



НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ

СЕКТОР ЗА ЗАШТИТУ И ЕДУКАЦИЈУ КОРИСНИКА
ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА

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

Август 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 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	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) је у периоду јануар–јун 2018. године корисницима финансијских услуга (у даљем тексту: корисници) активно 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 30. јуна 2018. године примио 2.069 поднесака. Од овог броја, 1.294 се односи на притужбе (укључујући преурањене притужбе), 192 на предлоге за посредовање и 583 на питања.

Притужбе (979) су се односиле на рад друштава за осигурање (58,4%), на рад банака (41,3%), на рад давалаца финансијског лизинга (0,2%) и на рад друштава за управљање добровољним пензијским фондовима (0,1%).

Табела 1.1.1. Број притужби
(1. 1. – 30. 6. 2018)

Даваоци финансијских услуга	Укупно	У %
Банке	404	41,3%
Друштва за осигурање	572	58,4%
Даваоци лизинга	2	0,2%
Друштва за управљање ДПФ	1	0,1%
Платне институције	0	0,0%
Укупно	979	100%

Извор: НБС.

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

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

У складу са 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 – јун 2018. године, утврђено да нису поступале у складу са појединим одредбама закона којима се уређује област заштите корисника финансијских услуга:

- Addiko bank ad Beograd;
- Societe Generale banka Srbija ad Beograd;
- Raiffeisen banka ad Beograd;
- NLB bank ad Beograd;
- OTP banka ad Novi Sad;
- AIK banka ad Beograd;
- Komercijalna banka ad Beograd;
- Piraeus banka ad Beograd;
- Telenor banka ad Beograd;
- Direktna banka ad Kragujevac;
- Sberbank Srbija ad Beograd;
- Unicredit bank Srbija ad Beograd.

2. Преурањене притужбе и притужбе

2.1. Преурањене притужбе

У периоду јануар – јун 2018. године, Сектор је поступао по 315 преурањених притужби, што је мање у односу на просечан број преурањених притужби у истом периоду у последњих 10 година.

Удео преурањених притужби у укупном броју притужби (24,3%) указује на чињеницу да се корисници и даље у великом броју, обраћају одмах 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%).

2.2. Притужбе корисника

У периоду од 1. јануара до 30. јуна 2018. године, Сектору је упућено 979 притужби на рад финансијских институција, што је за 7,94% више у односу на исти период прошле године.

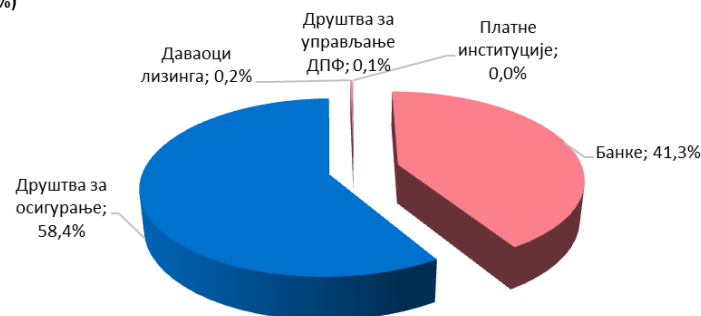
Од тог броја притужби, 58,4% се односило на рад друштава за осигурање, 41,3% на рад банака, 0,2% на рад давалаца финансијског лизинга, као и 0,1% на рад друштава за управљање добровољним пензијским фондовима, док на рад осталих финансијских институција није било притужби.

Табела 2.2.1. Број притужби
(1. 1. – 30. 6. 2018)

Даваоци финансијских услуга	Укупно	Неосноване притужбе	Основане притужбе	Обустава	У току
Банке	404	262	80	3	59
Друштва за осигурање	572	468	31	3	70
Друштва за управљање ДПФ	1	1	0	0	0
Даваоци лизинга	2	2	0	0	0
Платне институције	0	0	0	0	0
Остало	0	0	0	0	0
Укупно	979	733	111	6	129

Извор: НБС

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



Извор: НБС

2.2.1. Притужбе на рад банака

У периоду од јануара до јуна 2018. године примљене су 404 притужбе на рад банака, што је за 4,9% више у односу на исти период претходне године.

2.2.1.1. Број притужби и основи обраћања

У периоду од 1. јанура до 30. јуна 2018. године највећи број притужби на рад банака односио се на кредите (43,1%), платне рачуне (30,2%) и платне картице (19,6%).

Табела 2.2.1.1.1. Број притужби по основима (банке)
(1. 1. - 30. 6. 2018)

Основ притужбе	Укупно	У %
Девизна штедња	16	4,0%
Динарска штедња	1	0,2%
Остало	1	0,2%
Депозитни послови	18	4,5%
Готовински кредити	77	19,1%
Остали кредити	37	9,2%
Потрошачки кредити	15	3,7%
Стамбени кредити	42	10,4%
Кредити за рефинансирање	3	0,7%
Кредити	174	43,1%
Дебитне картице	26	6,4%
Кредитне картице	53	13,1%
Платне картице	79	19,6%
Наменски рачуни	13	3,2%
Платни промет	14	3,5%
Текући рачуни	95	23,5%
Платни рачуни	122	30,2%
Мењачки послови	1	0,2%
Остало	10	2,5%
Остало	11	2,7%
Укупно	404	100%

Извор: НБС

Табела 2.2.1.1.2. Преглед притужби по основима и исходу (банке)
(1. 1. - 30. 6. 2018)

Основ притужбе	Укупно	Неосноване притужбе	Основане притужбе	Обустава	У току
Девизна штедња	16	13	1	0	2
Динарска штедња	1	1	0	0	0
Остало	1	1	0	0	0
Депозитни послови	18	15	1	0	2
Готовински кредити	77	57	9	2	9
Остали кредити	37	28	1	1	7
Потрошачки кредити	15	6	4	0	5
Стамбени кредити	42	25	12	0	5
Кредити за рефинансирање	3	1	0	0	2
Кредити	174	117	26	3	28
Дебитне картице	26	16	5	0	5
Кредитне картице	53	33	13	0	7
Платне картице	79	49	18	0	12
Наменски рачуни	13	6	3	0	4
Платни промет	14	8	4	0	2
Текући рачуни	95	59	25	0	11
Платни рачуни	122	73	32	0	17
Мењачки послови	1	1	0	0	0
Остало	10	7	3	0	0
Остало	11	8	3	0	0
Укупно	404	262	80	3	59

Извор: НБС.

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

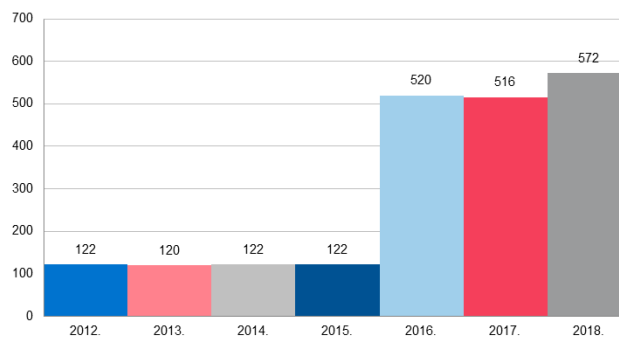
- захтевима за брисање историјске доцње након измиревања обавеза по кредитима, кредитним картицама и текућим рачунима, као и за корекцију података пријављене доцње у Кредитном бироу;
- отварањем, вођењем и гашењем текућег рачуна и наплатом накнада по основу вођења текућих рачуна;
- врстом и висином накнада, у вези са кредитима и кредитним картицама;
- превременом отплатом кредита и рефинансирањем;
- захтевима за доставу копије уговорне документације;
- немогућношћу измиревања обавеза по кредитима;
- јемством по основу уговора о кредиту;
- подизањем новца на банкоматима;

- дозвољеним и недозвољеним прекорачењем по рачуну (текућем);
- злоупотребом платних картица;
- валутном клаузулом, односно примењеним курсом код уговора о кредиту;
- девизним рачуном (наменским);
- променом каматне стопе по кредитима у отплати;
- обрачуном камата по основу коришћења картица, као и проблема у вези са затварањем картица;
- применом затезне камате код уговора о кредиту;
- покренутим судским поступцима;
- штедњом.

2.2.2. Притужбе на рад друштава за осигурање

У периоду од 1. јанура до 30. јуна 2018. године, Сектор је примио 572 притужбе на рад друштава за осигурање, што је 10,85% више у односу на исти период претходне године.

Графикон 2.2.2.1. Упоредни преглед броја притужби које се односе на услуге осигурања – I полугодиште по годинама



Извор: НБС.

Приметан је раст броја притужби последње три године, а узрок је доношење новог Закона о осигурању чија је примена почела у јуну 2015. године и Одлуке о начину заштите права и интереса корисника услуга осигурања. Овим прописима су друштва за осигурање обавезана да својим интерним актом ближе уреде поступак подношења приговора и одлучивање о њима. На овај 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 периоду од јануара до јуна 2018. године односио се на аутоодговорност 35,3% и осигурање од последица несрећног случаја 25,5%.

Табела 2.2.2.1.1. Број притужби по основима (друштва за осигурање) (1. 1. - 30. 6. 2018)

Основ притужбе	Укупно	У %
Аутоодговорност	202	35,3%
Друга општа осигурања од одговорности	6	1,0%
Добровољно здравствено и путно осигурање	34	5,9%
Осигурање имовине	26	4,5%
Каско осигурање моторних возила	28	4,9%
Осигурање од последица несрећног случаја	146	25,5%
Осигурање кредита и јемства	16	2,8%
Осигурање од одговорности	32	5,6%
Остало-неживотно	25	4,4%
Неживотно осигурање	515	90%
Осигурање живота	27	4,7%
Допунско осигурање уз осигурање живота	16	2,8%
Сва остала животна осигурања	1	0,2%
Рентно осигурање	1	0,2%
Животно осигурање	45	8%
Друштва у стечају	1	0%
Остало	11	2%
Остало	12	2%
УКУПНО	572	100%

Извор: НБС.

Осигураници су се, у посматраном периоду, најчешће обраћали у вези са:

- осигурањем од аутоодговорности;
- осигурањем од последица несрећног случаја (незгоде);
- животним осигурањем;
- добровољним здравственим и путним осигурањем;

– осигурањем од одговорности.

2.2.3. Остали даваоци финансијских услуга

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

3. Посредовање пред Народном банком Србије

У периоду од 1. јануара до 30. јуна 2018. године, Сектору је упућено 192 предлога за посредовање. Од тог броја, 53 предлога је прихваћено од стране финансијских институција, 130 није прихваћено, 7 предлога се тренутно разматра, док се од 2 предлога одустало.

У посматраном периоду је одржано 63 поступка посредовања (медијација), што је за 37% више у односу на исти период прошле године. На друштва за осигурање се односило 55,6% поступака, док се на банке односило 44,4%.

Табела 3.1. Број посредовања
(1. 1. – 30. 6. 2018)

Даваоци финансијских услуга	У току	Поравнања	Обуставе	Одустанци	Укупно	у %
Банке	15	7	4	2	28	44,4%
Друштва за осигурање	12	8	10	5	35	55,6%
Даваоци лизинга	0	0	0	0	0	0,0%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0	0,0%
Укупно	27	15	14	7	63	100%

Извор: НБС.

Од укупног броја поступака посредовања, окончано је 36 поступака, при чему је у 15 окончаних поступака постигнут споразум између финансијске институције и корисника (41,7%).

Највећи број поступака посредовања у посматраном периоду односио се: код друштава за осигурање – на аутоодговорност (45,7%), а код банака – на спорне односе у вези с коришћењем кредита (35,7%) и кредитне картице (25%).