

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

I. УВОД

У току 2011. године Центар за кориснике финансијских услуга је примио:

- **1.122 приговора** на рад финансијских институција,
- **763 преурањена приговора**,
- **697 питања**, и
- **21.098 позива** упућених Инфо-центру.

У истом периоду заказана је и **181 медијација**.

II. ПРИГОВОРИ И ПРЕУРАЊЕНИ ПРИГОВОРИ КОРИСНИКА

Центар је у периоду 1. јануар – 31. децембар 2011. примио укупно **1.885 приговора и преурањених приговора** на пословање финансијских институција. Од тог броја, **40% приговора је преурањено**, због чега су прослеђени финансијским институцијама на даљу надлежност.

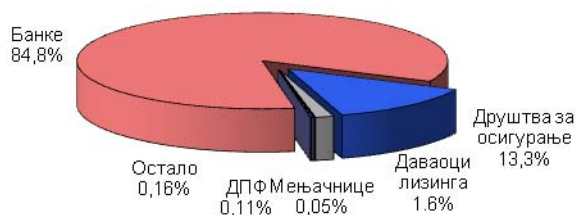
Број приговора и преурањених приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1. јануар – 31. децембар 2011. године

Даваоци финансијских услуга	Приговори	Преурањени приговори	Укупно	У %
Банке	855	744	1.599	84,8%
Друштва за осигурање	237	13	250	13,3%
Даваоци лизинга	27	3	30	1,6%
Друштва за управљање ДПФ	2	0	2	0,11%
Остало	1	2	3	0,16%
Мењачнице	0	1	1	0,05%
УКУПНО	1.122	763	1.885	100%

Извор: Народна банка Србије.

С обзиром на то да грађани у највећој мери користе банкарске услуге, највећи број приговора и преурањених приговора, **84,8%**, односи се на рад банака.

Структура приговора и преурањених приговора у периоду 1.1 - 31.12.2011. године по групама давалаца финансијских услуга



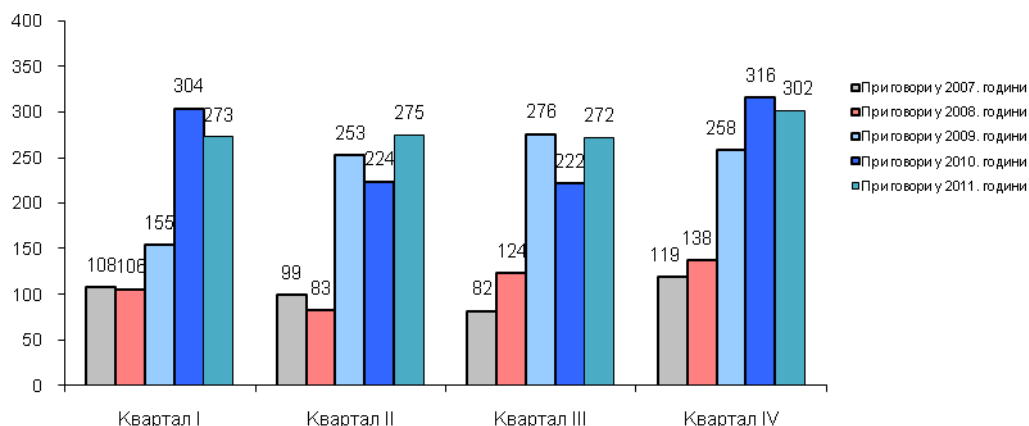
1. Приговори корисника

Корисници финансијских услуга су упутили **1.122 приговора** на рад финансијских институција, што је 5,25% више у односу на исти период 2010. године. Од наведеног броја приговора, 76% односи се на рад банака.

Број приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1. јануар – 31. децембар 2011. године

Даваоци финансијских услуга	Прво тримесечје	Друго тримесечје	Треће тримесечје	Четврто тримесечје	Укупно	У %
Банке	213	210	199	233	855	76,2%
Друштва за осигурање	52	56	65	64	237	21,1%
Даваоци лизинга	8	9	5	5	27	2,4%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	2	0	2	0,2%
Остало	0	0	1	0	1	0,1%
УКУПНО	273	275	272	302	1.122	100%

Извор: Народна банка Србије.



Од укупног броја приговора, поступање је завршено у **86% случајева**, од чега се **55%** односи на неосноване приговоре, а **45%** на основане.

Број приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1. јануар – 31. децембар 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	417	297	120	314	160	154	124	855
Друштва за осигурање	97	96	1	108	70	38	32	237
Даваоци лизинга	16	15	1	6	3	3	5	27
Друштва за управљање ДПФ	2	2	0	0	0	0	0	2
Остало	0	0	0	0	0	0	1	1
УКУПНО	532	410	122	428	233	195	162	1.122
УКУПНО у %	47,4%			38,1%			14,4%	100%

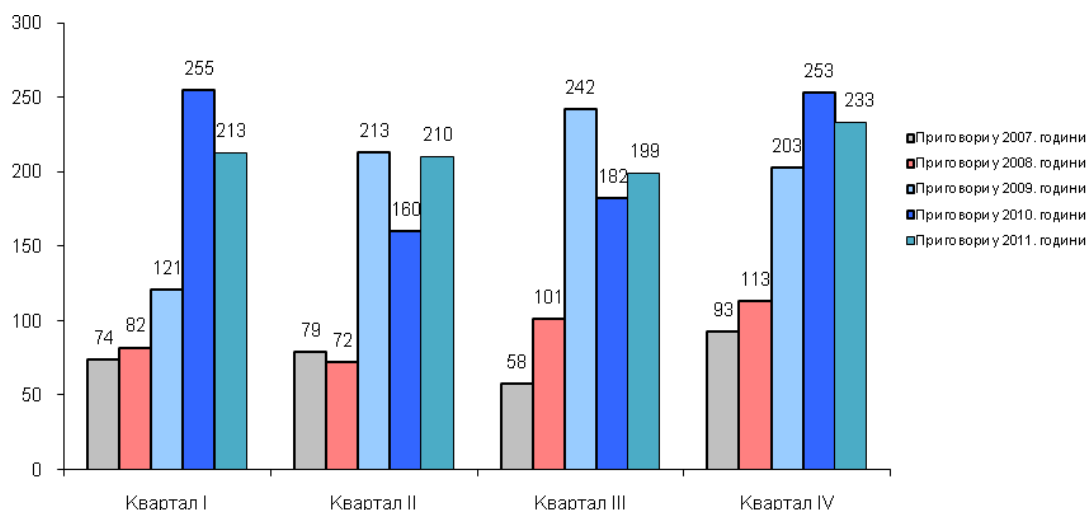
Извор: Народна банка Србије.

Од укупног броја основаних приговора, позитивно је решено 46% приговора.

Будући да је 5. децембра 2011. године почела примена Закона о заштити корисника финансијских услуга, у наредном периоду очекује се повећање броја позитивно решених основаних приговора који се односе на повећање висине променљивих каматних стопа. Такође, могуће је чак и њихово смањење, јер су банке биле дужне, с једне стране, да изврше усклађивање раније закључених уговора, а с друге, да новим уговорима прецизно уговарају променљиве каматне стопе које се при том не могу једнострано мењати, нити везивати на пословну политику банке. Истовремено, успостављен је и ефикасан механизам заштите који омогућава да, у случају прописаних повреда Закона, Народна банка Србије може банци да наложи да отклони утврђену незаконитост.

1.1. Банке

У току 2011. године, корисници су на рад банака упутили укупно **855 приговора**.



Највећи број приговора односи се на кредите (53,1%), текуће рачуне (20,4%) и платне картице (17,1%).

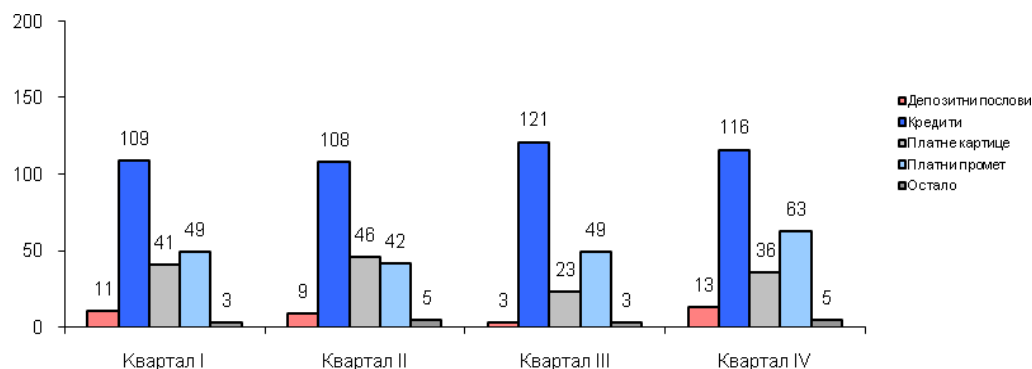
Број приговора по основима у периоду 1. јануар – 31. децембар 2011. године

Основ приговора	Прво тромесечје	Друго тромесечје	Треће тромесечје	Четврто тромесечје	Укупно	У %
Девизна штедња	10	7	3	13	33	3,9%
Динарска штедња	1	2	0	0	3	0,4%
Депозитни послови	11	9	3	13	36	4,2%
Готовински кредити	20	17	20	20	77	9%
Остали кредити	33	42	38	41	154	18%
Потрошачки кредити	10	5	6	8	29	3,4%
Стамбени кредити	46	44	57	47	194	22,7%
Кредити	109	108	121	116	454	53,1%
Дебитне картице	8	9	4	1	22	2,6%
Кредитне картице	33	37	19	35	124	14,5%

Број приговора по основима у периоду 1. јануар – 31. децембар 2011. године

Основ приговора	Прво тримесечје	Друго тримесечје	Треће тримесечје	Четврто тримесечје	Укупно	У %
Платне картице	41	46	23	36	146	17,1%
Наменски рачуни	0	1	2	4	7	0,8%
Платни промет	4	7	9	2	22	2,6%
Текући рачуни	45	34	38	57	174	20,4%
Платни промет	49	42	49	63	203	23,7%
Мењачки послови	0	0	1	0	1	0,1%
Остало	3	5	2	5	15	1,8%
Остало	3	5	3	5	16	1,9%
УКУПНО	213	210	199	233	855	100%

Извор: Народна банка Србије.



Од укупног броја приговора пристиглих у току 2011. године, 34% односи се на рад три банке.

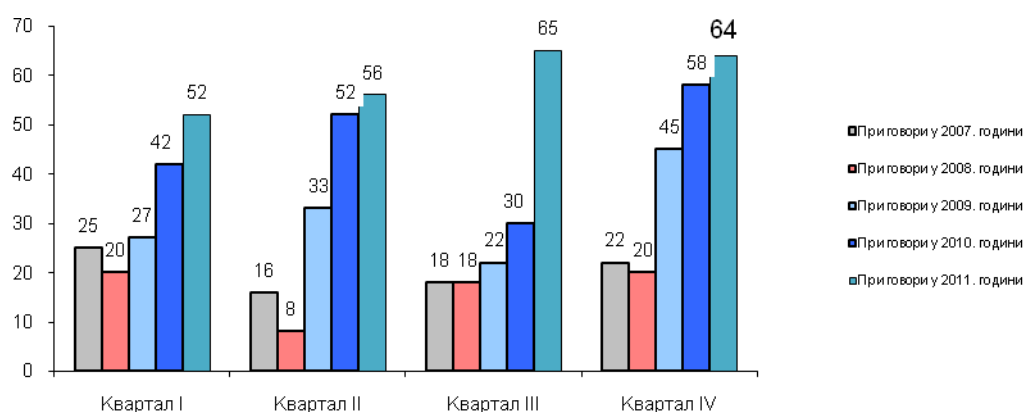
Корисници су се у наведеном периоду најчешће жалили на:

- 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;
- неблагоприятно 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 швајцарским францима;
- проблеме при превременој отплати кредита, јер банке нису прихватале да су корисници превремено отплатили кредите пошто 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 упућено је **237 приговора**, што је **30% више** у односу на 2010. годину.



Највећи број пристиглих приговора односио се на аутоодговорност (56%) и осигурање од незгоде (15%).

Број приговора по основима у периоду 1. јануар – 31. децембар 2011. године

Основ приговора	Прво тромесечје	Друго тромесечје	Треће тромесечје	Четврто тромесечје	Укупно	У %
Аутоодговорност	31	34	31	36	132	55,7%
Имовина	2	0	1	2	5	2,1%
Каско	1	2	4	5	12	5,1%
Незгода	4	11	12	8	35	14,8%
Остало	4	4	9	2	19	8%
Неживотно осигурање	42	51	57	53	203	85,7%
Осигурање живота	2	2	5	4	13	5,5%
Живот – допунско	1	0	0	2	3	1,3%
Остало	6	2	2	2	12	5,1%
Животно осигурање	9	4	7	8	28	11,8%
Остало	1	1	1	3	6	2,5%
ОСТАЛО	1	1	1	3	6	2,5%
УКУПНО	52	56	65	64	237	100%

Извор: Народна банка Србије.

Осигураници су се 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 27 приговора, или 2,4% 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 **763 преурањена приговора**, тј. приговора који су директно упућени Центру без претходног обраћања одговарајућој финансијској институцији.

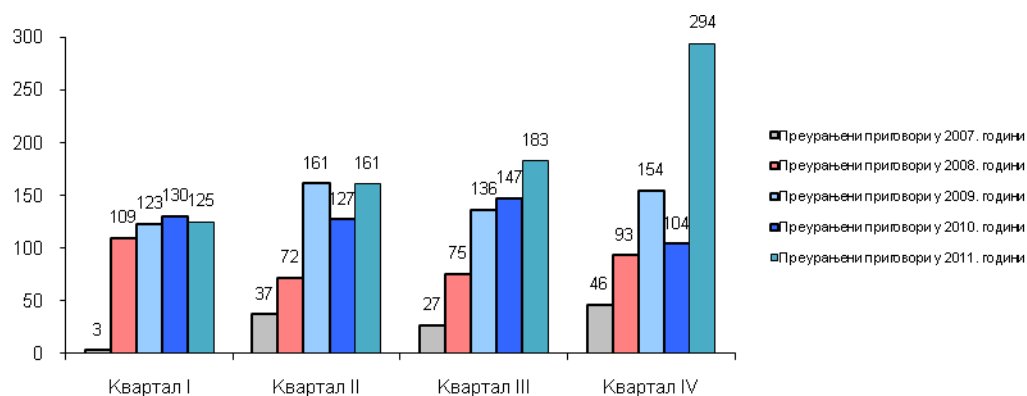
По процедури, Народна банка Србије преурањене приговоре упућује финансијским институцијама на даљу надлежност.

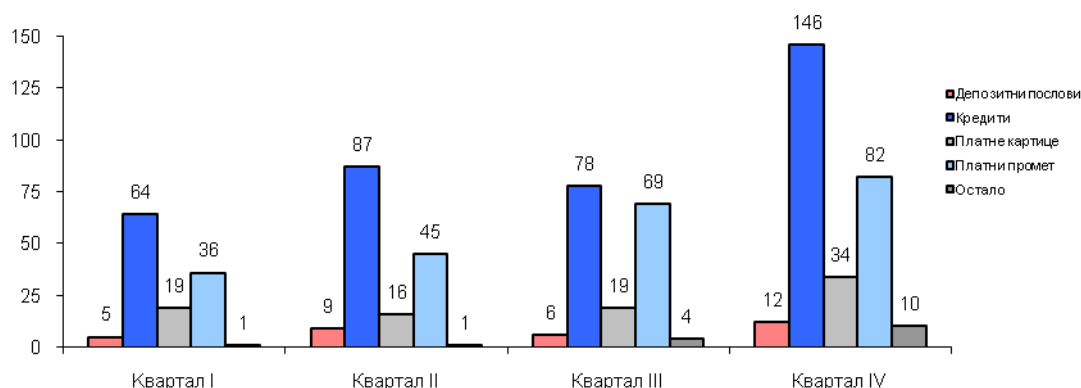
Број преурањених приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1. јануар – 31. децембар 2011. године

Даваоци финансијских услуга	Прво тромесечје	Друго тромесечје	Треће тромесечје	Четврто тромесечје	Укупно	У %
Банке	125	158	176	284	743	97,4%
Друштва за осигурање	0	3	5	6	14	1,8%
Даваоци лизинга	0	0	2	1	3	0,4%
Мењачнице	0	0	0	1	1	0,1%
Остало	0	0	0	2	2	0,3%
УКУПНО	125	161	183	294	763	100%

Извор: Народна банка Србије.

Број преурањених приговора је 50% виши него истом периоду претходне године, док је број преурањених приговора у четвртном тромесечју 2011. године 2,83 пута виши у односу на исто тромесечје 2010. године. Томе је у највећој мери допринео повећан број преурањених приговора пристиглих у децембру 2011. године.





Највећи број преурањених приговора односи се на рад банака (97,4%), и то сегменту кредита (50%), текућих рачуна (26%) и платних картица (12%).

III. МЕДИЈАЦИЈЕ

У току 2011. године заказана је **181 медијација**, што је **1,24 пута више** у односу на 2010. годину.

Број медијација у периоду 1. јануар – 31. децембар 2011. године

Даваоци финансијских услуга	Прво тромесечје	Друго тромесечје	Треће тромесечје	Четврто тромесечје	Укупно	У %
Банке	67	28	15	17	127	70%
Друштва за осигурање	8	14	11	20	53	29%
Даваоци лизинга	0	1	0	0	1	1%
УКУПНО	75	43	26	37	181	100%

Извор: Народна банка Србије.

Од укупног броја медијација, поступак је окончан у 167 случајева, при чему је у **46% завршених медијација постигнут споразум** између финансијских институција и њихових клијената.

Број медијација по даваоцима финансијских услуга у периоду 1. јануар – 31. децембар 2011. године

Даваоци финансијских услуга	У току	Поравнања	Обуставе	Одустанци	Укупно	У %
Банке	5	49	72	1	127	70%
Друштва за осигурање	9	28	15	1	53	29%
Даваоци лизинга	0	0	1	0	1	1%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0	0%
УКУПНО	14	77	88	2	181	100%

Извор: Народна банка Србије.

Највећи број медијација односи се на спорне односе између банака и њихових клијената, и то по основу кредитних односа (51%), платних картица (9%) и текућих рачуна

(7%). Када је реч о спорним односима између друштава за осигурање и њихових клијената, најбројније су медијације које се односе на спорне односе из аутоодговорности (15%).

IV. ИНФОРМИСАЊЕ И ЕДУКАЦИЈА КОРИСНИКА

1. Информисање грађана

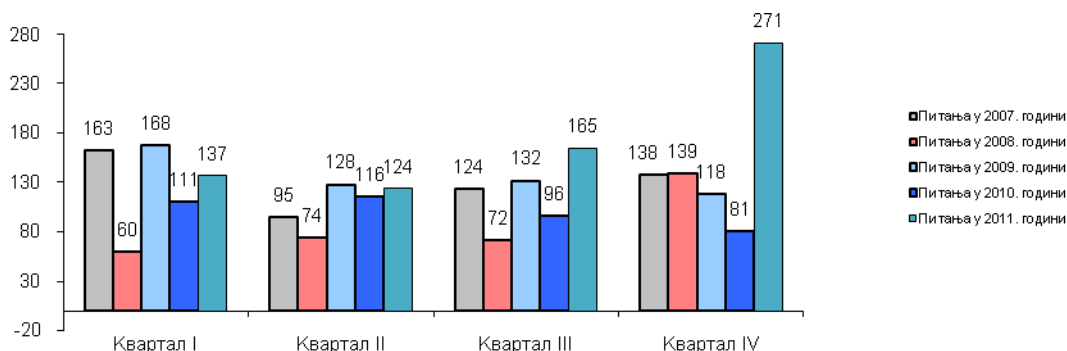
1.1. Питања корисника

Центар је, поред наведеног броја приговора и преурађених приговора, примио и **697 питања** у вези са финансијским производима и услугама и правима корисника финансијских услуга, што је **73% више** него у истом периоду прошле године.

Број питања по даваоцима финансијских услуга у периоду 1. јануар – 31. децембар 2011. године

Даваоци финансијских услуга	Прво тромесечје	Друго тромесечје	Треће тромесечје	Четврто тромесечје	Укупно	У %
Банке	106	105	137	225	573	82%
Друштва за осигурање	16	7	6	15	44	6,3%
Даваоци лизинга	4	5	13	16	38	5,5%
Мењачнице	2	2	2	3	9	1,3%
Остало	9	5	7	12	33	4,7%
УКУПНО	137	124	165	271	697	100%

Извор: Народна банка Србије.



Највећи број питања односио се на рад банака (82%), и то сегменту кредита (61,8%), текућих рачуна (8,2%) и кредитних картица (6,1%).

Од укупног броја питања примљених у новембру и децембру 2011. године, 43% односило се на примену појединих одредаба Закона о заштити корисника финансијских услуга.

1.2. Позиви корисника упућени Инфо-центру

Инфо-центар је у периоду 1. јануар – 31. децембар 2011. примио **21.098 позива** грађана.

Број постављених питања по областима у периоду 1. јануар – 31. децембар 2011. године

Област	Јан.	Фебр.	Март	Апр.	Мај	Јун	Јул	Авг.	Септ.	Окт.	Нов.	Дец.	Укупно	У %
Банкарске услуге	365	430	518	491	472	438	464	612	486	422	633	1.522	6.853	32,5%
Осигурање	80	87	137	171	239	175	69	76	100	214	136	149	1.633	7,7%
Мењачки послови	215	186	234	192	152	159	159	218	265	232	173	171	2.356	11,2%
Лизинг	5	6	9	5	2	8	6	9	11	6	5	8	80	0,4%
ДПФ	6	2	6	3	1	4	2	0	3	11	3	3	44	0,2%
Штедни записи	0	2	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	5	0,02%
Стара девизна штедња	23	23	30	24	19	28	20	19	25	22	15	12	260	1,2%
Курсне листе	444	428	517	430	507	387	453	496	453	427	358	314	5.214	24,7%
Остало	323	467	537	408	401	361	331	365	362	340	340	418	4.653	22,1%
УКУПНО	1.461	1.631	1.990	1.724	1.793	1.560	1.505	1.795	1.705	1.674	1.663	2.597	21.098	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 - 31.12.2011. године



Примљено је и **1.126 упита** корисника електронским путем, с питањима о процедури упућивања приговора на рад финансијских институција, висини курса, замени новчаница, принудној наплати, платном промету итд. На све упите одговорено је у прописаном року.

2. Финансијска едукација грађана

Народна банка Србије је, у оквиру својих редовних едукативних активности, наставила с пружањем информација грађанима у оквиру својих регионалних канцеларија за финансијску едукацију. У току 2011. године, регионалне канцеларије су посетила **1.303 грађанина**.

**Број питања грађана по областима
у периоду 1. јануар – 31. децембар 2011. године**

Даваоци финансијских услуга	Прво тримесечје	Друго тримесечје	Треће тримесечје	Четврто тримесечје	Укупно	У %
Банкарство	147	166	159	194	666	51,1%
Осигурање	9	9	5	15	38	2,9%
Лизинг	6	4	3	4	17	1,3%
Мењачки послови	3	4	13	24	44	3,4%
Пензије	3	3	4	7	17	1,3%
Остало	124	135	152	110	521	40%
УКУПНО	292	321	336	354	1.303	100%

Извор: Народна банка Србије.

Највећи број питања која су грађани постављали односио се на банкарске услуге (51,1%), посебно 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 итд.

Од почетка године, Народна банка Србије је у осам градова у Србији одржала едукативне трибине на различите актуелне финансијске теме прилагођене грађанима и привредницима. Што се тиче едукативног материјала, садржина 17 проспеката на теме различитих финансијских производа је усаглашена са изменом прописа, а потом су проспекти дистрибуирани путем филијала Народне банке Србије у Ужицу, Крагујевцу, Нишу, Новом Саду и Београду до корисника финансијских услуга. Истовремено, наведени проспекти су дистрибуирани и преко организационих јединица Пореске управе, Управе за трезор, Комуналне институције, Регионалних привредних комора итд.

Сајт намењен корисницима финансијских услуга www.tvojnovac.nbs.rs дневно је ажуриран актуелним информацијама и материјалима.