



НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ

СЕКТОР ЗА ЗАШТИТУ КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА

**ПОДАЦИ О ПОДНЕТИМ ПРИТУЖБАМА /
ПРИГОВОРИМА НА РАД ДАВАЛАЦА
ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА**

(јануар–март 2020)

Мај 2020.

Садржај:

1. Списак банака за које је утврђено да нису поступале у складу са одредбама закона којима је уређена област заштите корисника финансијских услуга.....	2
2. Притужбе корисника	2
2.2.1. Притужбе на поступање банака.....	3
2.2.1.1. Број притужби и основ (банке)	3
2.2.2. Притужбе на поступање друштава за осигурање.....	3
2.2.2.1. Број притужби и основ (друштва за осигурање).....	4
2.2.3. Притужбе на поступање осталих давалаца финансијских услуга	5
3. Посредовање пред Народном банком Србије	5

1. Списак банака за које је утврђено да нису поступале у складу са одредбама закона којима је уређена област заштите корисника финансијских услуга

У периоду јануар–март 2020. године утврђено је да следеће банке нису поступале у складу с појединим одредбама Закона о заштити корисника финансијских услуга и/или Закона о платним услугама:

- *OTP banka Srbija a. d. Beograd*
- *Eurobanka a. d. Beograd*
- *Unicredit bank Srbija a. d. Beograd*
- *Mobi banka a. d. Beograd.*

2. Притужбе корисника

У периоду од 1. јануара до 31. марта 2020. године Сектору је упућено 986 притужби¹ корисника.

Од тог броја притужби, 53,4% односило се на поступање друштава за осигурање, 46,3% на поступање банака, а по 0,1% на поступање друштава за управљање добровољним пензијским фондовима, платних институција и давалаца финансијског лизинга.

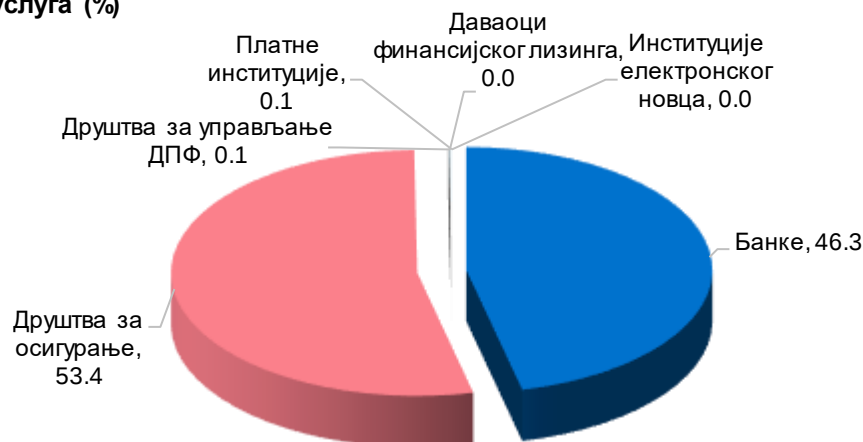
Табела – Број притужби
(1. 1 – 31. 3. 2020)

Даваоци финансијских услуга	Укупно	Неосноване притужбе	Основане притужбе	У току
Банке	457	249	76	132
Друштва за осигурање	527	281	43	203
Друштва за управљање ДПФ	1	0	0	1
Даваоци финансијског лизинга	0	0	0	0
Платне институције	1	1	0	0
Институције електронског новца	0	0	0	0
Укупно	986	531	119	336

Извор: НБС.

¹ Ради поједностављивања, у овом извештају се користи израз „притужба” и обухвата и приговоре на поступање друштава за осигурање и приговоре на поступање друштава за управљање добровољним пензијским фондовима.

Графикон – Број притужби по даваоцима финансијских услуга (%)



Извор: НБС.

2.2.1. Притужбе на поступање банака

У периоду од јануара до марта 2020. године поступано је по 457 притужби корисника на поступање банака.

2.2.1.1. Број притужби и основ (банке)

У посматраном периоду највећи број притужби на поступање банака односио се на кредите (43,5%), платне рачуне/услуге (37,6%) и платне картице (14,4%).

2.2.2. Притужбе на поступање друштава за осигурање

У периоду од 1. јануара до 31. марта 2020. године поступано је по 527 притужби корисника на поступање друштава за осигурање.

Табела – Преглед броја притужби по основима (банке)
(1. 1 – 31. 3. 2020)

Основ притужбе	Укупно	У %
Девизна штедња	9	2.0
Динарска штедња	3	0.7
Остало	0	0.0
Депозитни послови	12	2.6
Готовински кредити	83	18.2
Остали кредити	38	8.3
Потрошачки кредити	22	4.8
Стамбени кредити	49	10.7
Кредити за предузетнике	1	0.2
Кредити за пољопривреднике	3	0.7
Кредити за рефинансирање	3	0.7
Кредити	199	43.5
Дебитне картице	27	5.9
Кредитне картице	39	8.5
Платне картице	66	14.4
Платни рачуни / платне услуге	172	37.6
Дозвољена прекорачења рачуна	4	0.9
Остало	4	0.9
Укупно	457	100.0

Извор: НБС.

Табела – Преглед броја притужби по основима и исходу (банке)
(1. 1 – 31. 3. 2020)

Основ притужбе	Укупно	Неосноване притужбе	Основане притужбе	У току
Девизна штедња	9	4	1	4
Динарска штедња	3	2	0	1
Остало	0	0	0	0
Депозитни послови	12	6	1	5
Готовински кредити	83	59	6	18
Остали кредити	38	29	1	8
Потрошачки кредити	22	15	3	4
Стамбени кредити	49	25	10	14
Кредити за предузетнике	1	1	0	0
Кредити за пољопривреднике	3	0	0	3
Кредити за рефинансирање	3	2	0	1
Кредити	199	131	20	48
Дебитне картице	27	14	7	6
Кредитне картице	39	17	10	12
Платне картице	66	31	17	18
Платни рачуни / платне услуге	172	74	38	60
Дозвољена прекорачења рачуна	4	4	0	0
Остало	4	3	0	1
Укупно	457	249	76	132

Извор: НБС.

2.2.2.1. Број притужби и основ (друштва за осигурање)

Највећи број притужби на поступање друштава за осигурање у периоду јануар–март 2020. године односио се на аутоодговорност (33,6%) и осигурање од последица несрећног случаја (25%).

Табела – Преглед броја притужби по основима (друштва за осигурање) (1. 1 – 31. 3. 2020)

Основ притужбе	Укупно	У %
Осигурање живота	25	4.7
Допунско осигурање уз осигурање живота	11	2.1
Сва остала животна осигурања	7	1.3
Рентно осигурање	0	0.0
Животно осигурање	43	8.2
Аутоодговорност	177	33.6
Друга општа осигурања од одговорности	3	0.6
Доброволно здравствено и путно осигурање	25	4.7
Осигурање имовине	63	12.0
Каско осигурање моторних возила	28	5.3
Осигурања од последица несрећног случаја	132	25.0
Осигурање кредита и јемства	9	1.7
Осигурање од одговорности	29	5.5
Остало – неживотно	8	1.5
Неживотно осигурање	474	89.9
Остало	10	1.9
Укупно	527	100.0

Извор: НБС.

2.2.3. Притужбе на поступање осталих давалаца финансијских услуга

У посматраном периоду Сектор је примио по једну притужбу на поступање друштва за управљање добровољним пензијским фондовима и платних институција.

3. Посредовање пред Народном банком Србије

У периоду од 1. јануара до 31. марта 2020. године Сектору је упућено 78 предлога за посредовање, а стране у поступку посредовања прихватиле су 12 предлога.

У посматраном периоду започето је 26 поступака, од чега се на друштва за осигурање односило 73,1%, а на банке 26,9%.

Табела – Број посредовања
(1. 1 – 31. 3. 2020)

Даваоци финансијских услуга	У току	Споразуми	Обуставе	Одустанци	Укупно	У %
Банке	5	0	2	0	7	26.9
Друштва за осигурање	7	4	5	3	19	73.1
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0	0.0
Даваоци финансијског лизинга	0	0	0	0	0	0.0
Платне институције	0	0	0	0	0	0.0
Институције електронског новца	0	0	0	0	0	0.0
Укупно	12	4	7	3	26	100

Извор: НБС.

Од укупног броја окончаних поступака посредовања (14), у четири поступка спроведеним пред Народном банком Србије постигнут је споразум између финансијске институције и корисника (28,6%).