

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

I. УВОД

Центар за кориснике финансијских услуга у периоду 1. јануар – 31. март 2011. примио је:

- **273 приговора** на рад финансијских институција,
- **125 преурањених приговора**,
- **137 питања**, и
- **5.082 позива** упућена Инфо-центру.

У истом периоду је заказано и **75 медијација**.

II. ПРИГОВОРИ И ПРЕУРАЊЕНИ ПРИГОВОРИ КОРИСНИКА

Центар је у наведеном периоду примио **398 приговора и преурањених приговора** на пословање финансијских институција. Од тог броја, **31% приговора је преурањено**, због чега су прослеђени финансијским институцијама на даљу надлежност.

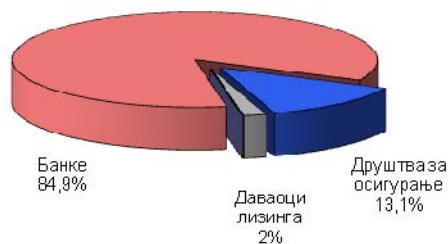
Број приговора и преурањених приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1. јануар – 31. март 2011.

Даваоци финансијских услуга	Приговори	Преурањени приговори	Укупно	У %
Банке	213	125	338	84,9%
Друштва за осигурање	52	0	52	13,1%
Даваоци лизинга	8	0	8	2,0%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0,0%
Мењачнице	0	0	0	0,0%
УКУПНО	273	125	398	100%

Извор: Народна банка Србије.

С обзиром на то да грађани у највећој мери користе банкарске услуге, највећи број приговора и преурањених приговора (**85%**) односио се на рад банака.

Структура приговора и преурањених приговора у периоду 1.1 -31.3.2011. године по групама давалаца финансијских услуга



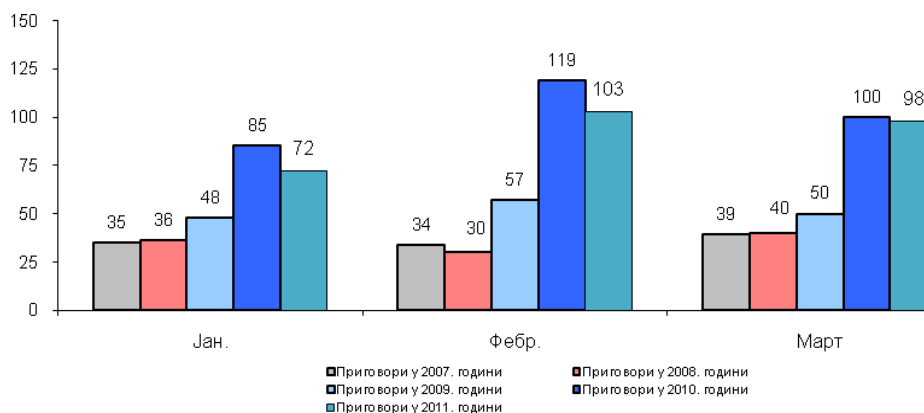
1. Приговори корисника

Корисници финансијских услуга Центру су упутили **273 приговора** на рад финансијских институција, што је 10,19% мање него у 2010. години. Од укупног броја приговора, **78% се односило на рад банака**.

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

Даваоци финансијских услуга	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	У %
Банке	58	81	74	213	78%
Друштва за осигурање	11	18	23	52	19%
Даваоци лизинга	3	4	1	8	3%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0%
Мењачнице	0	0	0	0	0%
УКУПНО	72	103	98	273	100%

Извор: Народна банка Србије.



Поступање је завршено у **58%** укупног броја приговора, од чега се **47%** односило на неосноване приговоре, а **53%** на основане.

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

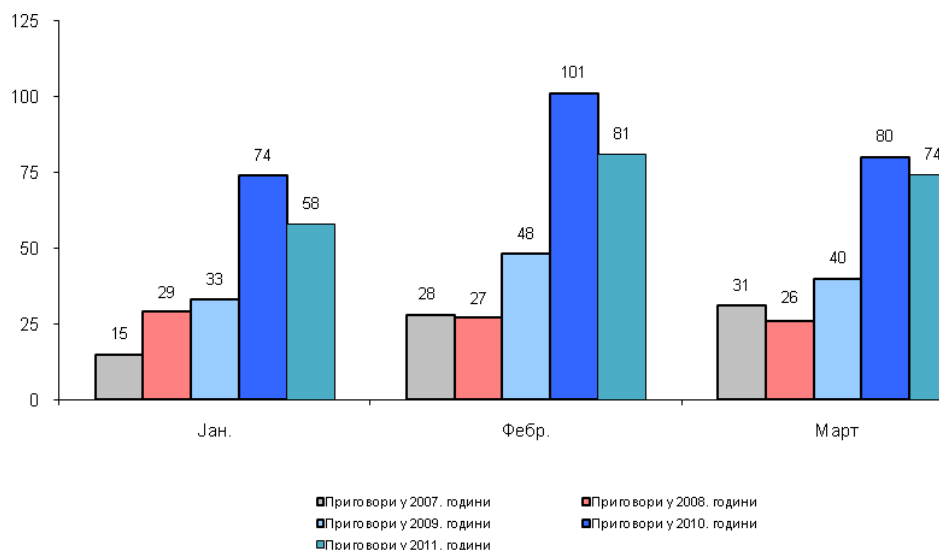
Даваоци финансијских услуга	Неосновани приговори	Неосновани негативно решени	Неосновани позитивно решени	Основани приговори	Основани негативно решени	Основани позитивно решени	У току	Укупно
Банке	61	47	14	68	44	24	84	213
Друштва за осигурање	12	12	0	14	12	2	26	52
Даваоци лизинга	2	2	0	2	2	0	4	8
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0	0	0	0
Мењачнице	0	0	0	0	0	0	0	0
УКУПНО	75	61	14	84	58	26	114	273
УКУПНО у %	27%			31%			42%	100%

Извор: Народна банка Србије.

Од свих основаних приговора, **позитивно је решено њих 31%**.

1.1. Банке

У наведеном периоду корисници су упутили **213 приговора** на рад банака.

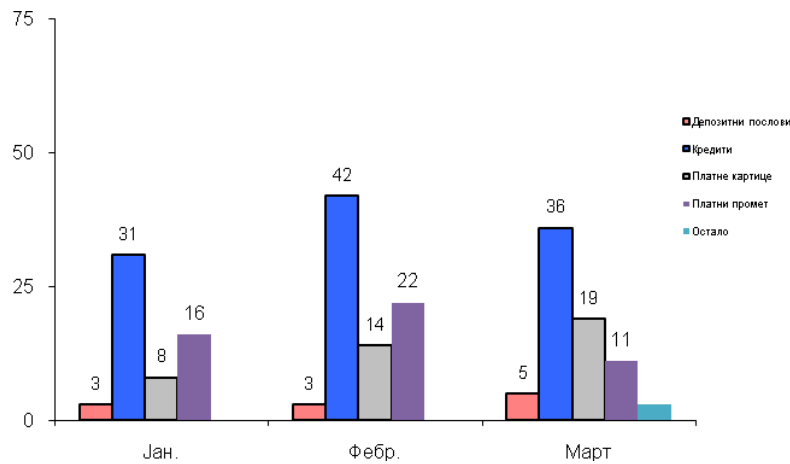


Највише приговора се односило на кредите (51%), текуће рачуне (21%) и платне картице (19%).

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

Основ приговора	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	У %
Девизна штедња	3	3	4	10	4,7%
Динарска штедња	0	0	1	1	0,5%
Остало	0	0	0	0	0,0%
Депозитни послови	3	3	5	11	5,2%
Готовински кредити	6	3	11	20	9,4%
Остали кредити	7	14	12	33	15,5%
Потрошачки кредити	5	3	2	10	4,7%
Стамбени кредити	13	22	11	46	21,6%
Кредити	31	42	36	109	51,2%
Дебитне картице	2	2	4	8	3,8%
Кредитне картице	6	12	15	33	15,5%
Платне картице	8	14	19	41	19,2%
Наменски рачуни	0	0	0	0	0%
Платни промет	1	2	1	4	2%
Текући рачуни	15	20	10	45	21,1%
Платни промет	16	22	11	49	23,0%
Мењачки послови	0	0	0	0	0,0%
Остало	0	0	3	3	1,4%
Остало	0	0	3	3	1,4%
УКУПНО	58	81	74	213	100%

Извор: Народна банка Србије.



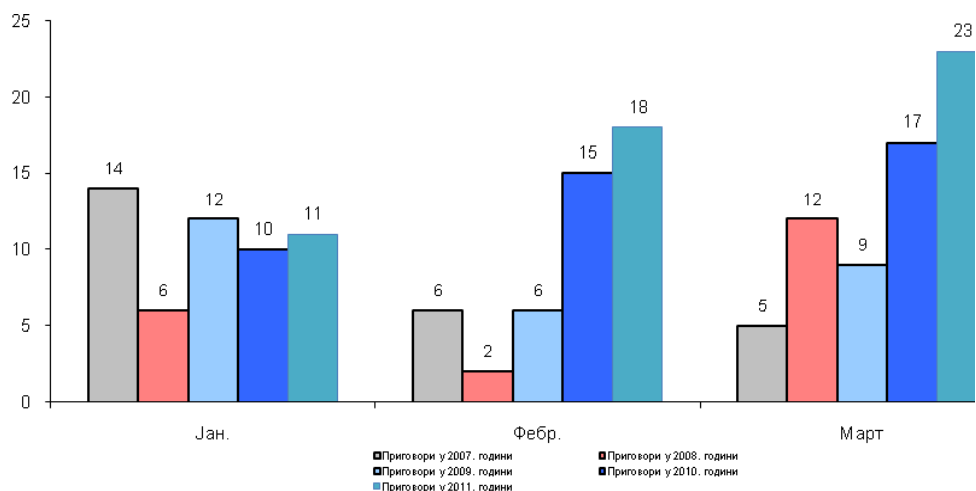
Од укупног броја приговора пристиглих у првом тромесечју 2011, 59% приговора се односило на рад шест банака, при чему се 28% њих односило на две банке.

Корисници су се најчешће жалили на:

- промену каматне стопе на стамбене кредите у отплати, као и на необавештавање и непотпуно обавештавање о разлозима те промене;
- неблаговремено обавештавање јемаца о неизмиреним обавезама дужника пре него што им се изврши наплата тих обавеза и немогућност њихове замене;
- немогућност рефинансирања и проблеме при превременој отплати кредита;
- обрачун камате на дуг по основу кредитне картице;
- необавештавање о накнади и наплаћивање накнаде за одржавање рачуна иако рачуни нису активни.

1.2. Друштва за осигурање

У првом тромесечју 2011. Центру су упућена 52 **приговора** на рад друштава за осигурање, што је за **24% више** него у истом периоду прошле године.



Највећи број пристиглих приговора односио се на аутоодговорност (60%) и осигурање незгоде (8%).

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 је упућено осам приговора, што чини 3% укупног броја приговора.

2. Преурањени приговори

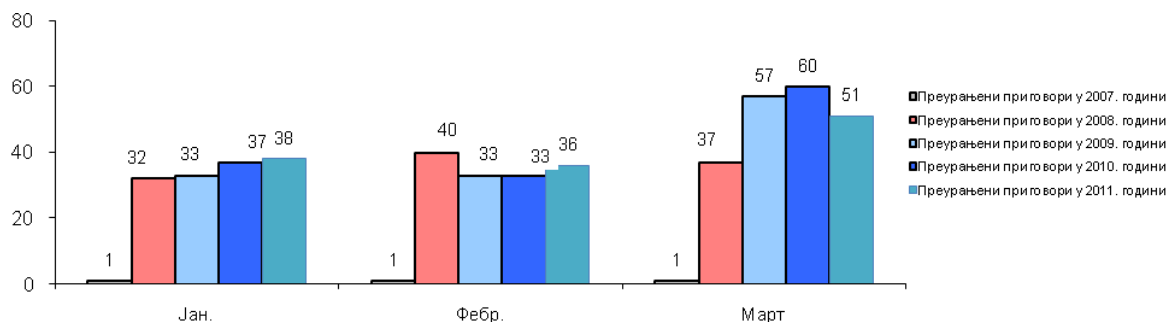
У наведеном периоду Центар је примио и **125 преурањених приговора** који су директно упућени Центру без претходног обраћања одговарајућој финансијској институцији.

По процедури, Народна банка Србије их је упућивала финансијским институцијама на даљу надлежност.

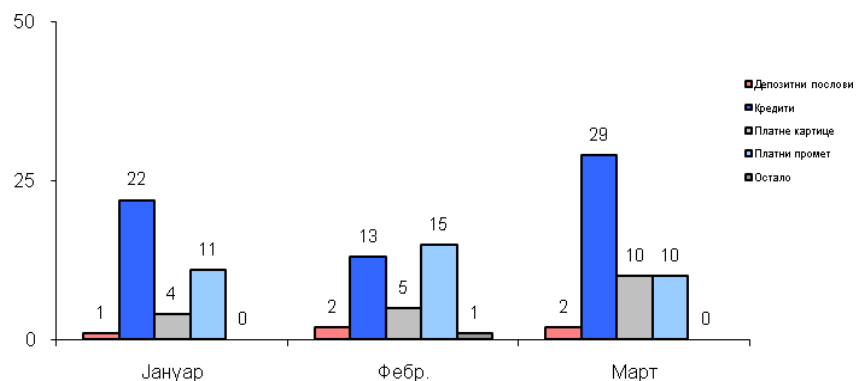
Број преурањених приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1. јануар – 31. март 2011.

Даваоци финансијских услуга	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	У %
Банке	38	36	51	125	100%
Друштва за осигурање	0	0	0	0	0%
Даваоци лизинга	0	0	0	0	0%
Мењачнице	0	0	0	0	0%
Остало	0	0	0	0	0%
УКУПНО	38	36	51	125	100%

Извор: Народна банка Србије.



Број преурањених приговора је за 4% мањи у односу на исти период претходне године.



Сви преурањени приговори односили су се на рад банака, и то у сегменту кредита (51%), текућих рачуна (27%) и платних картица (15%).

III. МЕДИЈАЦИЈЕ

У првом тромесечју 2011. године је заказано **75 медијација**, што је **2,3 пута више** него у 2010. години.

Број медијација у периоду 1. јануар – 31. март 2011.

Даваоци финансијских услуга	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	У %
Банке	12	45	10	67	89%
Друшта за осигурање	1	3	4	8	11%
Даваоци лизинга	0	0	0	0	0%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0%
УКУПНО	13	48	14	75	100%

Извор: Народна банка Србије.

Од укупног броја медијација, њих 59% се односило на рад једне банке.

Поступак је окончан у 30 случајева, при чему је у **40%** завршених медијација постигнут споразум између финансијских институција и њихових клијената.

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

Даваоци финансијских услуга	У току	Поравнања	Обуставе	Одустанци	Укупно	У %
Банке	40	11	15	1	67	89%
Друшта за осигурање	5	1	2	0	8	11%
Даваоци лизинга	0	0	0	0	0	0%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0	0%
УКУПНО	45	12	17	1	75	100%

Извор: Народна банка Србије.

Највећи број медијација се односио на кредите (81%), аутоодговорност (7%) и текуће рачуне (5%).

IV. ИНФОРМИСАЊЕ И ЕДУКАЦИЈА КОРИСНИКА

1. Информисање грађана

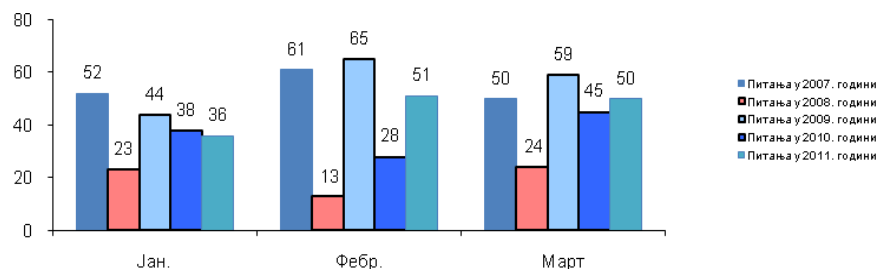
1.1. Питања корисника

У првом тромесечју 2011. Центар је, поред наведеног броја приговора и преурањених приговора, примио и **137 питања** у вези са финансијским производима и услугама и правима корисника финансијских услуга, што је **23% више** него у истом периоду прошле године.

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

Даваоци финансијских услуга	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	У %
Банке	25	42	39	106	77%
Друштва за осигурање	8	3	5	16	12%
Даваоци лизинга	2	0	2	4	3%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0%
Мењачнице	0	1	1	2	1%
Остало	1	5	3	9	7%
УКУПНО	36	51	50	137	100%

Извор: Народна банка Србије.



Највећи број питања (77%) односио се на рад банака, и то у делу кредита (51%), текућих рачуна (14%) и кредитних картица (10%).

1.2. Позиви корисника упућени Инфо-центру

У истом периоду Инфо-центар је примио **5.082 позива** грађанина.

**Број постављених питања по областима
у периоду 1. јануар – 31. март 2011.**

Област	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	У %
Банкарске услуге	365	430	518	1.313	25,8%
Осигурање	80	87	137	304	6,0%
Мењачки послови	215	186	234	635	12,5%
Лизинг	5	6	9	20	0,4%
ДПФ	6	2	6	14	0,3%
Штедни записи	0	2	2	4	0,1%
Стара девизна штедња	23	23	30	76	1,5%
Курсне листе	444	428	517	1.389	27,3%
Остало	323	467	537	1.327	26,1%
УКУПНО	1.461	1.631	1.990	5.082	100%

Извор: Народна банка Србије.

Ако се изузму позиви који су се односили на сервисне информације, корисници су највише постављали питања у вези с банкарским услугама, мењачким пословима и осигурањем.

Структура позива упућених Информативном центру
у периоду 1.1 - 31.3.2011. године



Поред великог броја позива, Информативни центар је електронским путем примио и **282 упита** који су били у вези с процедуром упућивања приговора на рад финансијских институција, висином курса, заменом новчаница, принудном наплатом, платним прометом итд. На све упите је одговорено у прописаном року.

2. Финансијска едукација грађана

У оквиру својих редовних едукативних активности, Народна банка Србије је наставила да грађанима пружа информације у својим регионалним канцеларијама за финансијску едукацију. У првом тромесечју 2011. канцеларије су посетила **292 грађанина**.

Број питања грађана по областима у периоду 1. јануар – 31. март 2011.

Област	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	У %
Банкарство	38	46	63	147	50%
Осигурање	0	2	7	9	3%
Лизинг	1	2	3	6	2%
Мењачки послови	2	1	0	3	1%
Пензије	1	2	0	3	1%
Остало	41	36	47	124	42%
УКУПНО	83	89	120	292	100%

Извор: Народна банка Србије.

Грађани су највише питања (50%) постављали из области банкарских услуга – о рефинансирању кредита, начину обрачуна анuitета, штедњи, гашењу рачуна и друго.