

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

I. УВОД

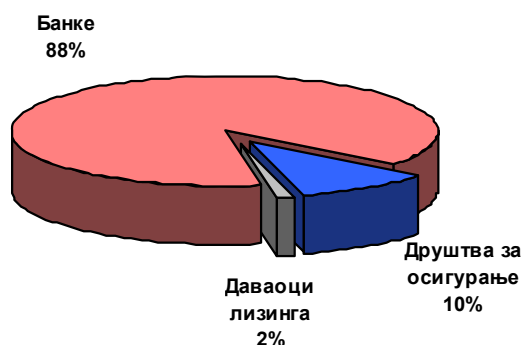
У периоду 1. јануар – 31. март 2010. године, Центар за заштиту корисника финансијских услуга и контролу тржишта је примио:

- **304 приговора** на рад финансијских институција,
- **130 преурањених приговора**,
- **111 питања** и
- **5.845 позива** упућених Инфо-центру.

У истом периоду заказано је и **33 медијације**.

С обзиром да грађани у највећој мери користе банкарске услуге, највећи број приговора и преурањених приговора, **88%**, односи се на рад банака.

Структура приговора и преурањених приговора у периоду
1.1 - 31.3.2010. године по групама давалаца финансијских услуга



II. ПРИГОВОРИ И ПРЕУРАЊЕНИ ПРИГОВОРИ КОРИСНИКА

Центар за заштиту корисника је у наведеном периоду примио укупно **434 приговора и преурањених приговора** на пословање финансијских институција. Од тог броја, **30% 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 - 31.3.2010. године

Даваоци финансијских услуга	Приговори	Преурањени приговори	Укупно	у %
Банке	255	128	383	88,2%
Друштва за осигурање	42	2	44	10,1%
Даваоци лизинга	6	0	6	1,4%
Друштва за управљање ДПФ	1	0	1	0,2%
Мењачнице	0	0	0	0,0%
Остало	0	0	0	0,0%
УКУПНО	304	130	434	100%

извор: Народна банка Србије

1. Приговори корисника

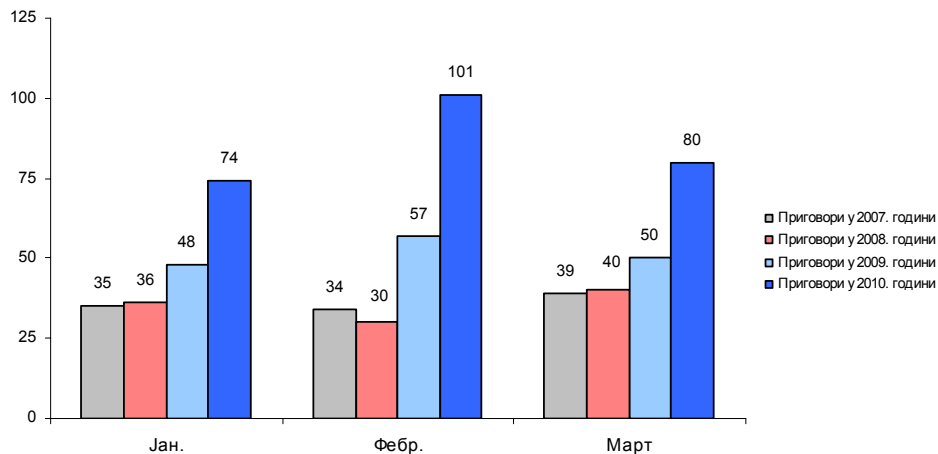
У наведеном периоду корисници финансијских услуга упутили су Центру укупно **304 приговора** на рад финансијских институција, што је **2,4 пута више** у односу на 2008. и **1,64 пута више** у односу на 2009. годину.

Број приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 31.3.2010. године

Даваоци финансијских услуга	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	у %
Банке	74	101	80	255	84%
Друштва за осигурање	10	15	17	42	14%
Даваоци лизинга	1	2	3	6	2%
Друштва за управљање ДПФ	0	1	0	1	0%
Мењачнице	0	0	0	0	0%
УКУПНО	85	119	100	304	100%

извор: Народна банка Србије

На овакав пораст броја приговора највише је утицао повећан број приговора који су се односили на неблаговремено прокњижене трансакције по текућима рачунима клијената и кредитне партије које нису затворене након рефинансирања.



Од укупног броја приговора, **поступање је завршено по 64% приговора**, од чега је **56% неоснованих**, а **44% основаних**.

Број приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 31.3.2010. године

Даваоци финансијских услуга	Неосновани приговори	Неосновани - негативно решени	Неосновани - позитивно решени	Основани приговори	Основани - негативно решени	Основани - позитивно решени	У току	Укупно
Банке	86	85	1	77	28	49	92	255
Друштва за осигурање	19	19	0	7	4	3	16	42
Даваоци лизинга	2	2	0	2	1	1	2	6
Друштва за управљање ДПФ	1	1	0	0	0	0	0	1
УКУПНО	108	107	1	86	33	53	110	304
УКУПНО у %	36%			28%			36%	100%

извор: Народна банка Србије

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

1.1. Банке

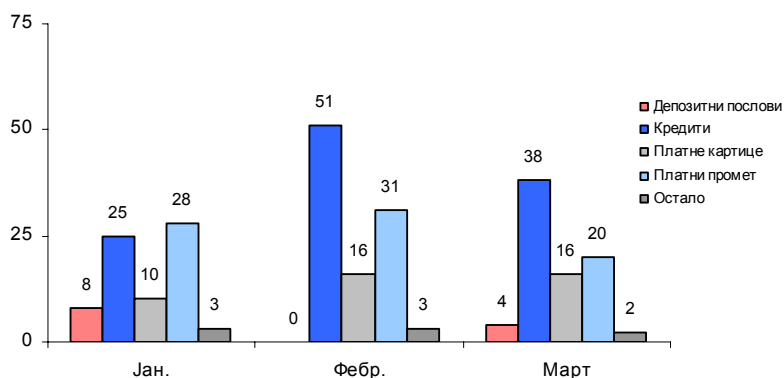
У наведеном периоду корисници су на рад банака упутили укупно **255 приговора**, што је за **2,1 пута више** у односу на исти период 2009. године.

Од наведеног броја, највећи број приговора односи се на кредите (45%), текуће рачуне (28%) и платне картице (16,5%).

Број приговора по основима у периоду 1.1 - 31.3.2010. године

Основ приговора	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	у %
Девизна штедња	6	0	4	10	3,9%
Динарска штедња	1	0	0	1	0,4%
Остало	1	0	0	1	0,4%
Депозитни послови	8	0	4	12	4,7%
Готовински кредити	8	15	8	31	12,2%
Остали кредити	11	27	18	56	22,0%
Потрошачки кредити	2	2	5	9	3,5%
Стамбени кредити	4	7	7	18	7,1%
Кредити	25	51	38	114	44,7%
Дебитне картице	0	4	3	7	2,7%
Кредитне картице	10	12	13	35	13,7%
Платне картице	10	16	16	42	16,5%
Наменски рачуни	0	0	1	1	0%
Платни промет	1	3	2	6	2%
Текући рачуни	27	28	17	72	28,2%
Платни промет	28	31	20	79	31,0%
Мењачки послови	0	0	0	0	0,0%
Остало	3	3	2	8	3,1%
Остало	3	3	2	8	3,1%
УКУПНО	74	101	80	255	100%

извор: Народна банка Србије



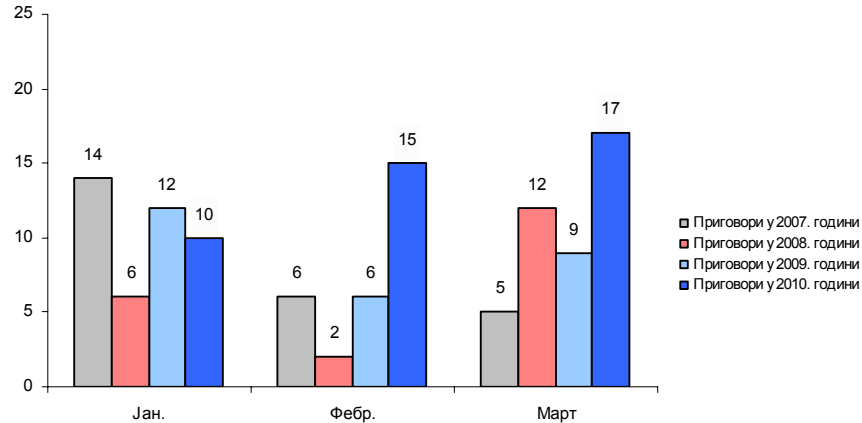
Корисници су се у наведеном периоду најчешће жалили на:

- неблаговремено прокњижене трансакције по текућем рачуну,
- проблеме приликом рефинансирања кредита и
- податке о доцњи који су пријављени Кредитном бироу.

Од укупног броја приговора пристиглих у првом кварталу, 58% се односи на рад пет банака, при чему се на две банке односи 34% приговора.

1.2. Друштва за осигурање

У првом кварталу 2010. године на рад друштава за осигурање Центру је упућено **42 приговора**, што је за **1,56 пута више** у односу исти период прошле године.



Највећи број наведених приговора односи се на аутоодговорност (60%), каско (12%) и осигурање живота (7%).

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 **6 приговора**, а на рад друштава за управљање ДПФ **1 приговор**.

2. Преурањени приговори

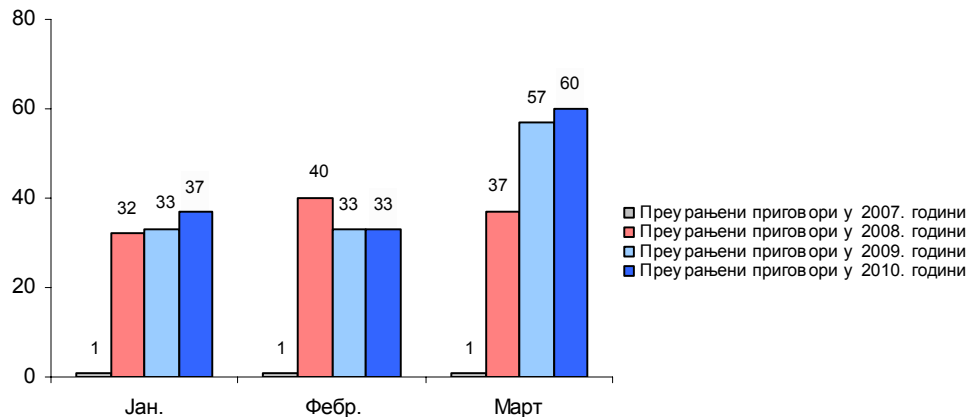
У наведеном периоду Центар је примио и **130 преурањених приговора**, тј. приговора који су директно упућени Центру без претходног обраћања одговарајућој финансијској институцији. По процедури, Народна банка Србије преурањене приговоре упућује финансијским институцијама на даљу надлежност.

Број преурањених приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду
1.1 - 31.3.2010. године

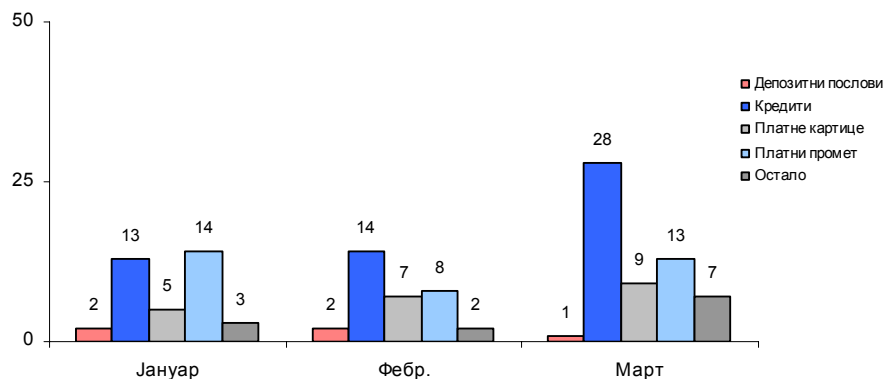
Даваоци финансијских услуга	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	у %
Банке	37	33	58	128	98%
Друштва за осигурање	0	0	2	2	2%
УКУПНО	37	33	60	130	100%

извор: Народна банка Србије

У прва три месеца текуће године пристигао је приближно исти број преурањених приговора као и у току 2009. године.



Највећи број преурањених приговора односи се на рад банака, **98%**, и то на кредите (43%), текуће рачуне (25%) и платне картице (16%).



III. МЕДИЈАЦИЈЕ

У првом кварталу 2010. године одржано је и **33 медијација**, што је за **2 пута више** у односу на исти период претходне године.

Број медијација по месецима у периоду 1.1 - 31.3.2010. године

Даваоци финансијских услуга	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	у %
Банке	5	9	7	21	64%
Друшта за осигурање	2	3	6	11	33%
Даваоци лизинга	1	0	0	1	3%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0%
УКУПНО	8	12	13	33	100%

извор: Народна банка Србије

Повећан број одржаних медијација указује да је све већи број финансијских институција и клијената који увиђају предност оваквог начина решавања спорних односа с клијентима.

Од укупног броја медијација, поступак је окончан у 19 случајева, при чему је **у више од половине завршених медијација постигнут споразум** између финансијских институција и њихових клијената.

Број медијација по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 31.3.2010. године

Даваоци финансијских услуга	У току	Поравнања	Обуставе	Одустанци	Укупно	у %
Банке	7	9	5	0	21	64%
Друшта за осигурање	6	1	4	0	11	33%
Даваоци лизинга	1	0	0	0	1	3%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0	0%
УКУПНО	14	10	9	0	33	100%

извор: Народна банка Србије

Највећи број медијација односи се на кредите (42%), аутоодговорност (15%) и кредитне картице (12%).

IV. ИНФОРМИСАЊЕ И ЕДУКАЦИЈА КОРИСНИКА

1. Информисање грађана

Почетком марта 2010. године одржана је презентација о резултатима контролног истраживања – тестирања услова под којима се на тржишту нуде финансијске услуге – текући рачуни и кредити које је спровела компанија за истраживање тржишта, јавног мњења и медија *TNS Medium Gallup*.

Циљ спровођења наведеног истраживања је објективно сагледавање квалитета понуде финансијских услуга на тржишту, односно транспарентности услова под којима се нуде финансијски производи и услуге, а због чега ће истраживање понуде ових и других финансијских услуга бити настављено и у наредном периоду.

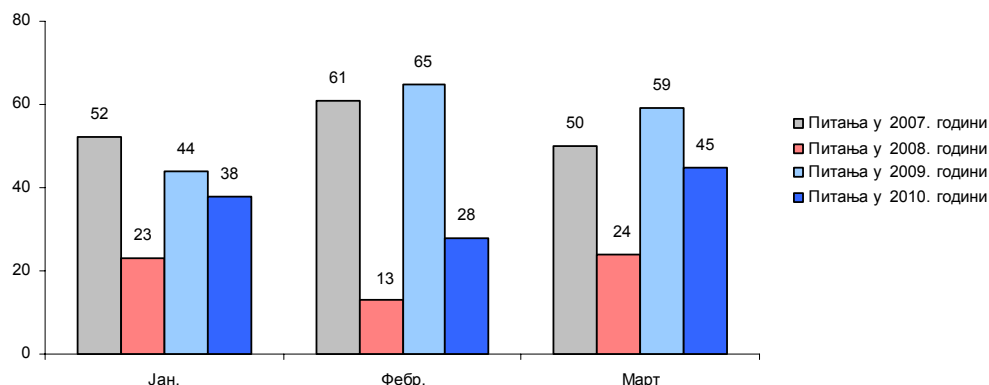
1.1. Питања корисника

У првом кварталу 2010. године Центар је примио и **111 питања** у вези са финансијским производима и услугама и правима корисника финансијских услуга, **34% мање** него у прошлој години.

Број питања по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 31.3.2010. године

Даваоци финансијских услуга	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	у %
Банке	29	21	34	84	76%
Друштва за осигурање	6	6	9	21	19%
Даваоци лизинга	0	1	1	2	2%
Остало	3	0	1	4	4%
УКУПНО	38	28	45	111	100%

извор: Народна банка Србије



Највећи број питања односи се на рад банака (76%), и то у вези са девизном штедњом (25%), стамбеним кредитима (22%) и текуће рачуне (14%).

1.2. Позиви корисника упућени Инфо-центру

У истом периоду, Инфо-центар је примио **5.845** позива.

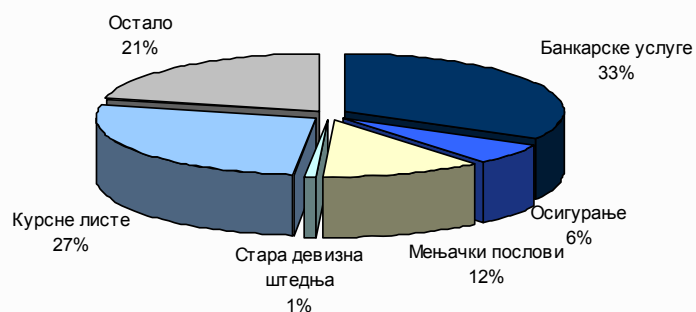
Број постављених питања по областима у периоду 1.1 - 31.3.2010. године

Област	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	у %
Банкарске услуге	531	653	739	1.923	33%
Осигурање	82	99	149	330	6%
Мењачки послови	207	244	248	699	12%
Лизинг	9	9	5	23	0%
ДПФ	5	4	4	13	0%
Штедни записи	0	0	3	3	0%
Стара девизна штедња	21	19	14	54	1%
Курсне листе	460	485	616	1.561	27%
Остало	282	500	457	1.239	21%
УКУПНО	1.597	2.013	2.235	5.845	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 - 31.3.2010. године



Поред великог броја позива, Информативни центар је примио и **297 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 наставила са пружањем информација грађанима у својим регионалним канцеларијама за едукацију. У првом кварталу 2010. године регионалне канцеларије посетило је **247 грађана**.

Број питања грађана по областима у периоду 1.1 - 31.3.2010. године

Област	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	у %
Банкарство	27	53	49	129	52%
Осигурање	3	4	0	7	3%
Лизинг	1	1	1	3	1%
Мењачки послови	0	2	1	3	1%
Пензије	3	0	3	6	2%
Остало	23	36	40	99	40%
УКУПНО	57	96	94	247	100%

извор: Народна банка Србије

Највећи број питања која су грађани постављали односи се на банкарске услуге (52%), и то на рефинансирање кредита, штедњу, начин коришћења банкомата и друго.