

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

I. УВОД

У периоду 1. јануар – 31. март 2009. године, Центар за заштиту корисника финансијских услуга и контролу тржишта је примио:

- **154 приговора** на рад финансијских институција,
- **123 преурањених приговора**,
- **169 питања**, и
- **8.732 упита** упућених Инфо-центру.

У том периоду заказано је и **16 медијација**.

II. ПРИГОВОРИ И ПРЕУРАЊЕНИ ПРИГОВОРИ КОРИСНИКА

Центар за заштиту корисника је у наведеном периоду примио укупно 277 приговора и преурањених приговора на пословање финансијских институција. Од тог броја, 44% 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 - 31.03.2009. године

Даваоци финансијских услуга	Приговори	Преурањени приговори	Укупно	у %
Банке	120	113	233	84%
Друштва за осигурање	27	4	31	11%
Даваоци лизинга	7	2	9	3%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0%
Мењачнице	0	3	3	1%
Остало	0	1	1	0%
УКУПНО	154	123	277	100%

1. Приговори корисника

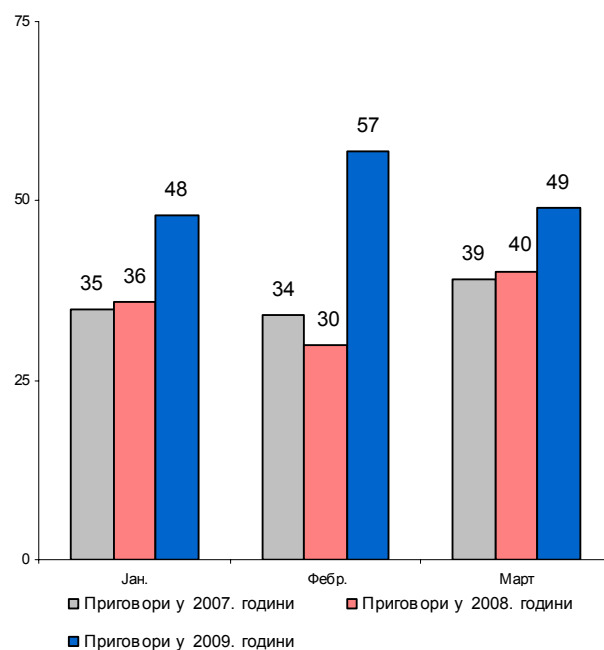
У периоду од 1. јануара до 31. марта 2009. године корисници финансијских услуга су Центру упутили укупно **154 приговора** на рад финансијских институција, 45% више у односу на исти период претходне године, а 43% више у односу на исти период 2007. године.

Упоредни преглед приговора

Област	Јан.	Фебр.	Март	УКУПНО
Приговори у 2007. години	35	34	39	108
Приговори у 2008. години	36	30	40	106
Приговори у 2009. години	48	57	49	154

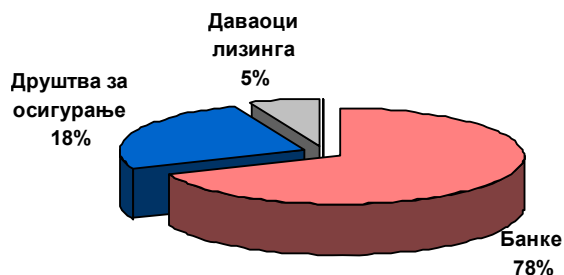
Број приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 31.03.2009. године

Даваоци финансијских услуга	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	у %
Банке	33	48	39	120	77,9%
Друштва за осигурање	12	6	9	27	17,5%
Даваоци лизинга	3	3	1	7	4,5%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0,0%
Мењачнице	0	0	0	0	0,0%
УКУПНО	48	57	49	154	100%



Највећи број приговора корисника односи се на рад банака (78%).

Структура приговора у периоду 1.1 - 31.03.2009. године по групама давалаца финансијских услуга



Од укупног броја пристиглих приговора, завршено је **56% приговора**, од којих је **69% неоснованих**, а **31% основаних**.

Од укупног броја основаних приговора, **70% је позитивно решено**.

Број приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 31.03.2009. године

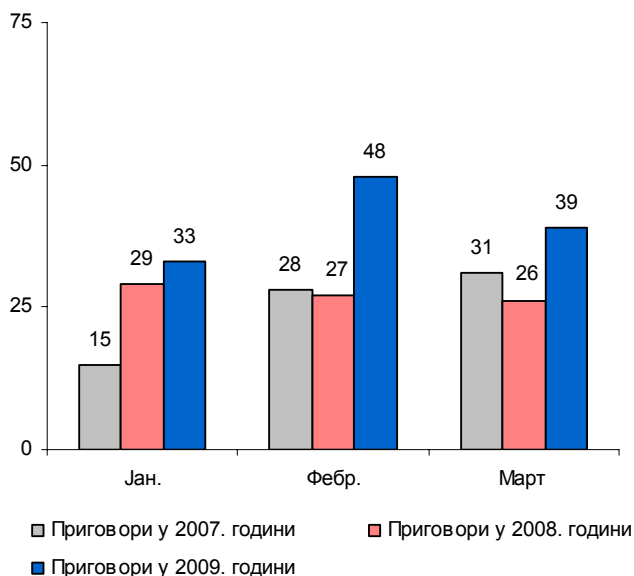
Даваоци финансијских услуга	Основани приговори	Основани - негативно решени	Основани - позитивно решени	Неосновани приговори	Неосновани - негативно решени	Неосновани - позитивно решени	У току	Укупно
Банке	21	3	18	45	45	0	54	120
Друштва за осигурање	6	5	1	10	10	0	11	27
Даваоци лизинга	0	0	0	5	5	0	2	7
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0	0	0	0
УКУПНО	27	8	19	60	60	0	67	154

1.1. Банке

У периоду од 1. јануара до 31. марта 2009. године корисници су на рад банака упутили укупно **120 приговора**, или 46% више у односу на исти период прошле године, а 62% више у односу на исти период 2007. године.

Упоредни преглед приговора који се односе на банкарске услуге

Област	Јан.	Фебр.	Март	УКУПНО
Приговори у 2007. години	15	28	31	74
Приговори у 2008. години	29	27	26	82
Приговори у 2009. години	33	48	39	120



Од укупног броја приговора на рад банака, завршено је **55% приговора**, од којих је **68% неоснованих**, а **32% основаних**.

Од укупног броја основаних приговора, **86% је позитивно решено**.

Највећи број приговора који су пристигли у наведеном периоду односи се на кредите (55%), платне картице (19%) и платни промет (13%).

Број приговора по основима у периоду 1.1 - 31.03.2009. године

Основ приговора	Квартал I	у %
Девизна штедња	7	6%
Динарска штедња	2	2%
Остало	2	2%
Депозитни послови	11	9%
Готовински кредити	19	16%
Остали кредити	8	7%
Потрошачки кредити	11	9%
Стамбени кредити	28	23%
Кредити	66	55%
Дебитне картице	8	7%
Кредитне картице	15	13%
Платне картице	23	19%
Наменски рачуни	0	0%
Платни промет	2	2%
Текући рачуни	14	12%
Платни промет	16	13%
Мењачки послови	1	1%
Остало	3	3%
Остало	4	3%
УКУПНО	120	100%

Корисници су се, између осталог, жалили на:

- повећање каматних стопа (марже) по закљученим уговорима о кредитима,
- потешкоће око доказивања да новац није преузет из банкомата,
- проблеме приликом рефинансирања кредита/кредитних картица и превремене отплате кредита, и
- уговорену обавезу индексирања кредита растом цена на мало, а што им није било довољно јасно објашњено о каквој обавези се ради закључивањем уговора.

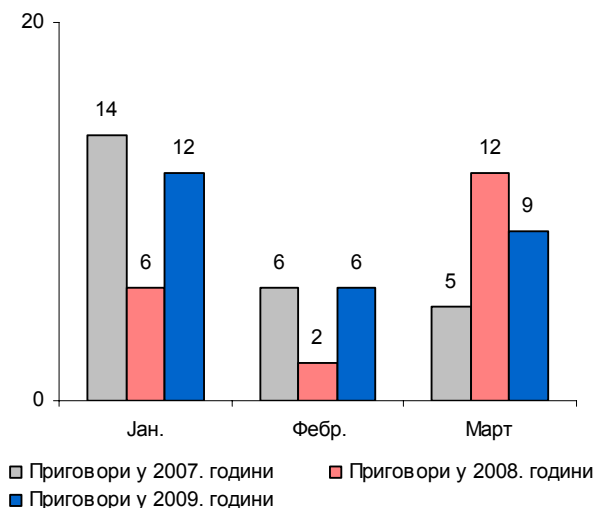
Од укупног броја приговора у првом кварталу, 55% се односи на рад шест банака, од чега на једну 19% приговора.

1.2. Друштва за осигурање

У периоду од 1. јануара до 31. марта 2009. године Центру је упућено **27 приговора** на рад друштава за осигурање, или 35% више у односу на исти период прошле године, а 8% више у односу на исти период 2007. године.

Упоредни преглед приговора који се односе на друштва за осигурање

Област	Јан.	Фебр.	Март	УКУПНО
Приговори у 2007. години	14	6	5	25
Приговори у 2008. години	6	2	12	20
Приговори у 2009. години	12	6	9	27



Од наведеног броја приговора, завршено је 59% приговора, од којих је 62% неоснованих, а 38% основаних.

Највећи број приговора који су пристигли у наведеном периоду односи се на аутоодговорност (56%), незгоду (11%) и осигурање живота (11%).

Број приговора по основима у периоду 1.1 - 31.03.2009. године

Основ приговора	Квартал I	у %
Аутоодговорност	15	56%
Имовина	2	7%
Каско	0	0%
Незгода	3	11%
Осигурање у вези с кредитом	0	0%
Остало	2	7%
Неживотно осигурање	22	81%
Осигурање живота	3	11%
Живот - допунско	0	0%
Остало	2	7%
Животно осигурање	5	19%
Друштва у стечају и ликвидацији	0	0%
Остало	0	0%
Остало	0	0%
УКУПНО	27	100%

1.3. Даваоци финансијског лизинга

На рад давалаца финансијског лизинга од почетка године упућено је 7 приговора.

2. Преурањени приговори

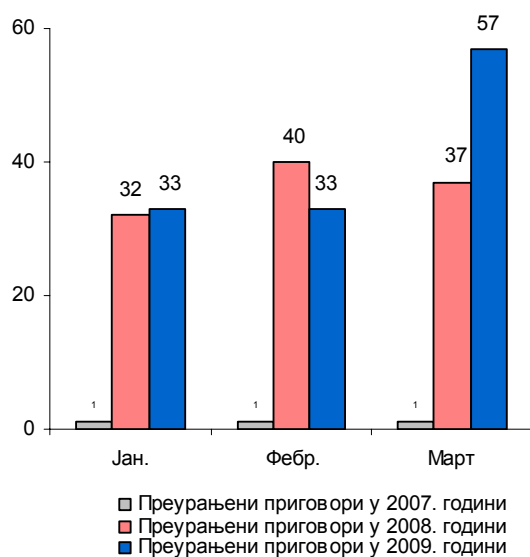
У периоду од 1. јануара до 31. марта 2009. године Центар је примио и 123 преурањених приговора, тј. приговора који су директно упућени Центру, без претходног обраћања

одговарајућој финансијској институцији. По процедури, Народна банка Србије преурађене приговоре упућује финансијским институцијама на даљу надлежност.

Број преурађених приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 31.03.2009. године

Даваоци финансијских услуга	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	у %
Банке	28	32	53	113	92%
Друштва за осигурање	3	0	1	4	3%
Даваоци лизинга	0	0	2	2	2%
Мењачнице	2	0	1	3	2%
Остало	0	1	0	1	1%
УКУПНО	33	33	57	123	100%

Број пристиглих преурађених приговора је за 13% већи у односу на исти период прошле године.



Највећи број преурађених приговора (92%) односи се на рад банака, а тичу се кредита (45%), платног промета (28%) и платних картица (14%).

**Број преурањених приговора по основима
приговора за период 1.1 - 31.03.2009. године**

Основ приговора	Квартал I	у %
Девизна штедња	6	5%
Динарска штедња	2	2%
Остало	1	1%
Депозитни послови	9	8%
Готовински кредити	17	15%
Остали кредити	13	12%
Потрошачки кредити	10	9%
Стамбени кредити	11	10%
Кредити	51	45%
Дебитне картице	6	5%
Кредитне картице	10	9%
Платне картице	16	14%
Наменски рачуни	1	1%
Платни промет	8	7%
Текући рачуни	23	20%
Платни промет	32	28%
Мењачки послови	2	2%
Обвезнице	0	0%
Остало	3	3%
Остало	5	4%
УКУПНО	113	100%

III. МЕДИЈАЦИЈА

У периоду од 1. јануара до 31. марта 2009. године заказано је **16 медијација**, од којих је 5 обустављено, 9 су у току, а 2 су окончане споразумом.

Број медијација по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 31.03.2009. године

Даваоци финансијских услуга	У току	Поравнања	Обуставе	Одустанци	Укупно	у %
Банке	4	2	4	0	10	62,5%
Друшта за осигурање	5	0	1	0	6	37,5%
УКУПНО	9	2	5	0	16	100%

Предмет поступка медијације односи се на спорне односе у вези с кредитима (38%), аутоодговорношћу (31%) и депозитним пословима (19%).

Број медијација по основима приговора у периоду 1.1 - 31.03.2009. године

Група давалаца финансијских услуга	Основ приговора	Квартал I	у %
БАНКЕ	Девизна штедња	1	6%
	Остало	2	13%
	Депозитни послови	3	19%
	Готовински кредити	1	6%
	Остали кредити	2	13%
	Потрошачки кредити	0	0%
	Стамбени кредити	3	19%
	Кредити	6	38%
	Дебитне картице	0	0%
	Кредитне картице	1	6%
	Платне картице	1	6%
	Платни промет	0	0%
	Текући рачуни	0	0%
	Платни промет	0	0%
	Остало	0	0%
	Остало	0	0%
БАНКЕ Укупно		10	63%
ДРУШТВА	Аутоодговорност	5	31%
	Незгода	0	0%
	Неживотно осигурање	5	31%
	Осигурање живота	1	6%
	Животно осигурање	1	6%
ДРУШТВА Укупно		6	38%
УКУПНО		16	100%

IV. ИНФОРМИСАЊЕ И ЕДУКАЦИЈА КОРИСНИКА

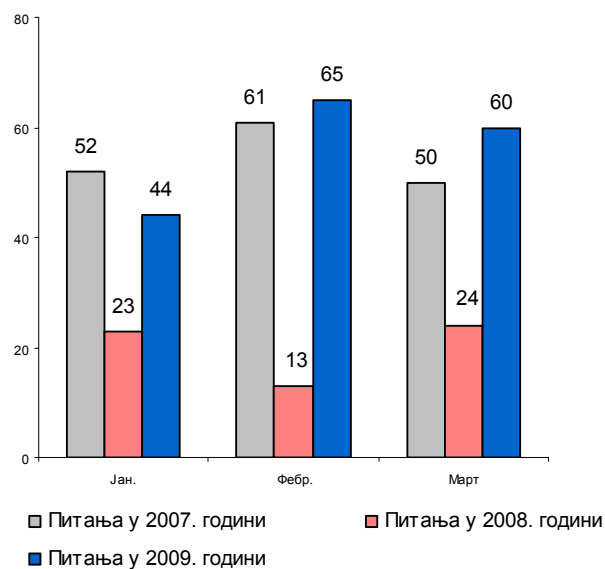
1. Информисање грађана

1.1. Питања корисника

Центар је у периоду од 1. јануара до 31. марта 2009. године, поред наведеног броја приговора, примио и **169 питања** у вези са финансијским производима и услугама и правима корисника финансијских услуга, скоро три пута више него у истом периоду прошле године.

Број питања по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 31.03.2009. године

Даваоци финансијских услуга	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	у %
Банке	29	43	51	123	73%
Друштва за осигурање	10	4	3	17	10%
Даваоци лизинга	0	2	1	3	2%
Мењачнице	2	3	0	5	3%
Остало	3	13	5	21	12%
УКУПНО	44	65	60	169	100%



Највећи број питања (73%) односи се на рад банака, и то на кредите (49,6%), депозитне послове (14,6%) и платни промет (14,6%).

Број питања по основима за период 1.1 - 31.03.2009. године

Основ питања	Квартал I	у %
Девизна штедња	11	8,9%
Динарска штедња	0	0,0%
Остало	7	5,7%
Депозитни послови	18	14,6%
Готовински кредити	4	3,3%
Остали кредити	17	13,8%
Потрошачки кредити	12	9,8%
Стамбени кредити	28	22,8%
Кредити	61	49,6%
Дебитне картице	1	0,8%
Кредитне картице	7	5,7%
Платне картице	8	6,5%
Наменски рачуни	0	0,0%
Платни промет	5	4,1%
Текући рачуни	13	10,6%
Платни промет	18	14,6%
Мењачи послови	4	3,3%
Остало	14	11,4%
Остало	18	14,6%
УКУПНО	123	100%

1.2. Позиви корисника упућени Информативном центру

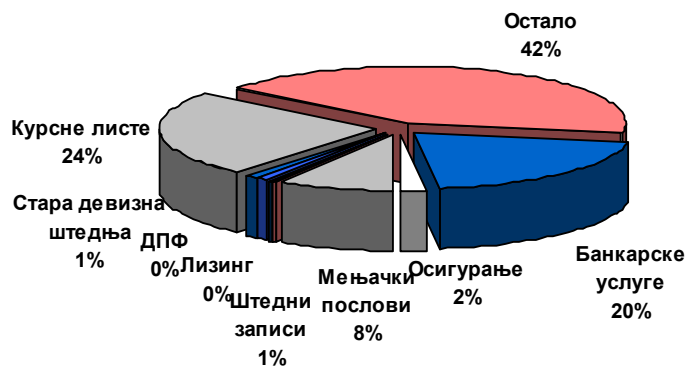
У истом периоду, Информативни центар је примио **8.418** позива.

Број постављених питања по областима у периоду 1.1 - 31.3.2009. године

Област	Јануар	Фебруар	Март	Укупно	у %
Банкарске услуге	498	598	607	1.703	20%
Осигурање	61	44	68	173	2%
Мењачки послови	194	269	247	710	8%
Лизинг	8	17	12	37	0%
ДПФ	7	9	4	20	0%
Штедни записи	4	43	14	61	1%
Стара девизна штедња	27	35	40	102	1%
Курсне листе	645	713	702	2.060	24%
Остало	538	1.693	1.321	3.552	42%
УКУПНО	1.982	3.421	3.015	8.418	100%

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 - 31.3.2009. године



Поред великог броја позива, Информативни центар је примио електронским путем и **314 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 грађана у пет филијала Народне банке Србије, у периоду од 5. јануара до 31. марта 2009. године, посетило је 325 грађана.

Највећи број питања грађана који су посетили канцеларије, односи се на банкарске производе и услуге (39%) и мењачке послове (7%). Такође 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.

Број питања грађана по областима у периоду 5.1 - 31.03.2009. године

Област	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	у %
Банкарство	42	47	39	128	39%
Осигурање	2	4	4	10	3%
Лизинг	2	1	2	5	2%
Мењачки послови	9	7	6	22	7%
Едукација	1	0	0	1	0%
Пензије	0	1	1	2	1%
Остало	18	85	54	157	48%
УКУПНО	74	145	106	325	100%