



**НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ**

СЕКТОР ЗА ЗАШТИТУ КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА

**ИЗВЕШТАЈ О ПОДНЕТИМ ПРИТУЖБАМА  
И ПРИГОВОРИМА ЗА ПЕРИОД  
ЈАНУАР–СЕПТЕМБАР 2019. ГОДИНЕ**

Новембар 2019.

## Садржај:

1. Увод .....	2
1.1. Поступање по предметима .....	2
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.....	3
2. Преурањене притужбе и притужбе .....	3
2.1. Преурањене притужбе .....	3
2.2. Притужбе корисника.....	4
2.2.1. Притужбе на рад банака .....	4
2.2.1.1. Број притужби и основи обраћања .....	5
2.2.2. Притужбе на рад друштава за осигурање .....	6
2.2.2.1. Број притужби и основи обраћања .....	7
2.2.3. Остали даваоци финансијских услуга.....	8
3. Посредовање пред Народном банком Србије .....	8

## 1. Увод

### 1.1. Поступање по предметима

Сектор за заштиту корисника финансијских услуга (у даљем тексту: Сектор) Народне банке Србије, у периоду јануар–септембар 2019. године, корисницима финансијских услуга (у даљем тексту: корисници) активно је пружао помоћ у остваривању њихових права поступањем по притужбама<sup>1</sup> на рад финансијских институција, посредовањем у решавању спорних односа, као и информисањем и едукацијом корисника.

У посматраном периоду Сектор је примио 3.372 поднеска. Од овог броја, 1.822 се односи на притужбе (укључујући преурађене притужбе), 228 на предлоге за посредовање и 1.322 на питања.

Притужбе (1.491) су се односиле на рад друштава за осигурање (53,5%), на рад банака (46,3%), на рад платних институција и друштава за управљање добровољним пензијским фондовима (по 0,1%), а на рад осталих давалаца финансијских услуга није било притужби.

Табела 1.1.1. Број притужби  
(1. 1 – 30. 9. 2019)

Даваоци финансијских услуга	Укупно	У %
Банке	691	46,3%
Друштва за осигурање	798	53,5%
Даваоци лизинга	0	0,0%
Друштва за управљање ДПФ	1	0,1%
Платне институције	1	0,1%
Остало	0	0,0%
<b>Укупно</b>	<b>1491</b>	<b>100%</b>

Извор: НБС.

<sup>1</sup> Ради поједностављивања, у овом извештају користи се реч *притужба* за означавање приговора на рад друштава за осигурање и приговора на рад друштава за управљање добровољним пензијским фондовима.

## 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 30. Одлуке о поступку по приговору и притужби корисника финансијских услуга („Службени гласник РС”, бр. 1/2019 и 50/2019), Народна банка Србије објављује списак банака за које је у периоду јануар–септембар 2019. године утврђено да нису поступале у складу с појединим одредбама закона којима се уређује област заштите корисника финансијских услуга:

- OTP banka Srbija a.d. Beograd,
- Direktna banka a.d. Kragujevac,
- Vojsvođanska banka a.d. Novi Sad,
- Erste bank a.d. Novi Sad,
- MTS banka a.d. Beograd,
- NLB a.d. Beograd,
- Eurobanka a.d. Beograd,
- AIK banka a.d. Beograd.

## 2. Преурањене притужбе и притужбе

### 2.1. Преурањене притужбе

У периоду јануар–септембар 2019. године, Сектор је поступао по 331 преурањеној притужби.

Удео преурањених притужби у укупном броју притужби је 18,2%. Број преурањених притужби знатно је мањи од просечног броја преурањених притужби у посматраном периоду у последњих пет година (за 28%), али указује на то да се знатан број корисника и даље одмах обраћа Народној банци Србије, иако је законом прописано да се најпре подноси приговор финансијској институцији.

Највећи број преурањених притужби односио се на рад банака (85%).

## 2.2. Притужбе корисника

У периоду од 1. јануара до 30. септембра 2019. године, Сектору је упућена 1.491 притужба на рад финансијских институција (за 12,16% више од просечног броја притужби у последњих пет година).

Од тог броја притужби, 53,5% се односило на рад друштава за осигурање, 46,3% на рад банака, по 0,1% на рад платних институција и друштава за управљање добровољним пензијским фондовима, а на рад осталих давалаца финансијских услуга није било притужби.

Табела 2.2.1. Број притужби  
(1. 1 – 30. 9. 2019)

Даваоци финансијских услуга	Укупно	Неосноване притужбе	Основане притужбе	Обустава	У току
Банке	691	346	129	56	160
Друштва за осигурање	798	557	53	19	169
Друштва за управљање ДПФ	1	1	0	0	0
Даваоци лизинга	0	0	0	0	0
Платне институције	1	0	1	0	0
Остало	0	0	0	0	0
<b>Укупно</b>	<b>1.491</b>	<b>904</b>	<b>183</b>	<b>75</b>	<b>329</b>

Извор: НБС.

Графикон - Број притужби по даваоцима финансијских услуга (%)



Извор: НБС.

### 2.2.1. Притужбе на рад банака

У периоду од јануара до септембра 2019. године примљена је 691 притужба на рад банака, што је за 14,4% више него у истом периоду претходне године.

### 2.2.1.1. Број притужби и основи обраћања

У посматраном периоду највећи број притужби на рад банака односио се на кредите (43,1%), платне рачуне (30,8%) и платне картице (20,4%).

Табела 2.2.1.1.1. Број притужби по основима (банке)  
(1. 1 – 30. 9. 2019)

Основ притужбе	Укупно	У %
Девизна штедња	17	2,5
Динарска штедња	2	0,3
Остало	2	0,3
<b>Депозитни послови</b>	<b>21</b>	<b>3,0</b>
Готовински кредити	115	16,6
Остали кредити	68	9,8
Потрошачки кредити	19	2,7
Стамбени кредити	73	10,6
Кредити за предузетнике	3	0,4
Кредити за пољопривреднике	3	0,4
Кредити за рефинансирање	17	2,5
<b>Кредити</b>	<b>298</b>	<b>43,1</b>
Дебитне картице	47	6,8
Кредитне картице	94	13,6
<b>Платне картице</b>	<b>141</b>	<b>20,4</b>
<b>Платни рачуни/платне услуге</b>	<b>213</b>	<b>30,8</b>
<b>Дозвољена прекорачења рачуна</b>	<b>7</b>	<b>1,0</b>
Мењачки послови	1	0,1
Остало	10	1,4
<b>Остало</b>	<b>11</b>	<b>1,6</b>
<b>Укупно</b>	<b>691</b>	<b>100</b>

Извор: НБС.

Табела 2.2.1.1.2. Преглед притужби по основима и исходу (банке)  
(1. 1 – 30. 9. 2019)

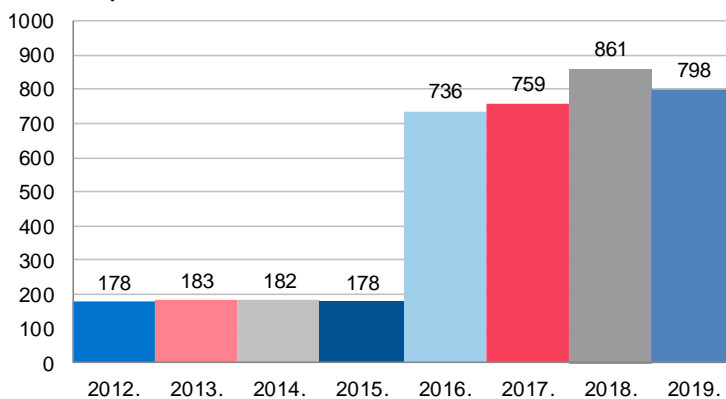
Основ притужбе	Укупно	Неосноване притужбе	Основане притужбе	Обустава	У току
Девизна штедња	17	12	0	4	1
Динарска штедња	2	2	0	0	0
Остало	2	2	0	0	0
<b>Депозитни послови</b>	<b>21</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
Готовински кредити	115	58	16	5	36
Остали кредити	68	36	11	10	11
Потрошачки кредити	19	14	3	1	1
Стамбени кредити	73	47	10	7	9
Кредити за предузетнике	3	0	0	1	2
Кредити за пољопривреднике	3	2	1	0	0
Кредити за рефинансирање	17	10	1	0	6
<b>Кредити</b>	<b>298</b>	<b>167</b>	<b>42</b>	<b>24</b>	<b>65</b>
Дебитне картице	47	21	12	1	13
Кредитне картице	94	44	25	6	19
<b>Платне картице</b>	<b>141</b>	<b>65</b>	<b>37</b>	<b>7</b>	<b>32</b>
<b>Платни рачуни/платне услуге</b>	<b>213</b>	<b>91</b>	<b>49</b>	<b>16</b>	<b>57</b>
<b>Дозвољена прекорачења рачуна</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
Мењачки послови	1	1	0	0	0
Остало	10	3	0	3	4
<b>Остало</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Укупно</b>	<b>691</b>	<b>346</b>	<b>129</b>	<b>56</b>	<b>160</b>

Извор: НБС.

### 2.2.2. Притужбе на рад друштава за осигурање

У периоду од 1. јануара до 30. септембра 2019. године, примљено је 798 притужби на рад друштава за осигурање, што је за 7,32% мање него у посматраном периоду претходне године.

Графикон 2.2.2.1. Упоредни преглед броја притужби  
које се односе на услуге осигурања – период јануар–  
септембар по годинама



Извор: НБС.

#### 2.2.2.1. Број притужби и основи обраћања

Највећи број притужби на рад друштава за осигурање у периоду јануар–септембар 2019. године односио се на аутоодговорност 34,7% и осигурање од последица несрећног случаја 25,6%.



Табела 2.2.2.1.1. Број притужби по основима (друштва за осигурање)

Основ притужбе	Укупно	У %
Ау тоодговорност	277	34,7
Друга општа осигурања од одговорности	4	0,5
Добровољно здравствено и путно осигурање	34	4,3
Осигурање имовине	84	10,5
Каско осигурање моторних возила	32	4,0
Осигурање од последица несрећног случаја	204	25,6
Осигурање кредита и јемства	18	2,3
Осигурање од одговорности	44	5,5
Остало – неживотно	31	3,9
<b>Неживотно осигурање</b>	<b>728</b>	<b>91,2</b>
Осигурање живота	29	3,6
Допунско осигурање уз осигурање живота	27	3,4
Сва остала животно осигурања	12	1,5
Рентно осигурање	0	0,0
<b>Животно осигурање</b>	<b>68</b>	<b>8,5</b>
Друштва у стечају	0	0,0
Остало	2	0,3
<b>Остало</b>	<b>2</b>	<b>0,3</b>
<b>УКУПНО</b>	<b>798</b>	<b>100</b>

Извор: НБС.

### 2.2.3. Остали даваоци финансијских услуга

У посматраном периоду, Сектор је примио по једну притужбу на рад платних институција и друштава за управљање добровољним пензијским фондовима, док на рад осталих давалаца финансијских услуга није било притужби.

## 3. Посредовање пред Народном банком Србије

У периоду од 1. јануара до 30. септембра 2019. године, примљено је 228 предлога за посредовање, а прихваћена су 63 предлога.

У посматраном периоду, одржано је 57 поступака, од чега се на друштва за осигурање односило 64,9% поступака, а на банке 35,1%.

Табела 3.1. Број посредовања  
(1. 1 – 30. 9. 2019)

Даваоци финансијских услуга	У току	Споразуми	Обуставе	Одустанци	Укупно	У %
Банке	6	4	10	0	20	35,1
Друштва за осигурање	13	11	11	2	37	64,9
Даваоци лизинга	0	0	0	0	0	0,0
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0	0,0
<b>Укупно</b>	<b>19</b>	<b>15</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>57</b>	<b>100,0</b>

Извор: НБС.

Од укупног броја окончаних поступака посредовања (38), у 15 поступака (39,5%) спроведеним пред Народном банком Србије закључен је споразум између финансијске институције и корисника, који има снагу извршне исправе.

Највећи број поступака посредовања у посматраном периоду код друштава за осигурање односио се на аутоодговорност, а код банака на платне рачуне.