



НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ

**СЕКТОР ЗА ЗАШТИТУ И ЕДУКАЦИЈУ КОРИСНИКА
ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА**

**ИЗВЕШТАЈ О ПОДНЕТИМ
ПРИТУЖБАМА И ПРИГОВОРИМА
ЗА ПЕРИОД ЈАНУАР–МАРТ 2018. ГОДИНЕ**

Јун 2018.

Садржај:

1. Увод.....	2
1.1. Поступање по предметима.....	2
1.2. Списак банака за које је утврђено да нису поступале у складу са појединим одредбама закона којима се уређују финансијске услуге....	3
2. Преурањене притужбе и притужбе	3
2.1. Преурањене притужбе	3
2.2. Притужбе корисника	4
2.2.1. Притужбе на рад банака	5
2.2.1.1. Број притужби и основи обраћања	5
2.2.2. Притужбе на рад друштава за осигурање.....	7
2.2.2.1. Број притужби и основи обраћања	8
2.2.3. Остали даваоци финансијских услуга.....	9
3. Посредовање пред Народном банком Србије	9

1. Увод

1.1. Поступање по предметима

Народна банка Србије, Сектор за заштиту и едукацију корисника финансијских услуга (у даљем тексту: Сектор), у периоду јануар–март 2018. године, корисницима финансијских услуга (у даљем тексту: корисници) активно је пружао помоћ у остваривању њихових права поступањем по притужбама¹ на рад финансијских институција, посредовањем у решавању спорних односа мирним путем, као и информисањем и едукацијом корисника.

Сектор је у периоду од 1. јануара до 31. марта 2018. године примио 1.092 поднеска. Од тог броја, 678 односило се на притужбе (укључујући преурађене притужбе), 101 на предлог за посредовање и 313 на питања.

Притужбе су се односиле на рад друштава за осигурање (56,1%), затим на рад банака (43,7%), као и на рад друштава за управљање добровољним пензијским фондовима (0,2%).

Табела 1.1.1. Број притужби
(1. 1. – 31. 3. 2018)

Даваоци финансијских услуга	Укупно	У %
Банке	224	43,7%
Друштва за осигурање	288	56,1%
Даваоци лизинга	0	0,0%
Друштва за управљање ДПФ	1	0,2%
Платне институције	0	0,0%
Укупно	513	100%

Извор: НБС.

¹ Ради поједностављивања, у овом извештају се користи израз „притужба” и обухвата и приговоре на рад друштава за осигурање.

1.2. Списак банака за које је утврђено да нису поступале у складу с појединим одредбама закона којима се уређује област заштите корисника финансијских услуга

У складу с тачком 17. Одлуке о поступању даваоца финансијских услуга по приговору корисника финансијских услуга и поступању Народне банке Србије по притужби тих корисника („Службени гласник РС”, бр. 25/2015), Народна банка Србије објављује списак банака за које је у периоду јануар–март 2018. године утврђено да нису поступале у складу с појединим одредбама закона којима се уређује област заштите корисника финансијских услуга:

- *NLB BANK AD BEOGRAD;*
- *UNICREDIT BANK SRBIJA AD BEOGRAD;*
- *SBERBANK SRBIJA AD BEOGRAD;*
- *ADDIKO BANK AD BEOGRAD;*
- *DIREKTNA BANKA AD KRAGUJEVAC;*
- *TELENOR BANKA AD BEOGRAD;*
- *SOCIETE GENERALE BANKA SRBIJA AD BEOGRAD;*
- *AIK BANKA AD BEOGRAD;*
- *KOMERCIJALNA BANKA AD BEOGRAD;*
- *OTP BANKA AD NOVI SAD.*

2. Преурањене притужбе и притужбе

2.1. Преурањене притужбе

У првом тромесечју 2018. године, Сектор је поступао по 165 преурањених притужби, што одговара просечном броју преурањених притужби у истом периоду у последњих десет година.

Удео преурањених притужби у укупном броју притужби (24,3%) указује на чињеницу да се корисници и даље у великом броју одмах обраћају Народној банци Србије, уместо да се претходно обрате финансијској институцији на чији рад имају приговор. Наиме, према прописаној процедури, неопходно је да се корисник прво обрати приговором институцији на чији рад има примедбу, а ако

спорни однос не реши у том поступку, може поднети притужбу Народној банци Србије.

Највећи број преурањених притужби односио се на рад банака (82,4%).

2.2. Притужбе корисника

У периоду од 1. јануара до 31. марта 2018. године, Сектору је упућено 513 притужби на рад финансијских институција, што је за 15,5% више него у истом периоду прошле године.

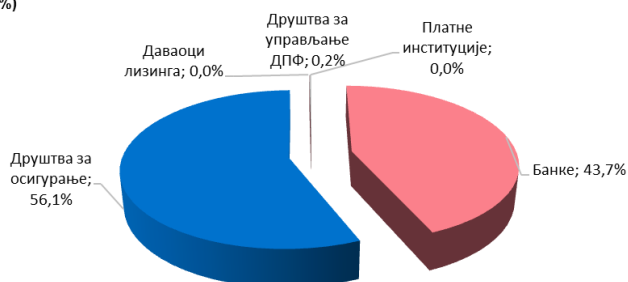
Од тог броја притужби, 56,1% односило се на рад друштава за осигурање, 43,7% на рад банака, 0,2% на рад друштава за управљање добровољним пензијским фондовима, док на рад осталих финансијских институција није било притужби.

Табела 2.2.1. Број притужби
(1. 1. – 31. 3. 2018)

Даваоци финансијских услуга	Укупно	Неосноване притужбе	Основане притужбе	Обустава	У току
Банке	224	114	40	0	70
Друштва за осигурање	288	209	11	1	67
Друштва за управљање ДПФ	1	1	0	0	0
Даваоци лизинга	0	0	0	0	0
Платне институције	0	0	0	0	0
Остало	0	0	0	0	0
Укупно	513	324	51	1	137
Укупно у %	100 %	63,2 %	9,9 %	0,2 %	26,7 %

Извор: НБС

Графикон 2.2.1. Број притужби по даваоцима финансијских услуга (%)



Извор: НБС.

2.2.1. Притужбе на рад банака

Током првог тромесечја 2018. године примљене су 224 притужбе на рад банака, што је за 14,3% више него у истом периоду претходне године.

2.2.1.1. Број притужби и основи обраћања

У првом тромесечју 2018. године, највећи број притужби на рад банака односио се на кредите (42,9%), платне (текуће) рачуне (21,9%) и платне картице (22,3%).

Табела 2.2.1.1.1. Број притужби по основима (банке)
(1. 1. - 31. 3. 2018)

Основ притужбе	Укупно	У %
Девизна штедња	8	3,6%
Динарска штедња	1	0,4%
Остало	1	0,4%
Депозитни послови	10	4,5%
Готовински кредити	34	15,2%
Остали кредити	31	13,8%
Потрошачки кредити	7	3,1%
Стамбени кредити	24	10,7%
Кредити	96	42,9%
Дебитне картице	17	7,6%
Кредитне картице	33	14,7%
Платне картице	50	22,3%
Наменски рачуни	4	1,8%
Платни промет	9	4,0%
Текући рачуни	49	21,9%
Платни промет	62	27,7%
Мењачки послови	0	0,0%
Остало	6	2,7%
Остало	6	2,7%
Укупно	224	100%

Извор: НБС

Табела 2.2.1.1.2. Преглед притужби по основима и исходу (банке)
(1. 1. - 31. 3. 2018)

Основ притужбе	Укупно	Неосноване притужбе	Основане притужбе	Обустава	У току
Девизна штедња	8	6	1	0	1
Динарска штедња	1	1	0	0	0
Остало	1	1	0	0	0
Депозитни послови	10	8	1	0	1
Готовински кредити	34	25	2	0	7
Остали кредити	31	17	7	0	7
Потрошачки кредити	7	5	1	0	1
Стамбени кредити	24	9	2	0	13
Кредити	96	56	12	0	28
Дебитне картице	17	9	2	0	6
Кредитне картице	33	10	8	0	15
Платне картице	50	19	10	0	21
Наменски рачуни	4	2	2	0	0
Платни промет	9	3	3	0	3
Текући рачуни	49	23	11	0	15
Платни промет	62	28	16	0	18
Мењачки послови	0	0	0	0	0
Остало	6	3	1	0	2
Остало	6	3	1	0	2
Укупно	224	114	40	0	70

Извор: НБС

У периоду од јануара до марта 2018. године, корисници су се Сектору обраћали притужбама на рад банака у вези са:

- захтевима за брисање историјске доцње након измиривања обавеза по кредитима, кредитним картицама и текућим рачунима, као и за корекцију података пријављене доцње у Кредитном бироу;
- отварањем, вођењем и гашењем текућег рачуна и наплатом накнада по основу вођења текућих рачуна;
- врстом и висином накнада које су дефинисане закљученим уговорима о кредиту;
- немогућношћу измиривања обавеза по кредитима;
- злоупотребом платних картица;
- валутном клаузулом, односно примењеним курсом код уговора о кредиту;
- превременом отплатом кредита и рефинансирањем кредита;
- подизањем новца на банкоматима;
- променом каматне стопе по кредитима у отплати;
- јемством по основу уговора о кредиту;

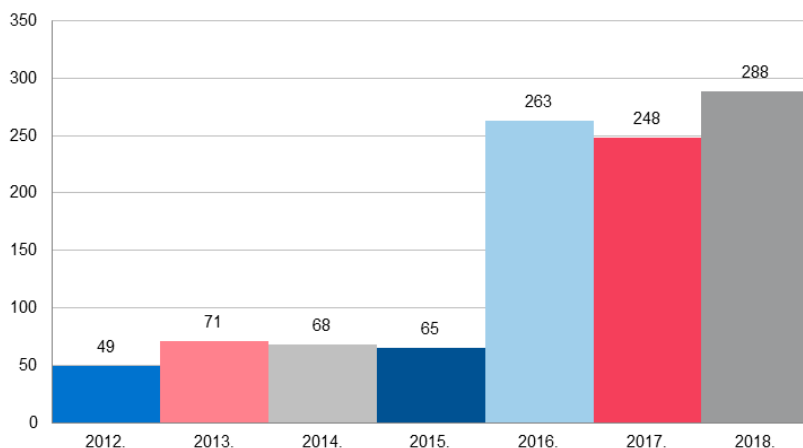
- недозвољеним прекорачењем по рачуну;
- обрачуном накнада по основу текућих рачуна, као и платних картица;
- обрачуном камата по основу коришћења картица, као и проблема у вези са затварањем картица;
- применом затезне камате код уговора о кредиту;
- у вези са стамбеним кредитима индексираним у швајцарским францима;
- девизном штедњом.

2.2.2. Притужбе на рад друштава за осигурање

Током првог тромесечја 2018. године, Сектор је примио 288 притужби на рад друштава за осигурање, што је 16,13% више него у истом периоду претходне године.

После 2015. године, број притужби на рад друштава за осигурање знатно је већи него претходне године. Наиме, ако се посматра прво тромесечје претходних година, број притужби био је: 71 притужба 2013. године, 68 притужби 2014. године; 65 притужби 2015. године; 263 притужбе 2016. године; 248 притужби 2017. године.

Графикон 2.2.2.1. Упоредни преглед броја приговора који се односе на услуге осигурања – I тромесечје по годинама



Извор: НБС.

Дакле, евидентан је раст броја притужби последње три године, а главни разлог за то јесте доношење новог Закона о осигурању, чија је примена почела у јуну 2015. године, и Одлуке о начину заштите права и интереса корисника услуга осигурања. Одлуком су друштва за осигурање обавезана да својим интерним актом ближе уреде поступак подношења приговора и одлучивање о њима, у складу с наведеним законом и одлуком. У односу на приговор, друштво је, такође, дужно да кориснику услуге осигурања укаже на његово право да поднесе приговор Народној банци Србије ако није задовољан одговором друштва на приговор.

На тај начин обезбеђена је боља информисаност и заштита корисника услуга осигурања, као и законитост у раду друштава за осигурање, а корисници су боље упућени у своја права и могућност да их остваре у поступку који се води пред Народном банком Србије.

2.2.2.1. Број притужби и основи обраћања

Највећи број притужби на рад друштава за осигурање у првом тромесечју 2018. године односио се на аутоодговорност (28,1%) и осигурање од последица несрећног случаја (29,2%).

Табела 2.2.2.1.1. Број притужби по основима (друштва за осигурање) (1. 1. - 31. 3. 2018)

Основ притужбе	Укупно	У %
Аутоодговорност	81	28,1%
Друга општа осигурања од одговорности	3	1,0%
Добровољно здравствено и путно осигурање	18	6,3%
Осигурање имовине	14	4,9%
Каско осигурање моторних возила	18	6,3%
Осигурање од последица несрећног случаја	84	29,2%
Осигурање кредита и јемства	8	2,8%
Осигурање од одговорности	19	6,6%
Остало-неживотно	16	5,6%
Неживотно осигурање	261	91%
Осигурање живота	13	4,5%
Допунско осигурање уз осигурање живота	6	2,1%
Сва остала животна осигурања	1	0,3%
Животно осигурање	20	7%
Остало	7	2%
Остало	7	2%
УКУПНО	288	100%

Извор: НБС.

Осигураници су се у периоду јануар–март 2018. године најчешће обраћали у вези са:

- осигурањем од последица несрећног случаја (незгоде);
- осигурањем од аутоодговорности;
- животним осигурањем;
- осигурањем од одговорности.

2.2.3. Остали даваоци финансијских услуга

У посматраном периоду, Сектор је примио једну притужбу на рад друштава за управљање добровољним пензијским фондовима, док на рад осталих давалаца финансијских услуга (даваоци финансијског лизинга, пружаоци платних услуга и институције електронског новца) није било притужби.

3. Посредовање пред Народном банком Србије

У периоду од 1. јануара до 31. марта 2018. године, Сектору је упућен 101 предлог за посредовање. Од тог броја, 27 предлога су прихватиле финансијске институције, 64 предлога није прихваћено, док се десет предлога тренутно разматра.

У првом тромесечју 2018. године одржана су 33 поступка посредовања (медијација), што је за 57% више него у истом периоду прошле године, односно број посредовања у случају банака повећао се за 16,7%, а број посредовања у случају друштава за осигурање за 111%.

Табела 3.1. Број посредовања
(1. 1. – 31. 3. 2018)

Даваоци финансијских услуга	У току	Поравнања	Обуставе	Одустанци	Укупно	у %
Банке	9	1	3	1	14	42,4%
Друштва за осигурање	5	5	5	4	19	57,6%
Даваоци лизинга	0	0	0	0	0	0,0%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0	0,0%
Укупно	14	6	8	5	33	100%

Извор: НБС.

Од укупног броја поступака посредовања, окончано је 19 поступака, при чему је у шест окончаних поступака постигнут споразум између финансијске институције и корисника.

Највећи број поступака посредовања у првом тромесечју 2018. године односио се: код друштава за осигурање – на аутоодговорност (57,9%), а код банака – на спорне односе у вези с коришћењем кредита (42,9%) и платне картице (28,6%).