

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

I. УВОД

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

- **548 приговора** на рад финансијских институција,
- **286 преурањених приговора**,
- **261 питања**, и
- **10.159 позива** упућених Инфо-центру.

У истом периоду заказано је и **118 медијација**.

II. ПРИГОВОРИ И ПРЕУРАЊЕНИ ПРИГОВОРИ КОРИСНИКА

Центар је у наведеном периоду примио укупно **834 приговора и преурањених приговора на пословање финансијских институција**. Од тог броја, **34% приговора је преурањено**, због чега су прослеђени финансијским институцијама на даљу надлежност.

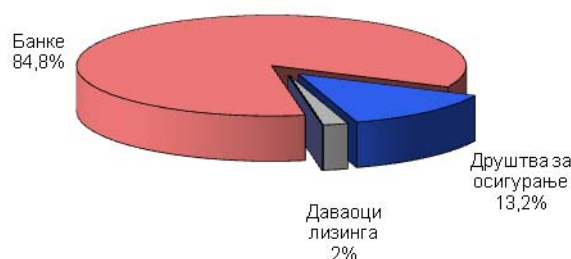
Број приговора и преурањених приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1. јануар – 30. јун 2011. године

Даваоци финансијских услуга	Приговори	Преурањени приговори	Укупно	у %
Банке	423	284	707	84,8%
Друштва за осигурање	108	2	110	13,2%
Даваоци лизинга	17	0	17	2%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0%
Мењачнице	0	0	0	0%
УКУПНО	548	286	834	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 (**84,8%**).

Структура приговора и преурањених приговора у периоду 1.1 - 30.6.2011. године по групама давалаца финансијских услуга



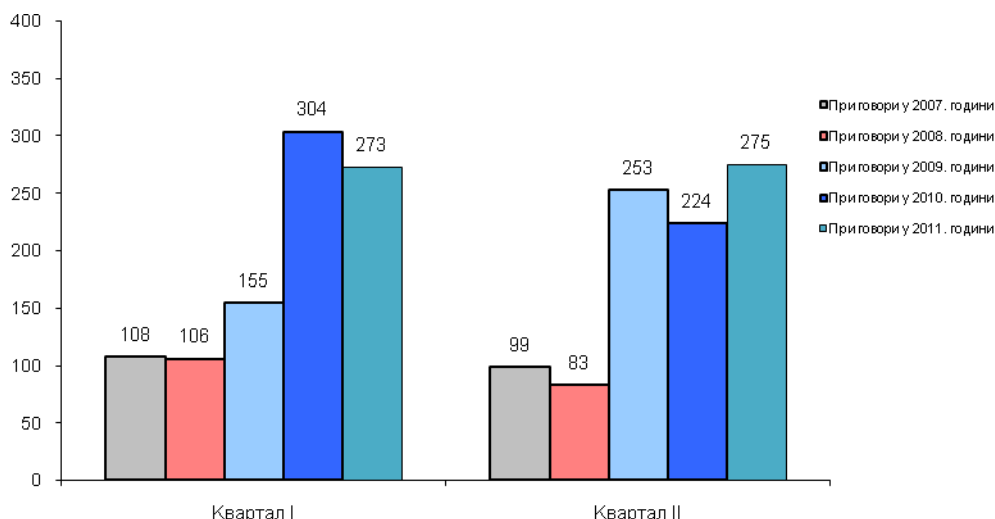
1. Приговори корисника

Корисници финансијских услуга су упутили **548 приговора** на рад финансијских институција, што је 3,79% више у односу на 2010. Од наведеног броја приговора, 77% односи се на рад банака.

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

Даваоци финансијских услуга	Квартал I	Квартал II	Укупно	У %
Банке	213	210	423	77%
Друштва за осигурање	52	56	108	20%
Даваоци лизинга	8	9	17	3%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0%
Мењачнице	0	0	0	0%
УКУПНО	273	275	548	100%

Извор: Народна банка Србије.



Од укупног броја приговора, поступање је завршено у 74% случајева, од чега се 56% односи на неосноване приговоре, а 44% на основане.

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

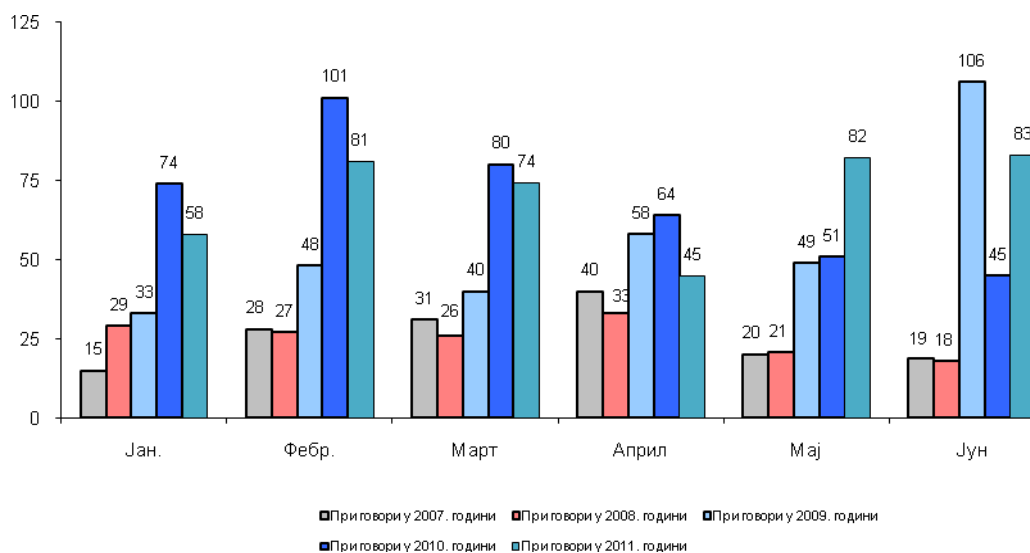
Даваоци финансијских услуга	Неосновани приговори	Неосновани – негативно решени	Неосновани – позитивно решени	Основани приговори	Основани – негативно решени	Основани – позитивно решени	У току	Укупно
Банке	175	125	50	141	85	56	107	423
Друштва за осигурање	45	45	0	35	15	20	28	108
Даваоци лизинга	5	5	0	4	3	1	8	17
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0	0	0	0
Мењачнице	0	0	0	0	0	0	0	0
УКУПНО	225	175	50	180	103	77	143	548
УКУПНО у %	41%			33%			26%	100%

Извор: Народна банка Србије.

Од укупног броја основаних приговора, **позитивно је решено 43%**.

1.1. Банке

У прва три тромесечја текуће године, на рад банака су упућена **423 приговора**.

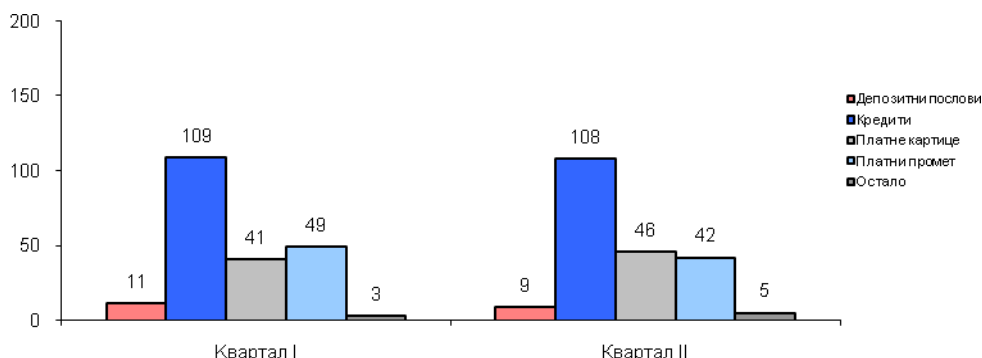


Највећи број приговора односи се на кредите (51,3%), платне картице (20,6%) и текуће рачуне (18,7%).

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

Основ приговора	I тромесечје	II тромесечје	Укупно	У %
Девизна штедња	10	7	17	4%
Динарска штедња	1	2	3	1%
Остало	0	0	0	0%
Депозитни послови	11	9	20	5%
Готовински кредити	20	17	37	9%
Остали кредити	33	42	75	18%
Потрошачки кредити	10	5	15	4%
Стамбени кредити	46	44	90	21%
Кредити	109	108	217	51%
Дебитне картице	8	9	17	4%
Кредитне картице	33	37	70	17%
Платне картице	41	46	87	21%
Наменски рачуни	0	1	1	0%
Платни промет	4	7	11	3%
Текући рачуни	45	34	79	19%
Платни промет	49	42	91	22%
Мењачки послови	0	0	0	0%
Остало	3	5	8	2%
Остало	3	5	8	2%
УКУПНО	213	210	423	100%

Извор: Народна банка Србије.



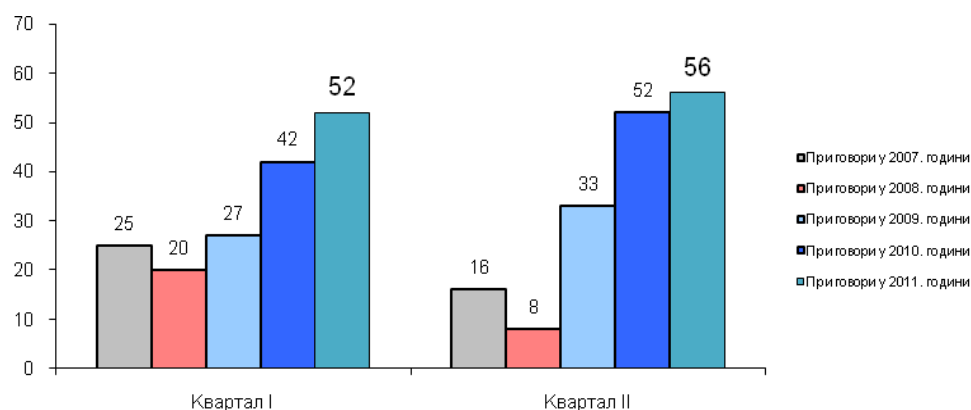
Од укупног броја приговора пристиглих у прва два тромесечја 2011. године, 43,3% односи се на рад четири банке.

Корисници су се у наведеном периоду најчешће жалили на:

- висину каматних стопа 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 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;
- проблеме при превременој отплати кредита;
- обрачун камате на дуг по кредитној картици;
- необавештавање о накнади и наплаћивање накнаде за одржавање рачуна иако нису активни.

1.2. Друштва за осигурање

На рад друштава за осигурање упућено је 108 **приговора**, што је **15% више** у односу на исти период прошле године.



Највећи број пристиглих приговора односи се на аутоодговорност (60%) и осигурање незгоде (14%).

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

Основ приговора	I тромесечје	II тромесечје	Укупно	У %
Аутоодговорност	31	34	65	60%
Имовина	2	0	2	2%
Каско	1	2	3	3%
Незгода	4	11	15	14%
Осигурање у вези с кредитом	0	0	0	0%
Остало	4	4	8	7%
Неживотно осигурање	42	51	93	86%
Осигурање живота	2	2	4	4%
Живот – допунско	1	0	1	1%
Остало	6	2	8	7%
Животно осигурање	9	4	13	12%
Друштва у стечају и ликвидација	0	0	0	0%
Остало	1	1	2	2%
Остало	1	1	2	2%
УКУПНО	52	56	108	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 давалаца финансијског лизинга упућено је 17 приговора, или 3% укупног броја приговора.

2. Преурањени приговори

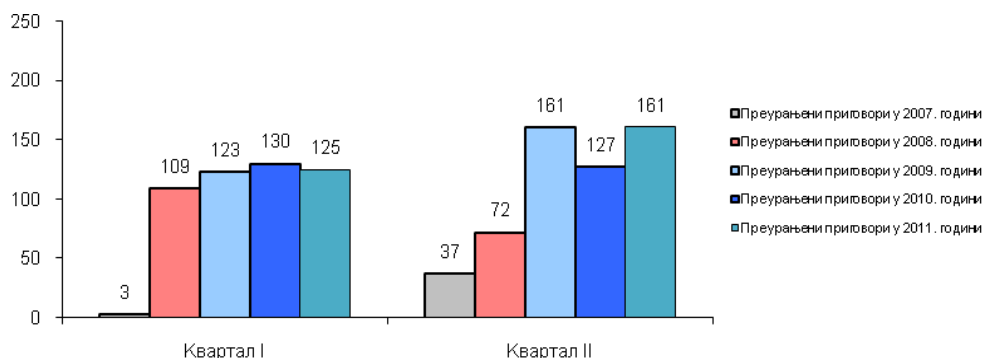
Центар је примио и **286 преурањених приговора**, тј. приговора који су директно упућени Центру без претходног обраћања одговарајућој финансијској институцији.

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

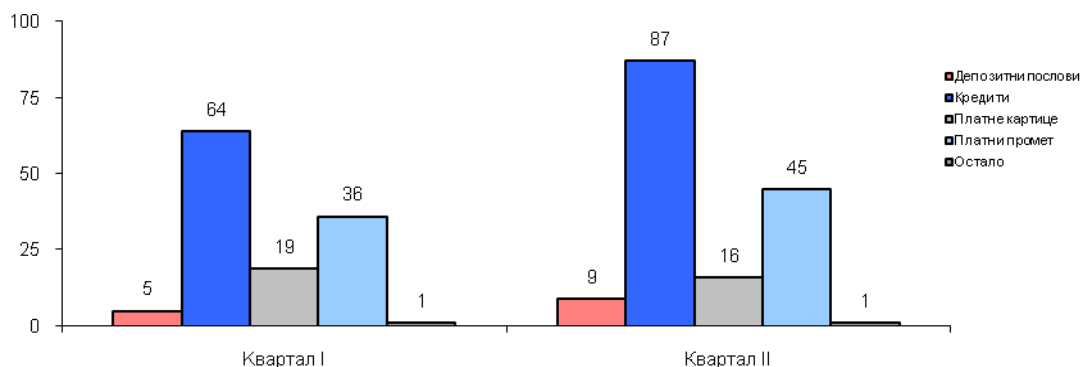
Број преурањених приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1. јануар – 30. јун 2011. године

Даваоци финансијских услуга	I тромесечје	II тромесечје	Укупно	У %
Банке	125	158	283	99%
Друштва за осигурање	0	3	3	1%
УКУПНО	125	161	286	100%

Извор: Народна банка Србије.



Број преурањених приговора је за 11% виши у односу на исти период претходне године.



Највећи број преурањених приговора односи се рад банака (98,95%), и то у сегменту кредита (53%), текућих рачуне (25%) и платних картица (12%).

III. МЕДИЈАЦИЈЕ

У наведеном периоду је заказано **118 медијација**, што је 1,84 пута више у односу на исти период 2010.

Број медијација по месецима у периоду 1. јануар – 30. јун 2011. године

Даваоци финансијских услуга	Јан.	Фебр.	Март	Април	Мај	Јун	Укупно	У %
Банке	12	45	10	6	13	9	95	80,51%
Друшта за осигурање	1	3	4	7	2	5	22	18,64%
Даваоци лизинга	0	0	0	1	0	0	1	0,85%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0	0	0	0%
УКУПНО	13	48	14	14	15	14	118	100%

Извор: Народна банка Србије.

Од укупног броја медијација, поступак је окончан у 95 случајева, при чему је у **34% завршених медијација постигнут споразум** између финансијских институција и њихових клијената.

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

Даваоци финансијских услуга	У току	Поравнања	Обуставе	Одустанци	Укупно	У %
Банке	18	23	53	1	95	80,51%
Друшта за осигурање	5	9	7	1	22	18,64%
Даваоци лизинга	0	0	1	0	1	0,85%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0	0%
УКУПНО	23	32	61	2	118	100%

Извор: Народна банка Србије.

Највећи број медијација односи се на спорне односе између банака и њених клијената, и то по основу кредитних односа (64%), платних картица (8%) 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

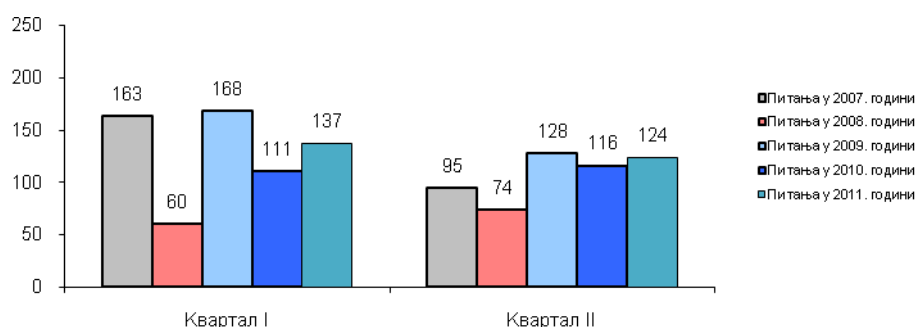
1.1. Питања корисника

Центар је, поред наведеног броја приговора и преурањених приговора, примио и **261 питање** у вези с финансијским производима и услугама и правима корисника финансијских услуга, што је **15% више** него у истом периоду прошле године.

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

Даваоци финансијских услуга	Квартал I	Квартал II	Укупно	У %
Банке	106	105	211	81%
Друштва за осигурање	16	7	23	8,8%
Даваоци лизинга	4	5	9	3,4%
Мењачнице	2	2	4	1,5%
Остало	9	5	14	5,4%
УКУПНО	137	124	261	100%

Извор: Народна банка Србије.



Највећи број питања односи се на рад банака (81%), и то у сегменту кредита (51,2%) текућих рачуна (10%) и кредитних картица (5%).

Број питања по основима за период 1. јануар – 30. јун 2011. године

Основ питања	I тромесечје	II тромесечје	Укупно	У %
Девизна штедња	2	5	7	3,3%
Динарска штедња	1	1	2	0,9%
Остало	2	1	3	1,4%
Депозитни послови	5	7	12	5,7%
Готовински кредити	9	6	15	7,1%
Остали кредити	18	21	39	18,5%
Потрошачки кредити	0	3	3	1,4%
Стамбени кредити	17	34	51	24,2%
Кредити	44	64	108	51,2%
Дебитне картице	1	2	3	1,4%
Кредитне картице	9	1	10	4,7%
Платне картице	10	3	13	6,2%
Платни промет	2	1	3	1%
Текући рачуни	12	9	21	10,0%
Платни промет	14	10	24	11,4%
Мењачи послови	1	0	1	0,5%
Остало	32	21	53	25%
Остало	33	21	54	25,6%
УКУПНО	106	105	211	100%

Извор: Народна банка Србије.

1.2. Позиви корисника упућени Инфо-центру

Инфо-центар је примио **10.159** позива грађана.

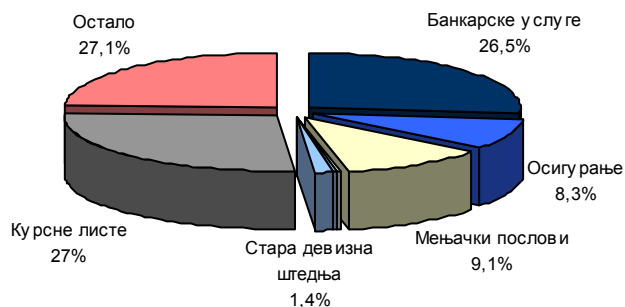
**Број постављених питања по областима
у периоду 1. јануар – 30. јун 2011. године**

Област	Јан.	Фебр.	Март	Апр.	Мај	Јун	Укупно	У %
Банкарске услуге	365	430	518	491	472	438	2.714	26,7%
Осигурање	80	87	137	171	239	175	889	8,8%
Мењачки послови	215	186	234	192	152	159	1.138	11,2%
Лизинг	5	6	9	5	2	8	35	0,3%
ДПФ	6	2	6	3	1	4	22	0,2%
Штедни записи	0	2	2	0	0	0	4	0,0%
Стара девизна штедња	23	23	30	24	19	28	147	1,4%
Курсне листе	444	428	517	430	507	387	2.713	26,7%
Остало	323	467	537	408	401	361	2.497	24,6%
УКУПНО	1.461	1.631	1.990	1.724	1.793	1.560	10.159	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. 6. 2011. године**



Поред великог броја позива, Информативни центар је примио и **527** 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. јун **613 грађана** је посетило канцеларије.

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

Даваоци финансијских услуга	I тромесечје	II тромесечје	Укупно	У %
Банкарство	147	166	313	51%
Осигурање	9	9	18	3%
Лизинг	6	4	10	2%
Мењачки послови	3	4	7	1%
Пензије	3	3	6	1%
Остало	124	135	259	42%
УКУПНО	292	321	613	100%

Извор: Народна банка Србије.

Највећи број питања односи се на банкарске услуге (51%), и то на рефинансирање кредита, начин обрачуна анuitета, штедњу, поступак око гашења рачуна и друго.