



**НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ**

СЕКТОР ЗА ЗАШТИТУ КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА

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

**(јануар–септембар 2020. године)**

Новембар 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–септембар 2020. године, утврђено је да следеће банке нису поступале у складу с појединим одредбама закона којима се уређује област заштите корисника финансијских услуга:

- *Mobi banka a.d. Beograd,*
- *OTP banka Srbija a.d. Beograd,*
- *Unicredit bank Srbija a.d. Beograd,*
- *Eurobank a.d. Beograd,*
- *AIK banka a.d. Beograd,*
- *Halkbank a.d. Beograd.*

## 2. Притужбе корисника

У периоду од 1. јануара до 30. септембра 2020. године, Сектору је упућено 1.929 притужби<sup>1</sup> корисника.

Од тог броја притужби, 51,84% се односило на поступање банака, 47,95% на поступање друштава за осигурање, а по 0,1% на поступање платних институција и давалаца финансијског лизинга.

Табела – Број притужби  
(1. 1 – 30. 9. 2020)

Даваоци финансијских услуга	Укупно	Неосноване притужбе	Основане притужбе	У току
Банке	1.000	630	258	112
Друштва за осигурање	925	599	126	200
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
<b>Укупно</b>	<b>1.929</b>	<b>1.231</b>	<b>386</b>	<b>312</b>

Извор: НБС.

<sup>1</sup> Ради поједностављивања, у овом извештају се користи реч *притужба*, која обухвата и приговоре на поступање друштава за осигурање и приговоре на поступање друштава за управљање добровољним пензијским фондовима који су упућени Народној банци Србије.

Графикон – Број притужби по даваоцима финансијских услуга (%)



### 2.2.1. Притужбе на поступање банака

У периоду од јануара до септембра 2020. године, поступано је по 1.000 притужби 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 (44,1%), платне рачуне/услуге (36%) и платне картице (14,8%).

Табела – Преглед броја притужби по основима (банке)  
(1. 1 – 30. 9. 2020)

Основ притужбе	Укупно	У %
Девизна штедња	23	2,3
Динарска штедња	6	0,6
Остало	0	0,0
<b>Депозитни послови</b>	<b>29</b>	<b>2,9</b>
Готовински кредити	180	18,0
Остали кредити	106	10,6
Потрошачки кредити	37	3,7
Стамбени кредити	94	9,4
Кредити за предузетнике	2	0,2
Кредити за пољопривреднике	6	0,6
Кредити за рефинансирање	16	1,6
<b>Кредити</b>	<b>441</b>	<b>44,1</b>
Дебитне картице	51	5,1
Кредитне картице	97	9,7
<b>Платне картице</b>	<b>148</b>	<b>14,8</b>
<b>Платни рачуни / платне услуге</b>	<b>360</b>	<b>36,0</b>
<b>Дозвољена прекорачења рачуна</b>	<b>10</b>	<b>1,0</b>
<b>Остало</b>	<b>12</b>	<b>1,2</b>
<b>Укупно</b>	<b>1.000</b>	<b>100,0</b>

Извор: НБС.

Табела – Преглед броја притужби по основима и исходу (банке)  
(1. 1 – 30. 9. 2020)

Основ притужбе	Укупно	Неосноване притужбе	Основане притужбе	У току
Девизна штедња	23	16	4	3
Динарска штедња	6	4	0	2
Остало	0	0	0	0
<b>Депозитни послови</b>	<b>29</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Готовински кредити	180	117	37	26
Остали кредити	106	78	21	7
Потрошачки кредити	37	29	6	2
Стамбени кредити	94	58	24	12
Кредити за предузетнике	2	1	0	1
Кредити за пољопривреднике	6	2	4	0
Кредити за рефинансирање	16	9	5	2
<b>Кредити</b>	<b>441</b>	<b>294</b>	<b>97</b>	<b>50</b>
Дебитне картице	51	30	19	2
Кредитне картице	97	49	30	18
<b>Платне картице</b>	<b>148</b>	<b>79</b>	<b>49</b>	<b>20</b>
<b>Платни рачуни / платне услуге</b>	<b>360</b>	<b>218</b>	<b>108</b>	<b>34</b>
<b>Дозвољена прекорачења рачуна</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>Остало</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Укупно</b>	<b>1.000</b>	<b>630</b>	<b>258</b>	<b>112</b>

Извор: НБС.

### 2.2.2. Притужбе на поступање друштава за осигурање

У периоду од 1. јануара до 30. септембра 2020. године, поступано је по 925 притужби 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–септембар 2020. године односио се на аутоодговорност – 34,1% и осигурање од последица несрећног случаја – 22,3%.

**Табела - Преглед броја притужби по основима (друштва за осигурање) (1. 1. - 30. 9. 2020.)**

Основ притужбе	Укупно	У %
Осигурање живота	37	4,0
Допунско осигурање уз осигурање живота	26	2,8
Сва остала животна осигурања	12	1,3
Рентно осигурање	1	0,1
<b>Животно осигурање</b>	<b>76</b>	<b>8,2</b>
Аутоодговорност	315	34,1
Друга општа осигурања од одговорности	7	0,8
Добровољно здравствено и путно осигурање	50	5,4
Осигурање имовине	113	12,2
Каско осигурање моторних возила	52	5,6
Осигурања од последица несрећног случаја	206	22,3
Осигурање кредита и јемства	11	1,2
Осигурање од одговорности	52	5,6
Остало-неживотно	29	3,1
<b>Неживотно осигурање</b>	<b>835</b>	<b>90,3</b>
<b>Остало</b>	<b>14</b>	<b>1,5</b>
<b>Укупно</b>	<b>925</b>	<b>100,0</b>

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. септембра 2020. године, Сектору је упућен 161 предлог за посредовање, а стране у поступку посредовања прихватиле су 42 предлога.

У посматраном периоду, поступано је по 59 поступака посредовања, од чега се на друштва за осигурање односило 79,7%, а на банке 20,3%.

Табела – Број посредовања  
(1. 1 – 30. 9. 2020)

Даваоци финансијских услуга	У току	Споразуми	Окончано мирним путем	Обуставе	Одустанци	Укупно	У %
Банке	6	1	3	2	0	12	20,3
Друштва за осигурање	34	4	0	6	3	47	79,7
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0	0	0,0
Даваоци финансијског лизинга	0	0	0	0	0	0	0,0
Платне институције	0	0	0	0	0	0	0,0
Институције електронског новца	0	0	0	0	0	0	0,0
<b>Укупно</b>	<b>40</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>59</b>	<b>100</b>

Извор: НБС.

Од укупног броја окончаних поступака посредовања (19), у пет поступака спроведених пред Народном банком Србије постигнут је споразум између финансијске институције и корисника (26,3%), док је у три поступка постигнут споразум о мирном решењу спорног односа након спроведеног поступка посредовања пред Народном банком Србије.