



НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ

СЕКТОР ЗА ЗАШТИТУ КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА

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

Мај 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–март 2019. 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, као и информисањем и едукацијом корисника.

Сектор је у периоду од 1. јануара до 31. марта 2019. године примио 977 поднесака. Од тог броја, 592 поднеска односе се на притужбе (укључујући преурањене притужбе), 73 на предлоге за посредовање и 312 на питања.

Притужбе, њих укупно 469, односиле су се на рад друштава за осигурање (57,1%), рад банака (42,6%) и рад платних институција (0,2%), док на рад осталих давалаца финансијских услуга није било притужби.

Табела 1.1.1. Број притужби
(1. 1 – 31. 3. 2019)

Даваоци финансијских услуга	Укупно	У %
Банке	200	42,6
Друштва за осигурање	268	57,1
Даваоци лизинга	0	0,0
Друштва за управљање ДПФ	0	0,0
Платне институције	1	0,2
Остало	0	0,0
Укупно	469	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 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), Народна банка Србије објављује списак банака за које је у периоду јануар–март 2019. године утврђено да нису поступале у складу с појединим одредбама закона којима се уређује област заштите корисника финансијских услуга:

- Direktna banka a. d. Kragujevac,
- Erste bank a. d. Novi Sad,
- Војвођанска банка а. д. Нови Сад,
- Societe Generale banka Srbija a. d. Beograd и
- AIK banka a. d. Beograd.
-

2. Преурањене притужбе и притужбе

2.1. Преурањене притужбе

У периоду јануар–март 2019. године, Сектор је поступао по 123 преурањене притужбе.

Удео преурањених притужби у укупном броју притужби износио је 20,8%. Иако је број преурањених притужби знатно мањи (за 25%) од просечног броја преурањених притужби у посматраном периоду у последњих десет година, њихов удео у укупном броју притужби указује на то да се корисници и даље обраћају Народној банци Србије, уместо да се претходно обрате финансијској институцији на чији рад имају приговор.

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

2.2. Притужбе корисника

У периоду од 1. јануара до 31. марта 2019. године, Сектору је упућено 469 притужби на рад финансијских институција, што је за 8,6% мање него у истом периоду претходне године.

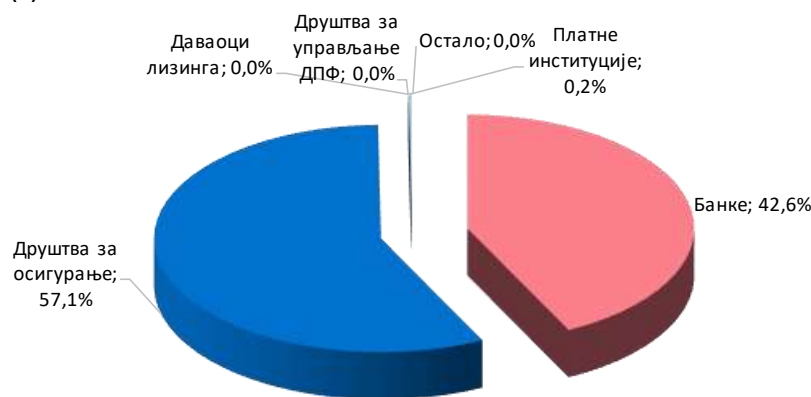
Од тог броја притужби, 57,1% односило се на рад друштава за осигурање, 42,6% на рад банака, 0,2% на рад платних институција, док на рад осталих давалаца финансијских услуга није било притужби.

Табела 2.2.1. Број притужби
(1. 1 – 31. 12. 2018)

Даваоци финансијских услуга	Укупно	Неосноване притужбе	Основане притужбе	Обустава	У току
Банке	200	68	21	4	107
Друштва за осигурање	268	163	24	2	79
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0
Даваоци лизинга	0	0	0	0	0
Платне институције	1	0	0	0	1
Остало	0	0	0	0	0
Укупно	469	231	45	6	187

Извор: НБС.

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



Извор: НБС.

2.2.1. Притужбе на рад банака

Од јануара до марта 2019. године примљено је 200 притужби на рад банака, што је 10,7% мање него у истом периоду претходне године.

2.2.1.1. Број притужби и основи обраћања

У периоду од 1. јануара до 31. марта 2019. године, највећи број притужби на рад банака односио се на кредите (37%), платне рачуне (33,5%) и платне картице (25,5%).

Табела 2.2.1.1.1. Број притужби по основима (банке)
(1. 1 – 31. 3. 2019)

Основ притужбе	Укупно	У %
Девизна штедња	5	2,5
Динарска штедња	1	0,5
Остало	1	0,5
Депозитни послови	7	3,5
Готовински кредити	26	13,0
Остали кредити	18	9,0
Потрошачки кредити	5	2,5
Стамбени кредити	20	10,0
Кредити за предузетнике	0	0,0
Кредити за пољопривреднике	1	0,5
Кредити за рефинансирање	4	2,0
Кредити	74	37,0
Дебитне картице	19	9,5
Кредитне картице	32	16,0
Платне картице	51	25,5
Наменски рачуни	2	1,0
Платни промет	15	7,5
Текући рачуни	48	24,0
Платне услуге	2	1,0
Платни рачуни	67	33,5
Мењачки послови	1	0,5
Остало	0	0,0
Остало	1	0,5
Укупно	200	100,0

Извор: НБС.

Табела 2.2.1.1.2. Преглед притужби по основима и исходу (банке)
(1. 1 – 31. 3. 2019)

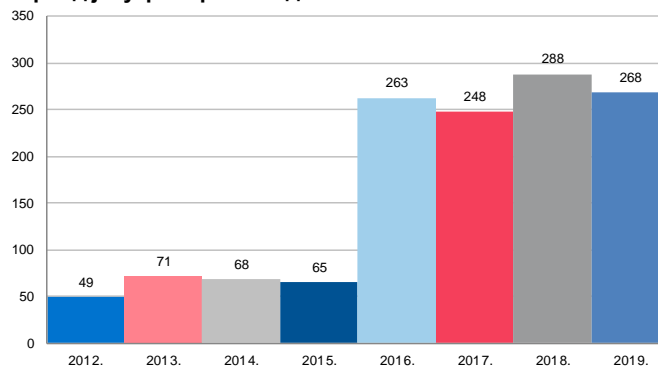
Основ притужбе	Укупно	Неосноване притужбе	Основане притужбе	Обустава	У току
Девизна штедња	5	3	0	0	2
Динарска штедња	1	1	0	0	0
Остало	1	0	0	0	1
Депозитни послови	7	4	0	0	3
Готовински кредити	26	11	2	0	13
Остали кредити	18	5	0	0	13
Потрошачки кредити	5	1	0	0	4
Стамбени кредити	20	7	1	0	12
Кредити за предузетнике	0	0	0	0	0
Кредити за пољопривреднике	1	1	0	0	0
Кредити за рефинансирање	4	2	0	0	2
Кредити	74	27	3	0	44
Дебитне картице	19	4	3	0	12
Кредитне картице	32	12	8	1	11
Платне картице	51	16	11	1	23
Наменски рачуни	2	1	0	0	1
Платни промет	15	4	3	0	8
Текући рачуни	48	15	4	3	26
Платне услуге	2	1	0	0	1
Платни рачуни	67	21	7	3	35
Мењачки послови	1	0	0	0	1
Остало	0	0	0	0	0
Остало	1	0	0	0	1
Укупно	200	68	21	4	106

Извор: НБС.

2.2.2. Притужбе на рад друштава за осигурање

У периоду од 1. јануара до 31. марта 2019. године, Сектор је примио 268 притужби на рад друштава за осигурање, што је 6,94% мање него у истом периоду претходне године.

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



Извор: НБС.

2.2.2.1. Број притужби и основи обраћања

Највећи број притужби на рад друштава за осигурање у посматраном периоду односио се на аутоодговорност 30,6% и осигурање од последица несрећног случаја 26,9%.

Табела 2.2.2.1.1. Број притужби по основима (друштва за осигурање) (1. 1 – 31. 3. 2019)

Основ притужбе	Укупно	У %
Аутоодговорност	82	30,6
Друга општа осигурања од одговорности	1	0,4
Добровољно здравствено и путно осигурање	12	4,5
Осигурање имовине	33	12,3
Каско осигурање моторних возила	5	1,9
Осигурање од последица несрећног случаја	72	26,9
Осигурање кредита и јемства	7	2,6
Осигурање од одговорности	24	9,0
Остало – неживотно	14	5,2
Неживотно осигурање	250	93,3
Осигурање живота	6	2,2
Допунско осигурање уз осигурање живота	12	4,5
Сва остала животно осигурања	0	0,0
Рентно осигурање	0	0,0
Животно осигурање	18	6,7
Друштва у стечају	0	0,0
Остало	0	0,0
Остало	0	0,0
УКУПНО	268	100,0

Извор: НБС.

2.2.3. Остали даваоци финансијских услуга

У току првог тромесечја 2019. године, Сектор је примио једну притужбу на рад платне институције, док на рад осталих давалаца финансијских услуга није било притужби.

3. Посредовање пред Народном банком Србије

У периоду од 1. јануара до 31. марта 2019. године, Сектору су упућена 73 предлога за посредовање, а даваоци финансијских услуга прихватили су 22 предлога.

У посматраном периоду одржана су 24 поступка, од чега се на друштва за осигурање односило 70,8% поступака, а на банке 29,2%.

Табела 3.1. Број посредовања
(1. 1 – 31. 3. 2019)

Даваоци финансијских услуга	У току	Поравнања	Обуставе	Одустанци	Укупно	У %
Банке	3	2	2	0	7	29,2
Друштва за осигурање	9	5	2	1	17	70,8
Даваоци лизинга	0	0	0	0	0	0,0
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0	0,0
Укупно	12	7	4	1	24	100,0

Извор: НБС.

Од укупног броја окончаних поступака посредовања (12), у седам поступака постигнут је споразум између финансијске институције и корисника (58,3%).

Највећи број поступака посредовања код друштава за осигурање односио се на аутоодговорност (88,2%), а код банака на спорне односе у вези с коришћењем кредита (42,9%).