



НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ

СЕКТОР ЗА ЗАШТИТУ КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА

**ПОДАЦИ О ПРИТУЖБАМА НА РАД
ДАВАЛАЦА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА**

(јануар–децембар 2023. године)

Март 2024.

Садржај:

УВОД.....	2
1. Заштита права корисника финансијских услуга.....	4
Даваоци финансијских услуга на чији рад се подноси приговор/притужба.....	4
Шта је приговор	4
Како се подноси приговор даваоцу финансијских услуга	4
Како се подноси притужба Народној банци Србије	5
Како се подноси предлог за посредовање Народној банци Србије.....	6
Предности заштите права корисника пред Народном банком Србије.....	6
2. Налози даваоцима финансијских услуга	8
3. Списак давалаца финансијских услуга за које је утврђено да нису поступали у складу с појединим одредбама закона којима се уређује област заштите корисника финансијских услуга.....	10
4. Притужбе корисника на поступање банака.....	11
4.1. Број притужби и основ (банке)	12
5. Посредовање пред Народном банком Србије	14
6. Притужбе корисника на поступање осталих давалаца финансијских услуга	14

УВОД

У складу са Законом о Народној банци Србије („Службени гласник РС”, бр. 72/2003, 55/2004, 85/2005 – др. закон, 44/2010, 76/2012, 106/2012, 14/2015, 40/2015 – одлука УС и 44/2018), Народна банка Србије, поред осталих функција, обавља послове заштите права и интереса корисника услуга које пружају банке, друштва за осигурање, даваоци финансијског лизинга, друштва за управљање добровољним пензијским фондовима, пружаоци платних услуга и издаваоци електронског новца у складу са законом.

Овај извештај садржи податке на основу спроведених активности Народне банке Србије у области заштите корисника услуга које пружају банке, даваоци финансијског лизинга, пружаоци платних услуга и издаваоци електронског новца.

Законом о заштити корисника финансијских услуга („Службени гласник РС”, бр. 36/2011 и 139/2014; у даљем тексту: Закон о заштити корисника), поред осталог, уређују се права корисника финансијских услуга које пружају банке и даваоци финансијског лизинга, као и услови и начин остваривања и заштите тих права, док се Законом о платним услугама („Службени гласник РС”, бр. 139/2014 и 44/2018), поред осталог, уређују услови и начин пружања платних услуга, електронски новац и надзор над применом одредаба овог закона, а прописано је да се на поступак остваривања заштите права и интереса корисника платних услуга и ималаца електронског новца примењују одредбе закона којим се уређује заштита корисника финансијских услуга, а које се односе на остваривање заштите права и интереса корисника финансијских услуга.

Како би се корисници на најбржи начин упознали с корацима у поступку заштите својих права – у првом делу извештаја представљен је *поступак заштите корисника финансијских услуга*, почев од подношења приговора даваоцу финансијских услуга, преко подношења притужбе Народној банци Србије, до подношења предлога за посредовање пред Народном банком Србије, уз кратак осврт на предности заштите права корисника пред Народном банком Србије.

Други део извештаја односи се на *налоге даваоцима финансијских услуга* које Народна банка Србије доноси у поступцима када утврди неправилности у поступању давалаца финансијских услуга.

У трећем делу извештаја су *информације о даваоцима финансијских услуга код којих је утврђено да нису поступали у складу са Законом о заштити*

корисника или законом којим се уређују платне услуге, што Народна банка Србије саопштава у складу с чланом 45. став 6. Закона о заштити корисника, као и тачком 30. Одлуке о поступку по приговору и притужби корисника финансијских услуга (Службени гласник РС“, бр. 1/2019, 50/2019, 87/2021 и 77/2023; у даљем тексту: Одлука), којом је прописано да Народна банка Србије на својој интернет презентацији тромесечно објављује, поред осталог, информације о даваоцима услуга за које је у поступку по притужби – а у случају банке и даваоца финансијског лизинга и у контролном поступку – утврђено да нису поступали у складу са Законом о заштити корисника, законом којим се уређују платне услуге или другим законом који се односи на заштиту корисника.

У четвртм и шестом делу овог извештаја, а у складу с тачком 30. Одлуке, приказане су информације о поднетим притужбама на поступање банака, давалаца финансијског лизинга, пружалаца платних услуга и издавалаца електронског новца, које Народна банка Србије тромесечно објављује, док су у петом делу дате информације о предлозима за посредовање, односно поступцима посредовања.

1. Заштита права корисника финансијских услуга

Даваоци финансијских услуга на чији рад се подноси приговор/притужба

Народна банка Србије у поступку прописаном Законом о заштити корисника финансијских услуга, као и одлуком којом се уређује поступак заштите права и интереса корисника, спроводи поступак по притужби корисника финансијских услуга које пружају:

- банке,
- даваоци финансијског лизинга,
- пружаоци платних услуга,
- издаваоци електронског новца.

Шта је приговор

Приговор је писмено обраћање којим се корисник финансијских услуга обраћа даваоцу финансијских услуга и изражава своје незадовољство поступањем тог даваоца или указује на његове пропусте, односно указује на то да су му повређена права или интереси и сматра да се давалац финансијских услуга не придржава закона, других прописа, општих услова пословања, одредаба закљученог уговора или добрих пословних обичаја.

Како се подноси приговор даваоцу финансијских услуга

Приговор даваоцу финансијских услуга подноси се писаним путем, преко интернет презентације тог даваоца финансијских услуга, електронском поштом (имејлом), у пословним просторијама даваоца финансијских услуга, поштом или путем апликације електронског или мобилног банкарства, ако се приговор односи на услуге које давалац услуга пружа или је пружио преко тих сервиса.

Рок за подношење приговора даваоцу финансијских услуга

Приговор на поступање даваоца финансијских услуга корисник финансијских услуга, односно

корисник платних услуга или ималац електронског новца у смислу закона којим се уређују платне услуге (укључујући и правно лице) може поднети у року од три године од дана кад је учињена повреда његовог права или правног интереса. Правно лице које користи услуге које банка пружа по основу уговора о кредиту, уговора о депозиту, уговора о сефу и уговора који се односи на девизне, девизно-валутне и мењачке послове, уговора о издавању гаранција, авала и других облика јемства (гаранцијски посао), као и друге услуге које банка пружа у складу са законом (изузев платних услуга у смислу закона којим се уређују платне услуге) – приговор на поступање банке може поднети у року од 60 дана од дана сазнања да је учињена повреда његовог права или правног интереса, а најкасније у року од три године од дана када је та повреда учињена.

Рок за одговор даваоца финансијских услуга

Давалац финансијских услуга је дужан да размотри приговор и кориснику достави јасан и разумљив одговор у писаној форми у року од 15 дана (само изузетно тај рок може бити продужен за још 15 дана, али давалац финансијских услуга о томе мора обавестити корисника пре него што истекне први рок).

Давалац финансијских услуга треба да наведе да ли је приговор основан и, ако јесте, да ли су разлози због којих је приговор уложен отклоњени, односно да се у одговору обавезе према кориснику у погледу начина и рока за отклањање неправилности.

Поступак по приговору је бесплатан

Давалац финансијских услуга не може наплатити накнаду, нити било које друге трошкове за поступање по приговору.

Како се подноси притужба Народној банци Србије

Ако је корисник незадовољан одговором даваоца финансијских услуга на приговор или тај одговор није достављен у року – корисник се тада може обратити Народној банци Србије.

Најбржи и најлакши начин подношења притужбе Народној банци Србије јесте попуњавање одговарајућег електронског формулара, коме се приступа с почетне странице интернет презентације Народне банке Србије избором линка: [Притужба на поступање даваоца финансијских услуга / Предлог за посредовање](#). Овај формулар у неколико корака води корисника кроз све обавезне податке и документацију које треба да достави како би по притужби могло да се поступа.

Притужба се може поднети и поштом на адресу: Народна банка Србије, Поштански фах 712, 11000 Београд.

Када су у питању притужбе правних лица, Народна банка Србије, у складу с прописима, може да разматра само притужбе правних лица као корисника платних услуга или ималаца електронског новца у смислу закона којим се уређују платне услуге.

Шта притужба мора да садржи

Попуњавањем одговарајућег електронског формулара на интернет презентацији Народне банке Србије корисник пролази кроз све неопходне елементе које притужба мора да садржи како би Народна банка Србије по њој могла да поступа.

Ако корисник притужбу подноси у слободној форми, притужба мора да садржи:

- податке који омогућавају идентификацију корисника (име, презиме и адреса, односно за правна лица: пословно име, седиште, матични број и име и презиме законског

заступника) и даваоца финансијских услуга (пословно име и седиште);

- приговор упућен даваоцу финансијских услуга;
- одговор даваоца финансијских услуга (ако га је доставио);
- кратак опис, односно разлоге за подношење притужбе, тј. шта се притужбом захтева;
- другу документацију на основу које се могу ценити наводи из притужбе;
- ако се доставља преко пуномоћника, уз притужбу се доставља и посебно пуномоћје у складу са одлуком којом је уређен поступак по притужби.

Рок за подношење притужбе Народној банци Србије

Корисник притужбу треба да поднесе у року од шест месеци од дана пријема одговора даваоца финансијских услуга или од истека рока за достављање тог одговора.

У којим случајевима Народна банка Србије не поступа по притужбама

Поред других разлога утврђених прописима, посебно напомињемо да Народна банка Србије није у могућности да разматра притужбе које су поднете након покретања судског спора, односно чији је предмет спорно питање поводом кога се води (или се водио) овај спор, односно којом се захтева да Народна банка Србије обезбеди да давалац услуга изврши судску одлуку, одлуку другог надлежног органа и организације или лица коме је поверено вршење јавних овлашћења (јавни извршитељи, јавни бележници и сл.). Такође, Народна банка Србије не може да решава спорне односе када је за утврђивање чињеничног стања неопходно извођење доказа попут саслушања странака или сведока, вештачење, увиђај или сл.

Рок Народне банке Србије за одговор по притужби

Народна банка Србије кориснику доставља одговор на притужбу најкасније у року од три месеца од дана пријема притужбе, а у сложенијим

предметима, тај рок може бити продужен за највише три месеца, с тим што Народна банка Србије о томе обавештава корисника, и то пре истека првог рока.

Поступак по притужби поднетој Народној банци Србије је бесплатан

Народна банка Србије не наплаћује накнаду нити било које друге трошкове за поступање по притужби. Ако корисник ангажује адвоката, сам сноси своје трошкове (и када је притужба основана), с обзиром на то да Народна банка Србије у овом поступку не одлучује о трошковима.

Како се подноси предлог за посредовање Народној банци Србије

Спорни однос између корисника и даваоца финансијских услуга може се решити и у вансудском поступку, односно поступку посредовања, ако су сагласне обе стране. Поступак посредовања пред Народном банком Србије може се покренути само пре покретања судског поступка.

Најбржи и најлакши начин подношења предлога за посредовање Народној банци Србије јесте попуњавање одговарајућег електронског формулара, коме се приступа с почетне странице интернет презентације Народне банке Србије избором линка: [Притужба на поступање даваоца финансијских услуга / Предлог за посредовање](#). Овај формулар у неколико корака води корисника кроз све обавезне податке и документацију које треба да достави како би по предлогу за посредовање могло да се поступа, а Народна банка Србије по таквим предлозима за посредовање одмах поступа.

Предлог за посредовање може се поднети и поштом на адресу: Народна банка Србије, Поштански фах 712, 11000 Београд.

Када су у питању предлози за посредовање правних лица у вези с поступањем банке, Народна

банка Србије, у складу с прописима, може да разматра само предлоге за посредовање правних лица као корисника платних услуга или ималаца електронског новца у смислу закона којим се уређују платне услуге.

Поступак посредовања

Поступак посредовања може се покренути ако није покренут судски спор и ако је корисник претходно поднео приговор даваоцу финансијских услуга.

Поступак посредовања пред Народном банком Србије спроводе запослени у Народној банци Србије који испуњавају услове за обављање послова посредника.

Поступак посредовања пред Народном банком Србије спроводи се без накнаде, с тим што евентуалне трошкове страна који могу настати у том поступку стране сnose саме (трошкови путовања, смештаја, заступања, неплаћено одсуство с посла и сл.).

Свака страна може одустати од даљег учешћа у поступку посредовања у било којој фази поступка, а поступак посредовања је поверљив и хитан.

Ако се у поступку посредовања корисник и давалац финансијских услуга споразумеју, сачињава се споразум у писменој форми, који има снагу извршне исправе ако садржи изјаву дужника да пристаје да се после доспелости одређене обавезе или испуњења одређеног услова спроведе принудно извршење (клаузула извршности), као и потписе страна и потврду о извршности коју ставља Народна банка Србије.

Предности заштите права корисника пред Народном банком Србије

Поступак заштите права пред Народном банком Србије потпуно је бесплатан, односно ни давалац финансијских услуга ни Народна банка Србије не наплаћују накнаде или друге трошкове за

поступање по приговорима / притужбама корисника / предлозима за посредовање. Поред тога, корисници имају могућност да спорни однос реше пред Народном банком Србије, без покретања судских поступака, који су скупи и трају знатно дуже.

Вођење поступка по притужби пред Народном банком Србије или поступка посредовања није неопходан услов за вођење судског поступка, нити представља сметњу да се судски поступак покрене.

2. Налози даваоцима финансијских услуга

У поступцима по притужбама корисника Народна банка Србије доноси решења којима се налаже отклањање неправилности и/или изриче новчана казна у случају када се утврди да банка или други давалац финансијских услуга није поступао у складу с појединим одредбама закона којима се уређује област заштите корисника финансијских услуга. Пре доношења решења, Народна банка Србије сачињава налазе о утврђеним неправилностима, на основу којих банке или други даваоци финансијских услуга у току поступка по притужби најчешће одмах отклоне неправилност. Такође, ако су у поступку по притужби утврђене неправилности мањег значаја, Народна банка Србије упућује даваоцу услуга обавештење којим му се налаже да отклони те неправилности.

Поред тога, поступцима непосредне и посредне контроле банака у области заштите корисника обезбеђује се да банке промтно отклањају утврђене системске неправилности, што често за последицу има и конкретне материјалне бенефите за знатан број корисника, али и дугорочно побољшање положаја великог броја корисника. Док се у поступцима по притужбама утврђује/отклања неправилност у случају појединачног корисника, у контролном поступку постиже се много већи ефекат јер се налаже отклањање неправилности према свим корисницима на које се она односи.

Ради илустрације ефеката, издвојили бисмо да је поступањем Народне банке Србије у периоду јануар–децембар 2023. године, **на основу спроведених поступака контроле банака, за кориснике остварен финансијски ефекат преко 2,57 милијарди динара. Поред тога, на основу активности Народне банке Србије које су предузете претходних година, велики број корисника кредита који их превремено отплаћује остварио је одређено умањење преосталог износа дуга, што, према подацима и проценама, износи око 5 милиона евра годишње**, с тим да је тај износ могао бити и већи због раста износа превремене отплате кредита. **На основу спроведених поступака по притужбама корисника и поступака посредовања остварен је непосредни финансијски ефекат за кориснике у износу око 29,8 милиона динара.** Међутим, треба имати

у виду да финансијски ефекат није могуће одредити у свим случајевима, као и то да мере Народне банке Србије делују превентивно.



Иако предузимањем мера из своје надлежности, у случају када су утврђене неправилности, помаже корисницима да заштите своја права и интересе – Народна банка Србије посебно обраћа пажњу на превентивно деловање у смислу да се спрече неправилности, те континуирано прати активности банака, као и изазове с којима се корисници сусрећу на савременом банкарском тржишту. Поред континуираног праћења поступања и упозоравања банака, Народна банка Србије акценат ставља и на обавештавање јавности, те је упозоравала кориснике путем медија и своје интернет презентације.

Тако је у току посматраног периода Народна банка Србије скретала пажњу корисницима о преварама при коришћењу платних картица путем дигиталног новчаника, у којима су корисници добијали СМС поруку и позивају се да преко достављеног линка приступе (лажној) интернет страници трговца и изврше плаћање или ажурирају податке, а на основу чега су лица (хакери) под чијом су контролом ти лажни сајтови користили те податке и извршили по неколико трансакција пре него што би корисници постали свесни преваре и блокирали картицу.

Народна банка Србије уложила је додатне напоре да корисници буду у највећем делу обештећени, те је заузет став да банке свим корисницима који су били жртве ове преваре поврате неодобрене трансакције, осим прве трансакције (и то под условом да корисник до тада није користио те апликације и да је злоупотребу пријавио одмах по њеном сазнању) – те је корисницима повраћано преко 17 милиона динара, односно просечно по кориснику преко 59 хиљада динара.

Народна банка Србије упозорила је грађане и на учесталу појаву лажних анкета у име банака које су се појавиле на друштвеним мрежама, у којима се корисницима нуди награда у различитим новчаним износима ако попуне анкету и доставе одређене информације. Међутим, циљ таквих анкета које се оглашавају на лажним профилима банака јесте да се од грађана прибаве подаци који ће омогућити неовлашћен приступ рачунима грађана преко апликације електронског

и мобилног банкарства, као и извршење трансакција њиховим новчаним средствима. Стога је Народна банка Србије упозорила грађане да не одају своје податке другим лицима, као и да, поред осталог, сигурносне шифре које банке достављају грађанима за коришћење платних инструмената – картица и електронског банкарства, односно мобилног банкарства, као и сигурносни подаци које корисници након тога сами креирају, треба да буду познати искључиво власнику рачуна и корисници не треба да их прослеђују другим лицима, укључујући и лица која се представљају као представници њихове банке.

Ради даљег подизања нивоа заштите права корисника, као и квалитета финансијских услуга, Народна банка Србије ће наставити да прати дешавања на банкарском тржишту ради корективног, превентивног и иновативног деловања у будућности.

Посебно бисмо истакли да је Народна банка Србије примљена у пуноправно чланство Међународне организације за заштиту корисника финансијских услуга (*International Financial Consumer Protection Organization – FinCoNet*) – што је још једна потврда резултата које је Народна банка Србије постигла у области заштите права и интереса корисника, али и подстицај да одржи тај правац у даљим активностима.

3. Списак давалаца финансијских услуга за које је утврђено да нису поступали у складу с појединим одредбама закона којима се уређује област заштите корисника финансијских услуга

У периоду јануар–децембар 2023. године утврђено је да следећи даваоци финансијских услуга нису поступали у складу с појединим одредбама закона којима се уређује област заштите корисника финансијских услуга:

- *NLB Komercijalna banka ad Beograd,*
- *Eurobank Direktna banka ad Beograd,*
- *OTP banka Srbija ad Novi Sad,*
- *AIK banka ad Beograd,*
- *Banca Intesa ad Beograd,*
- *Raiffeisen banka ad Beograd,*

- *Procredit bank ad Beograd,*
- *3 Banka ad Novi Sad,*
- *OTP Leasing Srbija doo Beograd,*
- *Preduzeće za trgovinu i usluge Mićo Commerce doo, Beograd.*

4. Притужбе корисника на поступање банака

Од јануара до децембра 2023. године решено је 1.237 притужби корисника на поступање банака, што је 17% више него у истом периоду претходне године, а најзаступљеније су притужбе корисника које су подносила физичка лица (90%).

Основаних притужби било је 35%, односно више од трећине притужби решено је у корист корисника банкарских услуга. Посебно бисмо истакли да Народна банка Србије поступа по притужбама које подносе корисници који претходно нису успели да реше спорни однос с банком у поступку по њиховом приговору. Знатан број приговора корисника које су поднели банкама такође је решен у корист корисника, при чему банке у току поступка решавања приговора већ имају у виду заузете ставове Народне банке Србије по бројим спорним питањима. У случају да је притужба корисника неоснована, Народна банка Србије, такође, обавештава корисника о налазу по његовој притужби, као и о разлозима због којих је његова притужба неоснована.

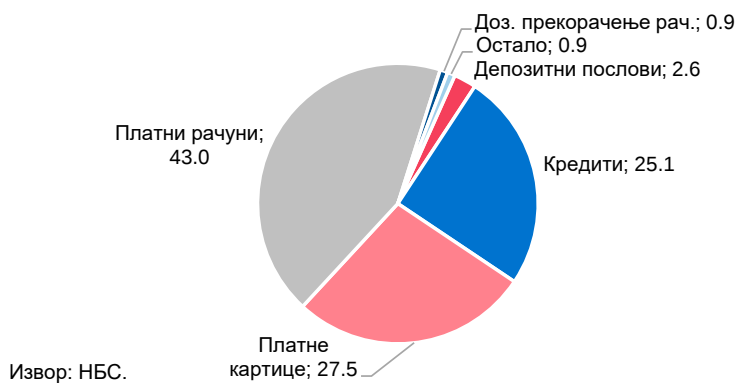
С обзиром на то да Народна банка Србије континуирано прати понашање чинилаца на банкарском тржишту, те у том смислу предузима мере из своје надлежности, изменама регулативе у претходном периоду повећана је ефикасност у поступању по притужбама корисника финансијских услуга. Тако је, на пример, иако је прописано време трајања поступка по притужби корисника пред Народном банке Србије три месеца (а у сложенијим предметима тај рок може се продужити за највише три месеца), Народна банка Србије уложила додатне напоре како би скратила тај поступак, те у пракси тај поступак траје знатно краће, односно Народна банка Србије обавештава корисника о налазу по притужби у просеку у року од око 29 радних дана.

4.1. Број притужби и основ (банке)

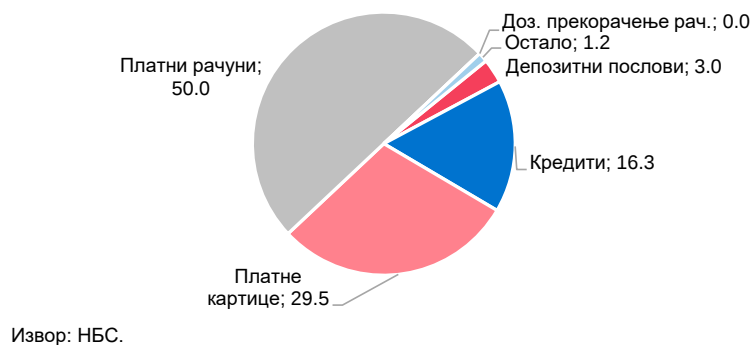
Највећи број притужби на поступање банака у посматраном периоду када је реч о финансијским услугама односио се на платне услуге – збирно 70,5% (платне рачуне 43% и платне картице 27,5%).

Ако се има у виду конкретан предмет притужби, корисници су најчешће подносили притужбе на поступање банака у вези с платним трансакцијама; злоупотребом картица; немогућношћу располагања новчаним средствима на рачуну; отварањем, вођењем и гашењем текућег рачуна; евиденцијом података у Кредитном бироу; проблемима с радом банкомата.

Графикон – Број притужби по основима (банке) (%)



Графикон - Број основаних притужби по основима (банке) (%)



Табела – Преглед броја притужби по основима (банке)
(1. 1 – 31. 12. 2023)

Основ притужбе	Укупно	У %
Девизна штедња	26	2.1
Динарска штедња	6	0.5
Остало	0	0.0
Депозитни послови	32	2.6
Готовински кредити	135	10.9
Остали кредити	18	1.5
Потрошачки кредити	23	1.9
Стамбени кредити	105	8.5
Кредити за предузетнике	2	0.2
Кредити за пољопривреднике	7	0.6
Кредити за рефинансирање	21	1.7
Кредити	311	25.1
Дебитне картице	227	18.4
Кредитне картице	113	9.1
Платне картице	340	27.5
Платни рачуни / платне услуге	532	43.0
Дозвољена прекорачења рачуна	11	0.9
Остало	11	0.9
Укупно	1,237	100.0

Извор: НБС.

Табела – Преглед броја притужби по основима и исходу (банке)
(1. 1 – 31. 12. 2023)

Основ притужбе	Укупно	Основане притужбе	Неосноване притужбе
Девизна штедња	26	13	13
Динарска штедња	6	0	6
Остало	0	0	0
Депозитни послови	32	13	19
Готовински кредити	135	35	100
Остали кредити	18	3	15
Потрошачки кредити	23	7	16
Стамбени кредити	105	19	86
Кредити за предузетнике	2	0	2
Кредити за пољопривреднике	7	3	4
Кредити за рефинансирање	21	3	18
Кредити	311	70	241
Дебитне картице	227	84	143
Кредитне картице	113	43	70
Платне картице	340	127	213
Платни рачуни/платне услуге	532	215	317
Дозвољена прекорачења рачуна	11	0	11
Остало	11	5	6
Укупно	1,237	430	807

Извор: НБС.

Када се посматра основаност притужби по финансијским услугама, и у овом случају највише основаних притужби односило се на платне услуге – збирно 79,5% (платне рачуне 50% и платне картице 29,5%).

5. Посредовање пред Народном банком Србије

Од 1. јануара до 31. децембра 2023. године примљено је 36 предлога за посредовање ради решавања спорног односа између корисника и банака и један предлог ради решавања спорног односа између корисника и даваоца финансијског лизинга, а стране у поступку посредовања прихватиле су укупно 17 предлога.

Поступано је по 17 поступака посредовања ради решавања спорног односа између корисника и банака, као и по једном поступку ради решавања спорног односа између корисника и даваоца финансијског лизинга.

Од 18 окончаних поступака посредовања који су спроведени пред Народном банком Србије, у шест поступака између банке и корисника постигнут је споразум, док су у четири поступка стране постигле споразум о мирном решењу спорног односа након окончаног поступка посредовања пред Народном банком Србије.

6. Притужбе корисника на поступање осталих давалаца финансијских услуга

У посматраном периоду решено је пет притужби на поступање платних институција (од којих су четири биле основане), три притужбе на поступање давалаца финансијског лизинга (од којих је једна била основана) и две притужбе на поступање институција електронског новца (од којих је једна била основана).