



НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ

СЕКТОР ЗА ЗАШТИТУ КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА

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

(јануар–јун 2020)

Август 2020.

Садржај:

1. Списак банака за које је утврђено да нису поступале у складу с појединим одредбама закона којима се уређује 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	5
2.2.2.1. Број притужби и основ (друштва за осигурање)	5
2.2.3. Притужбе на поступање осталих давалаца финансијских услуга	5
3. Посредовање пред Народном банком Србије	6

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

У периоду јануар–јун 2020. године утврђено је да следеће банке нису поступале у складу с појединим одредбама закона којима се уређује област заштите корисника финансијских услуга:

- OTP banka Srbija a.d. Beograd
- Eurobanka a.d. Beograd
- Halkbank ad Beograd
- АИК банка ад Београд
- Unicredit bank Srbija a.d. Beograd
- Mobi banka a.d. Beograd

2. Притужбе корисника

У периоду од 1. јануара до 30. јуна 2020. године, Сектору је упућена 1.351 притужба¹ корисника.

Од тог броја притужби, 51,37% односило се на поступање друштава за осигурање, 48,33% на поступање банака, а по 0,15% на поступање платних институција и давалаца финансијског лизинга.

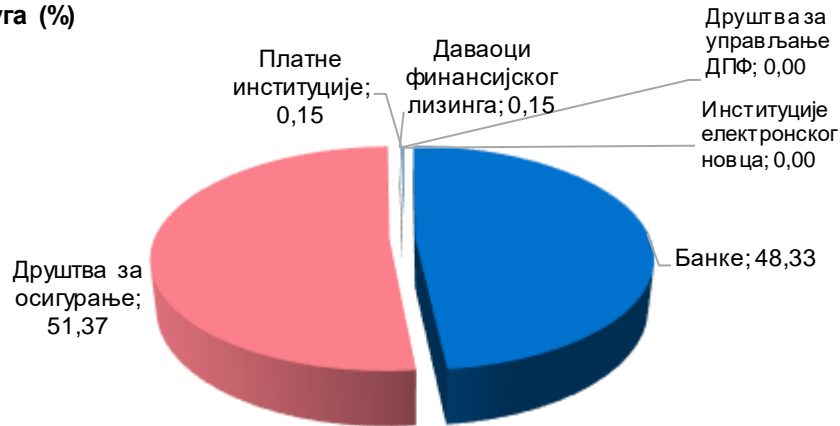
Табела – Број притужби
(1. 1 – 30. 6. 2020)

Даваоци финансијских услуга	Укупно	Неосноване притужбе	Основане притужбе	У току
Банке	653	438	140	75
Друштва за осигурање	694	459	80	155
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0
Даваоци финансијског лизинга	2	0	2	0
Платне институције	2	2	0	0
Институције електронског новца	0	0	0	0
Укупно	1.351	899	222	230

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 (%)



2.2.1. Притужбе на поступање банака

Од јануара до јуна 2020. године поступано је по 653 притужбе 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 (41,2%), платне рачуне/услуге (40,7%) и платне картице (13,6%).

Табела – Преглед броја притужби по основима (банке)
(1. 1 – 30. 6. 2020)

Основ притужбе	Укупно	У %
Девизна штедња	14	2,1
Динарска штедња	5	0,8
Остало	0	0,0
Депозитни послови	19	2,9
Готовински кредити	108	16,5
Остали кредити	67	10,3
Потрошачки кредити	21	3,2
Стамбени кредити	63	9,6
Кредити за предузетнике	1	0,2
Кредити за пољопривреднике	3	0,5
Кредити за рефинансирање	6	0,9
Кредити	269	41,2
Дебитне картице	38	5,8
Кредитне картице	51	7,8
Платне картице	89	13,6
Платни рачуни / платне услуге	266	40,7
Дозвољена прекорачења рачуна	4	0,6
Остало	6	0,9
Укупно	653	100,0

Извор: НБС.

Табела – Преглед броја притужби по основима и исходу (банке)
(1. 1 – 30. 6. 2020)

Основ притужбе	Укупно	Неосноване притужбе	Основане притужбе	У току
Девизна штедња	14	9	2	3
Динарска штедња	5	4	0	1
Остало	0	0	0	0
Депозитни послови	19	13	2	4
Готовински кредити	108	88	13	7
Остали кредити	67	52	7	8
Потрошачки кредити	21	18	3	0
Стамбени кредити	63	44	13	6
Кредити за предузетнике	1	1	0	0
Кредити за пољопривреднике	3	1	2	0
Кредити за рефинансирање	6	4	1	1
Кредити	269	208	39	22
Дебитне картице	38	21	14	3
Кредитне картице	51	29	15	7
Платне картице	89	50	29	10
Платни рачуни / платне услуге	266	157	70	39
Дозвољена прекорачења рачуна	4	4	0	0
Остало	6	6	0	0
Укупно	653	438	140	75

Извор: НБС.

2.2.2. Притужбе на поступање друштава за осигурање

У периоду од 1. јануара до 30. јуна 2020. године, поступано је по 694 притужбе корисника на поступање друштава за осигурање.

2.2.2.1. Број притужби и основ (друштва за осигурање)

Највећи број притужби на поступање друштава за осигурање у периоду јануар–јун 2020. односио се на аутоодговорност (34,4%) и осигурање од последица несрећног случаја (23,1%).

Табела – Преглед броја притужби по основима (друштва за осигурање) (1. 1 – 30. 6. 2020)

Основ притужбе	Укупно	У %
Осигурање живота	26	3,7
Допунско осигурање уз осигурање живота	19	2,7
Сва остала животна осигурања	11	1,6
Рентно осигурање	0	0,0
Животно осигурање	56	8,1
Аутоодговорност	239	34,4
Друга општа осигурања од одговорности	5	0,7
Доброволно здравствено и путно осигурање	37	5,3
Осигурање имовине	83	12,0
Каско осигурање моторних возила	41	5,9
Осигурања од последица несрећног случаја	160	23,1
Осигурање кредита и јемства	10	1,4
Осигурање од одговорности	40	5,8
Остало – неживотно	12	1,7
Неживотно осигурање	627	90,3
Остало	11	1,6
Укупно	694	100,0

Извор: НБС.

2.2.3. Притужбе на поступање осталих давалаца финансијских услуга

У посматраном периоду, Сектор је разматрао по две притужбе на поступање платних институција и давалаца финансијског лизинга.

3. Посредовање пред Народном банком Србије

У периоду од 1. јануара до 30. јуна 2020. године, Сектору је упућено 116 предлога за посредовање, а стране у поступку посредовања прихватиле су 28 предлога.

Започето је 46 поступака посредовања, од чега се на друштва за осигурање односило 73,9%, а на банке 26,1%.

Табела - Број посредовања
(1. 1 – 30. 6. 2020)

Даваоци финансијских услуга	У току	Споразуми	Обуставе	Оду станци	Укупно	У %
Банке	10	0	2	0	12	26,1
Друштва за осигурање	21	4	6	3	34	73,9
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	31	4	8	3	46	100

Извор: НБС.

Од укупног броја окончаних поступака посредовања (15), у четири поступка спроведена пред Народном банком Србије постигнут је споразум између финансијске институције и корисника (26,7%).