

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

I. УВОД

У току 2010. године, Центар за кориснике финансијских услуга је примио:

- **1.066 приговора** на рад финансијских институција,
- **508 преурањених приговора**,
- **404 питања** и
- **22.299 позива** упућених Инфо-центру.

У истом периоду заказано је и **145 медијације**.

II. ПРИГОВОРИ И ПРЕУРАЊЕНИ ПРИГОВОРИ КОРИСНИКА

Центар је у наведеном периоду примио укупно **1.574 приговора и преурањених приговора** на пословање финансијских институција. Од тог броја, **32% приговора је преурањено**, због чега су прослеђени финансијским институцијама на даљу надлежност.

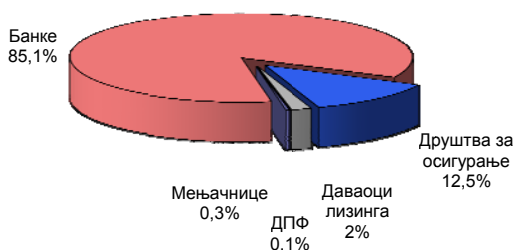
Број приговора и преурањених приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 31.12.2010. године

Даваоци финансијских услуга	Приговори	Преурањени приговори	Укупно	у %
Банке	850	490	1.340	85,1%
Друштва за осигурање	182	15	197	12,5%
Даваоци лизинга	31	0	31	2,0%
Друштва за управљање ДПФ	2	0	2	0,1%
Мењачнице	1	3	4	0,3%
УКУПНО	1.066	508	1.574	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 - 31.12.2010. године по групама давалаца финансијских услуга



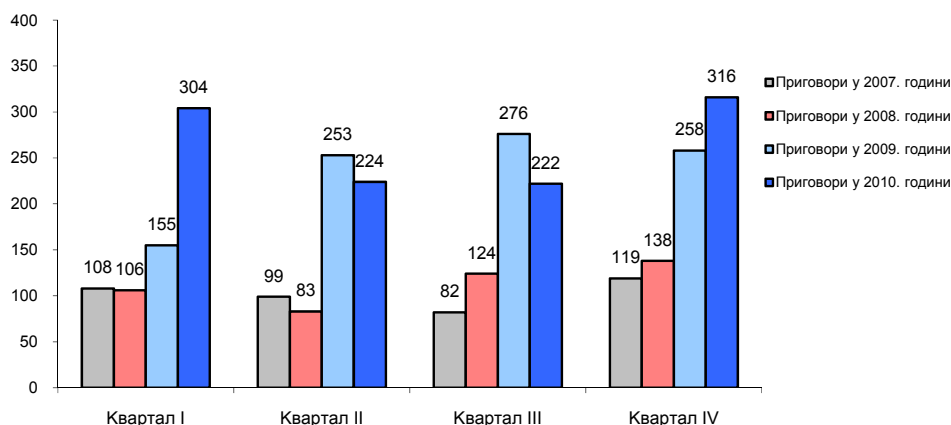
1. Приговори корисника

Корисници финансијских услуга упутили су Центру **1.066 приговора** на рад финансијских институција, 13% више у односу на 2009. годину, од чега се **на рад банака односило 80% приговора**.

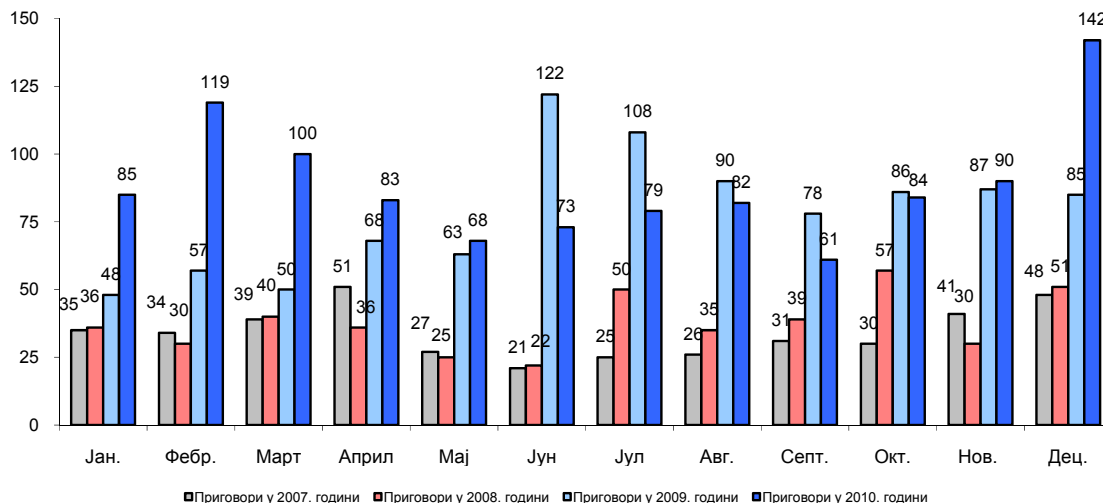
Број приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 31.12.2010. године

Даваоци финансијских услуга	Квартал I	Квартал II	Квартал III	Квартал IV	Укупно	у %
Банке	255	160	182	253	850	80%
Друштва за осигурање	42	52	30	58	182	17%
Даваоци лизинга	6	11	9	5	31	3%
Друштва за управљање ДПФ	1	1	0	0	2	0%
Мењачнице	0	0	1	0	1	0%
УКУПНО	304	224	222	316	1.066	100%

извор: Народна банка Србије



Број приговора у четвртм тромесечју 2010. године је за 22% већи у односу на исто тромесечје 2009, чему је у највећој мери допринео повећан број приговора пристиглих у децембру 2010. године.



Поступање је завршено у 83% укупног броја приговора, од чега се на неосноване приговоре односи 57%, а на основане 43%.

Број приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 31.12.2010. године

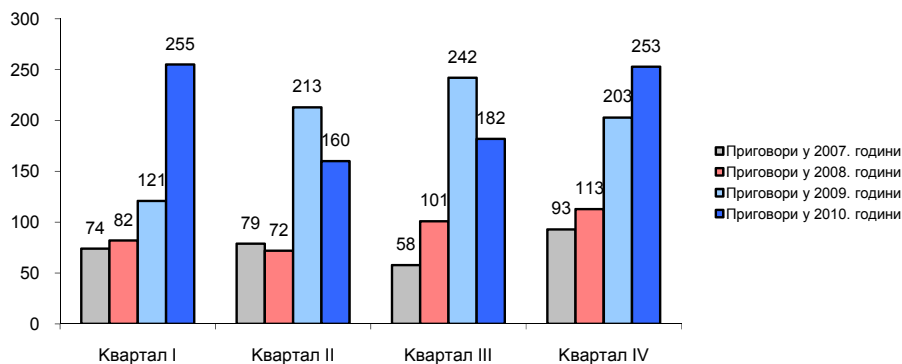
Даваоци финансијских услуга	Неосновани приговори	Неосновани - негативно решени	Неосновани - позитивно решени	Основани приговори	Основани - негативно решени	Основани - позитивно решени	У току	Укупно
Банке	401	362	39	311	150	161	138	850
Друштва за осигурање	86	85	1	63	44	19	33	182
Даваоци лизинга	17	15	2	10	8	2	4	31
Друштва за управљање ДПФ	2	2	0	0	0	0	0	2
Мењачнице	0	0	0	0	0	0	1	1
УКУПНО	506	464	42	384	202	182	176	1.066
УКУПНО у %	47%			36%			17%	100%

извор: Народна банка Србије

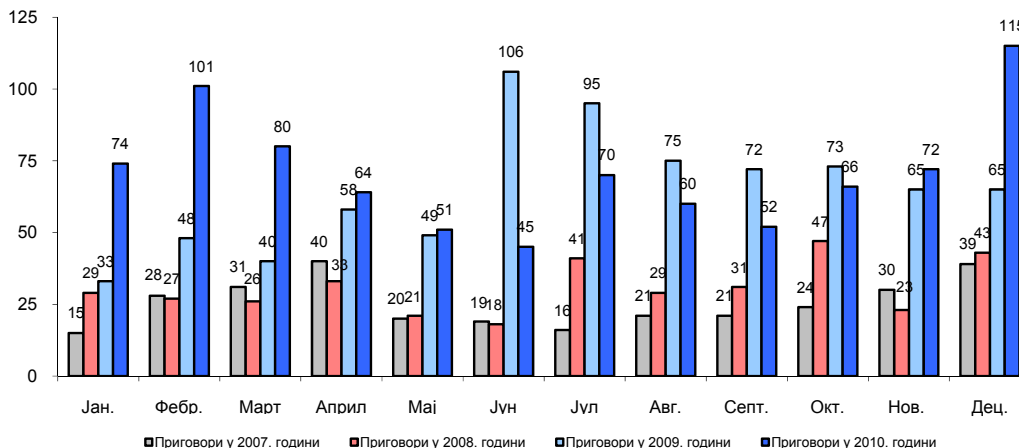
Од укупног броја основаних приговора, позитивно је решено 47%.

1.1. Банке

У току 2010. године корисници су на рад банака упутили укупно **850 приговора**, 9% више у односу на 2009. годину.



У четвртном тромесечју број приговора је повећан за 40% у односу на треће тромесечју и то пре свега због повећаног броја приговора пристиглих у децембру месецу.

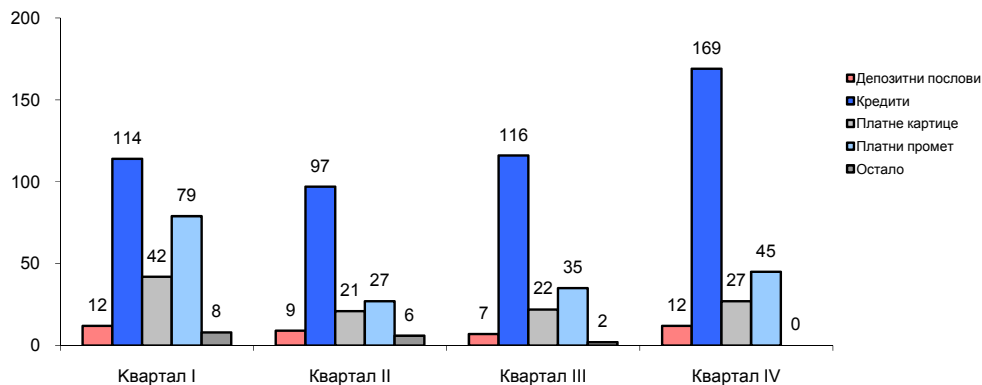


Највећи број приговора односило се на кредите (58%), текуће рачуне (19%) и платне картице (13%).

Број приговора по основима у периоду 1.1 - 31.12.2010. године

Основ приговора	Квартал I	Квартал II	Квартал III	Квартал IV	Укупно	у %
Девизна штедња	10	5	6	11	32	4%
Динарска штедња	1	1	0	1	3	0%
Остало	1	3	1	0	5	1%
Депозитни послови	12	9	7	12	40	5%
Готовински кредити	31	22	27	20	100	12%
Остали кредити	56	30	31	39	156	18%
Потрошачки кредити	9	6	14	16	45	5%
Стамбени кредити	18	39	44	94	195	23%
Кредити	114	97	116	169	496	58%
Дебитне картице	7	3	5	4	19	2%
Кредитне картице	35	18	17	23	93	11%
Платне картице	42	21	22	27	112	13%
Наменски рачуни	1	0	0	0	1	0%
Платни промет	6	5	7	5	23	3%
Текући рачуни	72	22	28	40	162	19%
Платни промет	79	27	35	45	186	22%
Мењачки послови	0	0	0	0	0	0%
Остало	8	6	2	0	16	2%
Остало	8	6	2	0	16	2%
УКУПНО	255	160	182	253	850	100%

извор: Народна банка Србије



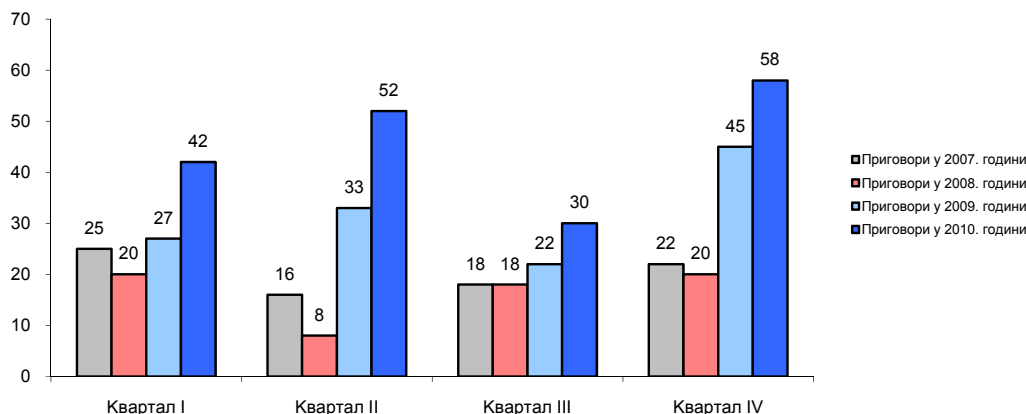
Међутим, уколико се посматра број приговора у четвртном тромесечју учешће броја приговора који се односе на кредите је веће и износи 67%, док је учешће броја приговора који се тичу текућих рачуна и платних картица мање и износи 16% и 11%, респективно.

Од укупног броја приговора у 2010. години, 59% се односи на рад седам банака, при чему се на четири банке односи 44% приговора.

Од укупног броја приговора пристиглих у четвртном тромесечју, 53% се односи на рад пет банака. У посматраном тромесечју 20% приговора односи се на рад једне банке због повећања каматних стопа по кредитима у отплати.

1.2. Друштва за осигурање

На рад друштава за осигурање у току 2010. године упућена су **182 приговора**, што је за **43% више** у односу на прошлу годину.



Највећи број пристиглих приговора односи се на аутоодговорност (63%), осигурање незгоде (9%) и каско осигурање (8%).

Број приговора по основима у периоду 1.1 - 31.12.2010. године

Основ приговора	Квартал I	Квартал II	Квартал III	Квартал IV	Укупно	у %
Аутоодговорност	25	33	17	39	114	63%
Имовина	2	1	1	1	5	3%
Каско	5	3	2	5	15	8%
Незгода	1	6	7	2	16	9%
Осигурање у вези с креди	0	0	0	0	0	0%
Остало	2	3	1	3	9	5%
Неживотно осигурање	35	46	28	50	159	87%
Осигурање живота	3	1	1	2	7	4%
Живот - допунско	0	0	0	0	0	0%
Остало	3	4	1	5	13	7%
Животно осигурање	6	5	2	7	20	11%
Друштва у стечају и ликвид.	0	0	0	0	0	0%
Остало	1	1	0	1	3	2%
Остало	1	1	0	1	3	2%
УКУПНО	42	52	30	58	182	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 34 приговора, што чини 3% укупног броја приговора.

2. Преурањени приговори

У 2010. години Центар је примио и **508 преурањених приговора**, тј. приговора који су директно упућени Центру без претходног обраћања одговарајућој финансијској институцији.

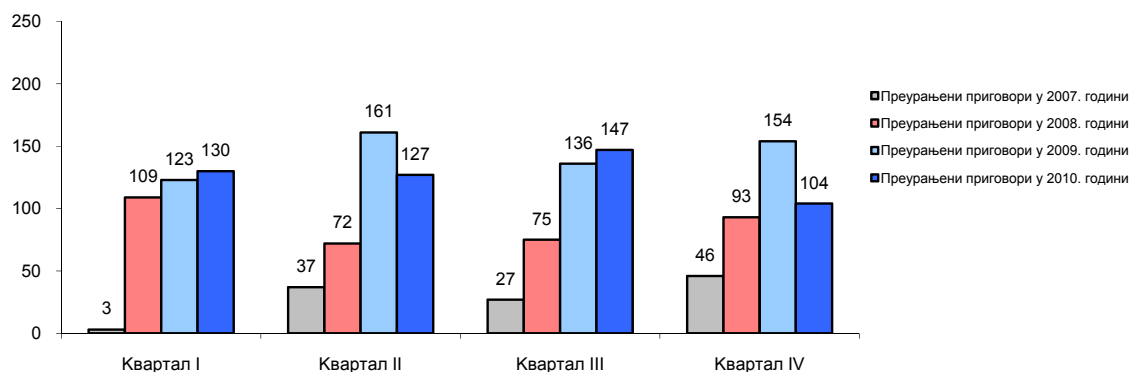
По процедури, Народна банка Србије преурањене приговоре упућује финансијским институцијама на даљу надлежност.

Број преурањених приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 31.12.2010. године

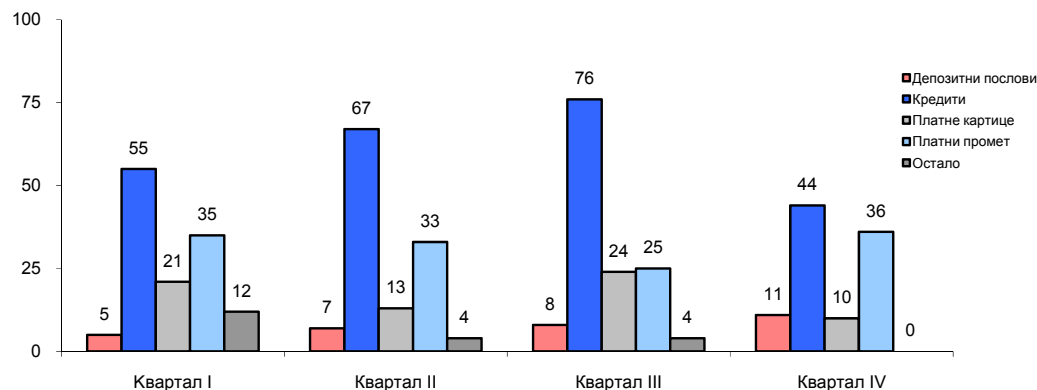
Даваоци финансијских услуга	Квартал I	Квартал II	Квартал III	Квартал IV	Укупно	у %
Банке	128	124	137	101	490	96%
Друштва за осигурање	2	3	8	2	15	3,0%
Мењачнице	0	0	2	1	3	0,6%
УКУПНО	130	127	147	104	508	100%

извор: Народна банка Србије

Број преурањених приговора је за 11% мањи у односу на претходну годину.



Највећи број преурањених приговора односи се на рад банака, **96%**, и то на: кредите (49%), текуће рачуне (23%) и платне картице (14%).



III. МЕДИЈАЦИЈЕ

У току 2010. године заказано је **145 медијација**, што је за **17% више** у односу на 2009. и чак **3,7 пута више** у односу на 2008. годину.

Број медијација по месецима у периоду 1.1 - 31.12.2010. године

Даваоци финансијских услуга	Квартал I	Квартал II	Квартал III	Квартал IV	Укупно	у %
Банке	21	26	24	30	101	70%
Друштва за осигурање	11	5	12	10	38	26%
Даваоци лизинга	1	0	2	3	6	4%
УКУПНО	33	31	38	43	145	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 113 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 - 31.12.2010. године

Даваоци финансијских услуга	У току	Поравнања	Обуставе	Одустанци	Укупно	у %
Банке	23	43	31	4	101	70%
Друшта за осигурање	8	14	14	2	38	26%
Даваоци лизинга	1	3	2	0	6	4%
УКУПНО	32	60	47	6	145	100%

извор: Народна банка Србије

Највећи број медијација односи се на кредите (50%), аутоодговорност (16%) и кредитне картице (11%).

IV. ИНФОРМИСАЊЕ И ЕДУКАЦИЈА КОРИСНИКА

1. Информисање грађана

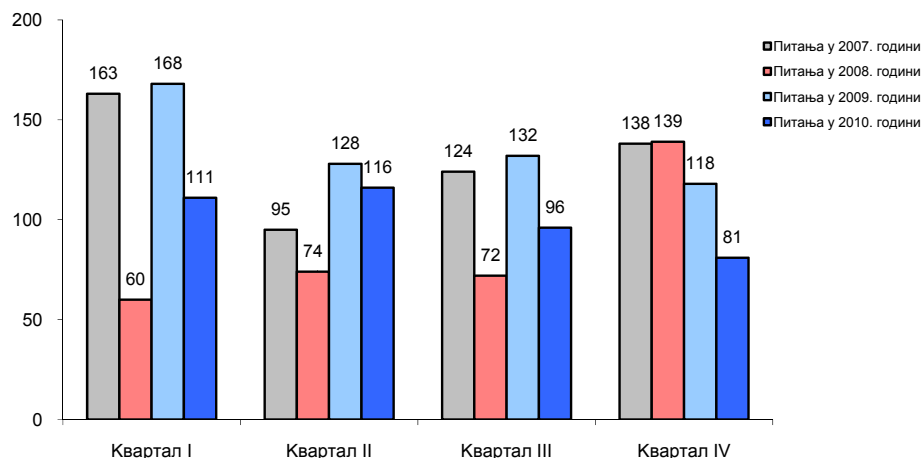
1.1. Питања корисника

У истом периоду Центар је, поред наведеног броја приговора и преурањених приговора, примио и **404 питања** у вези са финансијским производима и услугама и правима корисника финансијских услуга – **26% мање** него у истом периоду прошле године.

Број питања по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 31.12.2010. године

Даваоци финансијских услуга	Квартал I	Квартал II	Квартал III	Квартал IV	Укупно	у %
Банке	84	103	72	68	327	81%
Друштва за осигурање	21	7	13	5	46	11,4%
Даваоци лизинга	2	2	4	4	12	3,0%
Мењачнице	0	1	0	0	1	0,2%
Остало	4	3	6	4	17	4,2%
УКУПНО	111	116	96	81	404	100%

извор: Народна банка Србије



Највећи број питања односио се на рад банака, 81%, и то: на кредите (38%) текуће рачуне(10%) и девизну штедњу (8%).

1.2. Позиви корисника упућени Инфо-центру

У истом периоду, Инфо-центар је примио **22.299** позива грађана.

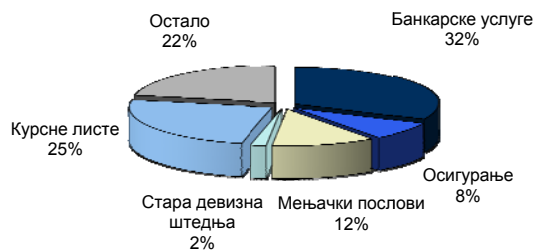
Број постављених питања по областима у периоду 1.1 - 31.12.2010. године

Област	Јан.	Фебр.	Март	Апр.	Мај	Јун	Јул	Авг.	Септ.	Окт.	Нов.	Дец.	Укупно	у %
Банкарске услуге	531	653	739	786	1.087	598	495	363	430	405	490	557	7.134	32%
Осигурање	82	99	149	251	166	159	116	47	105	252	161	149	1.736	8%
Мењ. послови	207	244	248	174	127	231	211	193	215	191	223	317	2.581	12%
Лизинг	9	9	5	8	1	7	3	2	6	8	7	8	73	0%
ДГФ	5	4	4	3	1	4	4	0	6	6	11	6	54	0%
Штедни записи	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4	0%
Стара дев.штедња	21	19	14	28	53	119	26	17	21	18	22	34	392	2%
Курсне листе	460	485	616	419	398	458	390	440	357	414	458	580	5.475	25%
Остало	282	500	457	524	340	472	382	298	421	325	475	374	4.850	22%
УКУПНО	1.597	2.013	2.235	2.193	2.173	2.048	1.627	1.361	1.561	1.619	1.847	2.025	22.299	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 - 31.12.2010. године



Поред великог броја позива, Информативни центар је примио и **1.046 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 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 2010. години **1.153 грађана** је посетило канцеларије.

Број питања грађана по областима у периоду 1.1 - 31.12.2010. године

Даваоци финансијских услуга	Квартал I	Квартал II	Квартал III	Квартал IV	Укупно	у %
Банкарство	129	131	200	187	647	56%
Осигурање	7	3	5	8	23	2%
Лизинг	3	6	9	8	26	2%
Мењачки послови	3	1	7	6	17	1%
Пензије	6	7	3	9	25	2%
Остало	99	91	116	109	415	36%
УКУПНО	247	239	340	327	1.153	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, средства обезбеђења, податке о доцњи евидентиране у Кредитном бироу, начин коришћења платних картица, 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.