуга су Центру упутили **528 приговора** на рад финансијских институција, од чега се **на рад банака односило 79% приговора**.

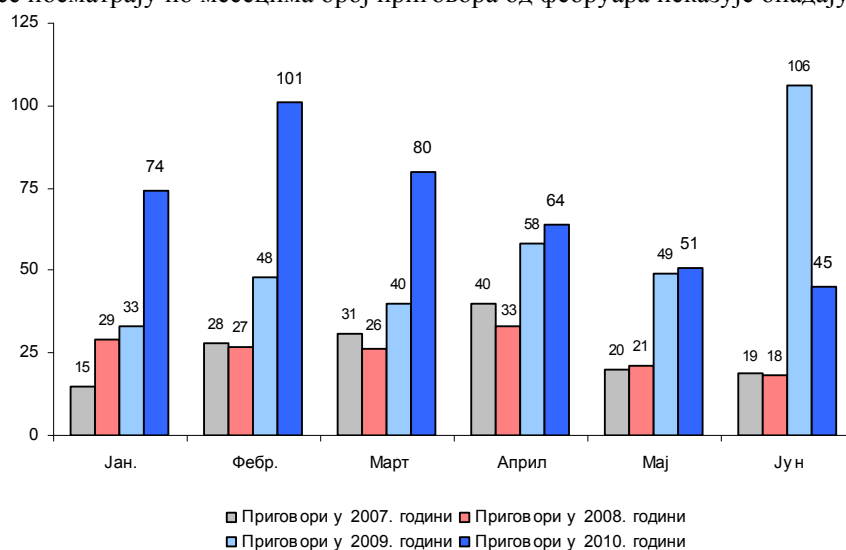
Број приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 30.6.2010. године

Даваоци финансијских услуга	Квартал I	Квартал II	Укупно	у %
Банке	255	160	415	79%
Друштва за осигурање	42	52	94	18%
Даваоци лизинга	6	11	17	3%
Друштва за управљање ДПФ	1	1	2	0%
Мењачнице	0	0	0	0%
УКУПНО	304	224	528	100%

извор: Народна банка Србије



Број пристиглих приговора је за **29% већи** у односу на исти период 2009. године, с тим што је у другом тромесечју у односу на претходно број приговора смањен за 37%, а уколико се посматрају по месецима број приговора од фебруара исказује опадајући тренд.



Поступање је завршено у 67% укупног броја приговора, од чега се на неосноване приговоре односи 63%, а на основане 37%.

Број приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 30.6.2010. године

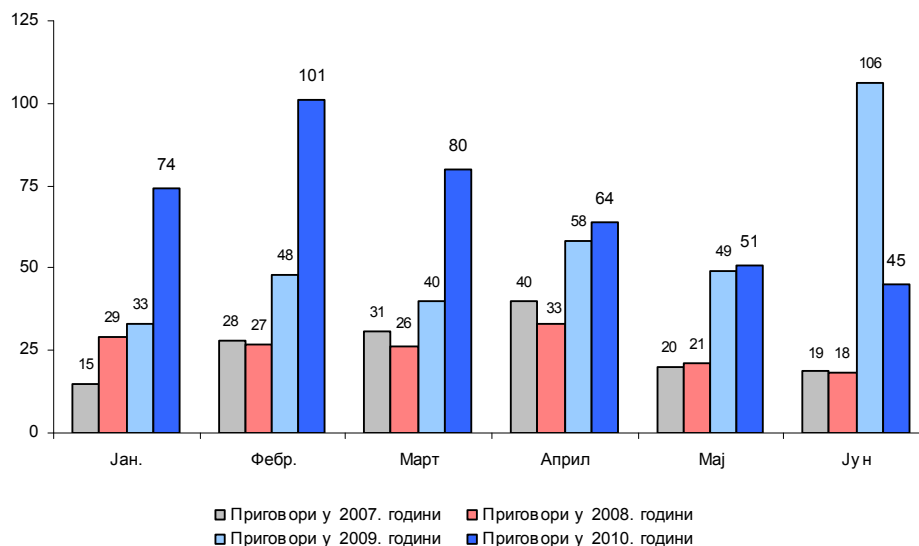
Даваоци финансијских услуга	Неосновани приговори	Неосновани - негативно решени	Неосновани - позитивно решени	Основани приговори	Основани - негативно решени	Основани - позитивно решени	У току	Укупно
Банке	173	172	1	110	37	73	132	415
Друштва за осигурање	42	42	0	17	11	6	35	94
Даваоци лизинга	8	8	0	3	2	1	6	17
Друштва за управљање ДПФ	2	2	0	0			0	2
УКУПНО	225	224	1	130	50	80	173	528
УКУПНО у %	43%			25%			33%	100%

извор: Народна банка Србије

Од укупног броја основаних приговора, позитивно је решено 62%.

1.1. Банке

У прва два тромесечја текуће године корисници су на рад банака упутили укупно **415 приговора**. Иако је број приговора за **24% већи** у односу на исти период 2009. године, посматрано по месецима број пристиглих приговора од фебруара месеца има опадајући тренд.

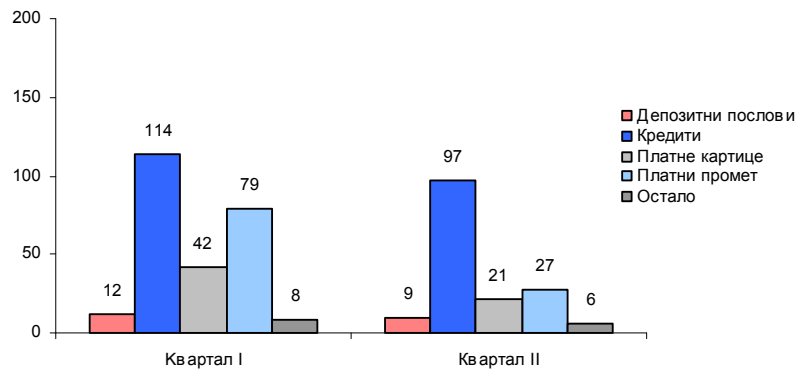


Највећи број приговора пристиглих у прва два тромесечја текуће године односило се на кредите (51%), текуће рачуне (23%) и платне картице (15%).

Број приговора по основима у периоду 1.1 - 30.6.2010. године

Основ приговора	Квартал I	Квартал II	Укупно	у %
Девизна штедња	10	5	15	4%
Динарска штедња	1	1	2	0%
Остало	1	3	4	1%
Депозитни послови	12	9	21	5%
Готовински кредити	31	22	53	13%
Остали кредити	56	30	86	21%
Потрошачки кредити	9	6	15	4%
Стамбени кредити	18	39	57	14%
Кредити	114	97	211	51%
Дебитне картице	7	3	10	2%
Кредитне картице	35	18	53	13%
Платне картице	42	21	63	15%
Наменски рачуни	1	0	1	0%
Платни промет	6	5	11	3%
Текући рачуни	72	22	94	23%
Платни промет	79	27	106	26%
Мењачки послови	0	0	0	0%
Остало	8	6	14	3%
Остало	8	6	14	3%
УКУПНО	255	160	415	100%

извор: Народна банка Србије



Међутим, уколико се посматра број приговора у другом тромесечју може се приметити да је повећан број приговора који се односе на кредите (61%) и истовремено смањен број приговора који се тичу текућих рачуна (14%). У наведеном периоду клијенти су се најчешће жалили на:

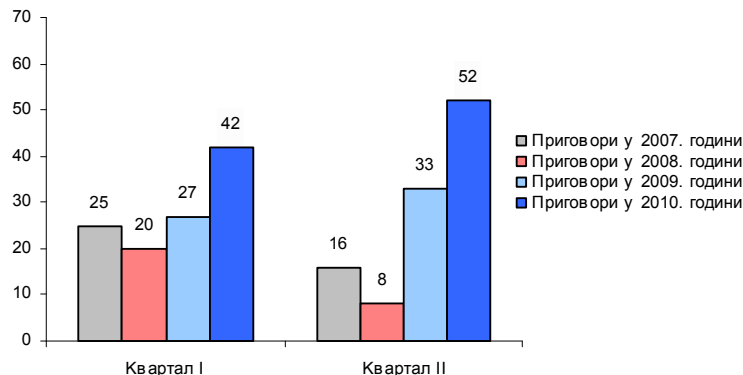
- повећање каматних стопа по кредитима,
- проблеме приликом рефинансирања кредита и
- начин обрачуна камате на дуговање по кредитним картицама.

Од укупног броја приговора пристиглих у прва два тромесечја 2010 године, 58% се односи на рад шест банака, при чему се на две банке односи 30% приговора.

Од укупног броја приговора пристиглих у другом тромесечју, 54% се односи на рад шест банака. У посматраном тромесечју повећао се број приговора на рад једне банке, са учешћем у укупном броју приговора од 6%, а разлог за то је било повећање каматних маржи по кредитима у течају.

1.2. Друштва за осигурање

На рад друштава за осигурање у периоду 1. јануар – 30. јун 2010. године упућена су **94 приговора**, што је за **57% више** у односу исти период прошле године.



Највећи број пристиглих приговора односи се на аутоодговорност (62%), каско осигурање (9%) и осигурање незгоде (7%).

Број приговора по основима у периоду 1.1 - 30.6.2010. године

Основ приговора	Квартал I	Квартал II	Укупно	у %
Аутоодговорност	25	33	58	62%
Имовина	2	1	3	3%
Каско	5	3	8	9%
Незгода	1	6	7	7%
Осигурање у вези с кредитом	0	0	0	0%
Остало	2	3	5	5%
Неживотно осигурање	35	46	81	86%
Осигурање живота	3	1	4	4%
Живот - допунско	0	0	0	0%
Остало	3	4	7	7%
Животно осигурање	6	5	11	12%
Друштва у стечају и ликвидација	0	0	0	0%
Остало	1	1	2	2%
Остало	1	1	2	2%
УКУПНО	42	52	94	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. Даваоци финансијског лизинга и Друштва за управљање ДПФ

На рад давалаца финансијског лизинга од почетка године упућено је **17 приговора**, а на рад друштава за управљање ДПФ **2 приговора**.

2. Преурањени приговори

У прва два тромесечја 2010. године Центар је примио и **257 преурањених приговора**, тј. приговора који су директно упућени Центру без претходног обраћања одговарајућој финансијској институцији.

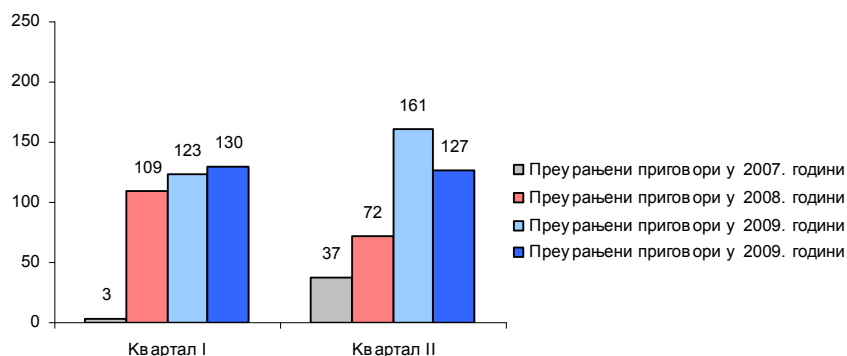
По процедури, Народна банка Србије преурањене приговоре упућује финансијским институцијама на даљу надлежност.

Број преурањених приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 30.6.2010. године

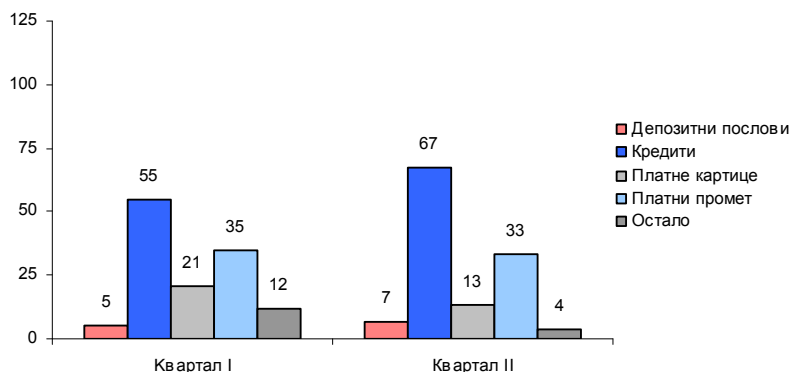
Даваоци финансијских услуга	Квартал I	Квартал II	Укупно	у %
Банке	128	124	252	98%
Друштва за осигурање	2	3	5	1,9%
УКУПНО	130	127	257	100%

извор: Народна банка Србије

Број преурањених приговора је за 10% мањи у односу на исти период претходне године.

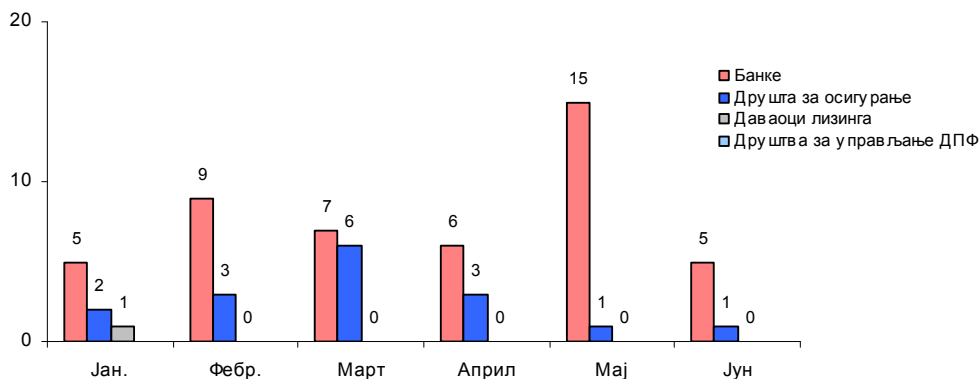


Највећи број преурањених приговора односи се на рад банака, **98%**, и то на: кредите (48%), текуће рачуне (25%) и платне картице (13%).



III. МЕДИЈАЦИЈЕ

У прва два тромесечја 2010. године заказано је **64 медијације**, што је за **2 пута више** у односу на исти период претходне године.



И поред нешто мањег броја медијација у јуну месецу, може се приметити да је повећан број одржаних медијација у вези са споровима између банака и њихових клијената, што указује да све већи број банака и њихових клијената увиђа предност оваквог начина решавања спорних односа.

Од укупног броја медијација, поступак је окончан у 51 случају, при чему је у **49% завршених медијација постигнут споразум** између финансијских институција и њихових клијената.

Број медијација по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 30.6.2010. године

Даваоци финансијских услуга	У току	Поравнања	Обуставе	Одустанци	Укупно	у %
Банке	12	21	13	1	47	73%
Друштва за осигурање	1	4	10	1	16	25%
Даваоци лизинга	0	0	1	0	1	2%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0	0%
УКУПНО	13	25	24	2	64	100%

извор: Народна банка Србије

Највећи број медијација односи се на кредите (55%), кредитне картице (13%) и аутоодговорност (11%).

IV. ИНФОРМИСАЊЕ И ЕДУКАЦИЈА КОРИСНИКА

1. Информисање грађана

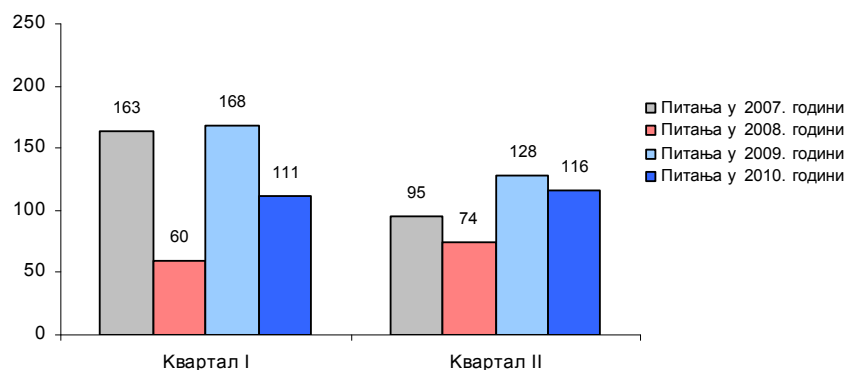
1.1. Питања корисника

У истом периоду Центар је, поред наведеног броја приговора и преурањених приговора, примио и **227 питања** у вези са финансијским производима и услугама и правима корисника финансијских услуга – **23% мање** него у истом периоду прошле године.

Број питања по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 30.6.2010. године

Даваоци финансијских услуга	Квартал I	Квартал II	Укупно	у %
Банке	84	103	187	82%
Друштва за осигурање	21	7	28	12,3%
Даваоци лизинга	2	2	4	1,8%
Мењачнице	0	1	1	0,4%
Остало	4	3	7	3,1%
УКУПНО	111	116	227	100%

извор: Народна банка Србије



Највећи број питања односио се на рад банака (82%), и то у вези са кредитима (36%) девизном штедњом (10%) и текућим рачунима (10%).

Број питања по основима за период 1.1 - 30.6.2010. године

Основ питања	Квартал I	Квартал II	Укупно	у %
Девизна штедња	18	1	19	10,2%
Динарска штедња	0	0	0	0,0%
Остало	0	1	1	0,5%
Депозитни послови	18	2	20	10,7%
Готовински кредити	1	4	5	2,7%
Остали кредити	7	20	27	14,4%
Потрошачки кредити	4	3	7	3,7%
Стамбени кредити	16	12	28	15,0%
Кредити	28	39	67	35,8%
Дебитне картице	0	2	2	1,1%
Кредитне картице	2	3	5	2,7%
Платне картице	2	5	7	3,7%
Наменски рачуни	0	0	0	0%
Платни промет	3	3	6	3%
Текући рачуни	10	8	18	9,6%
Платни промет	13	11	24	12,8%
Мењачи послови	0	1	1	0,5%
Обвезнице	0	0	0	0,0%
Остало	23	45	68	36%
Остало	23	46	69	36,9%
УКУПНО	84	103	187	100%

извор: Народна банка Србије

1.2. Позиви корисника упућени Инфо-центру

У истом периоду, Инфо-центар је примио **12.259** позива грађана.

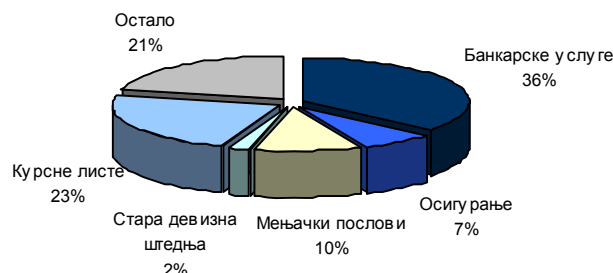
Број постављених питања по областима у периоду 1.1 - 30.6.2010. године

Област	Јан.	Фебр.	Март	Април	Мај	Јун	Укупно	у %
Банкарске услуге	531	653	739	786	1.087	598	4.394	36%
Осигурање	82	99	149	251	166	159	906	7%
Мењачки послови	207	244	248	174	127	231	1.231	10%
Лизинг	9	9	5	8	1	7	39	0%
ДПФ	5	4	4	3	1	4	21	0%
Штедни записи	0	0	3	0	0	0	3	0%
Стара девизна штедња	21	19	14	28	53	119	254	2%
Курсне листе	460	485	616	419	398	458	2.836	23%
Остало	282	500	457	524	340	472	2.575	21%
УКУПНО	1.597	2.013	2.235	2.193	2.173	2.048	12.259	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 - 30.6.2010. године



Поред великог броја позива, Информативни центар је примио и **542 упита** електронским путем у вези с висином курса, старом девизном штедњом, принудном наплатом, платним прометом и различитим сервисним информацијама. На све упите одговорено је у прописаном року.

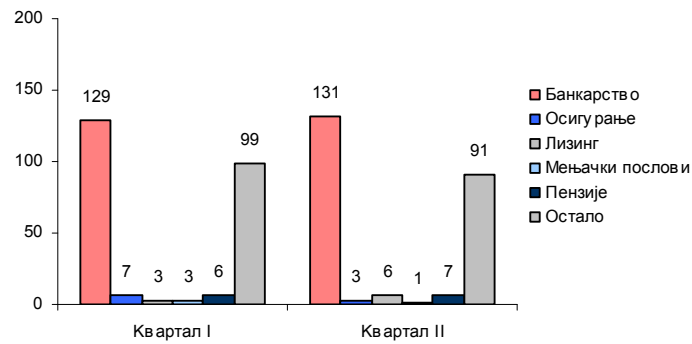
2. Финансијска едукација грађана

У оквиру својих редовних едукативних активности, Народна банке Србије је наставила са пружањем информација грађанима у својим регионалним канцеларијама за финансијску едукацију. У прва два тромесечја текуће године канцеларије је посетило **486 грађана**.

Број питања грађана по областима у периоду 1.1 - 30.6.2010. године

Даваоци финансијских услуга	Квартал I	Квартал II	Укупно	у %
Банкарство	129	131	260	53%
Осигурање	7	3	10	2%
Лизинг	3	6	9	2%
Мењачки послови	3	1	4	1%
Пензије	6	7	13	3%
Остало	99	91	190	39%
УКУПНО	247	239	486	100%

извор: Народна банка Србије



Највећи број питања која су грађани постављали односи се на банкарске услуге (53%), и то на: рефинансирање кредита, штедњу, 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.