



НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ

СЕКТОР ЗА ЗАШТИТУ КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА

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

(јануар–децембар 2020. године)

Март 2021.

Садржај:

1. Заштита права корисника финансијских услуга.....	2
Финансијске институције на чији рад се подноси приговор/притужба.....	2
Шта је приговор.....	2
Како се подноси приговор финансијској институцији.....	2
Како се подноси притужба/приговор Народној банци Србије.....	2
Како се подноси предлог за посредовање Народној банци Србије.....	4
Предности заштите права корисника пред Народном банком Србије.....	4
2. Изрицање мера и/или новчаних казни.....	5
3. Списак банака за које је утврђено да нису поступале у складу с појединим одредбама закона којима се уређује област заштите корисника финансијских услуга.....	6
4. Притужбе корисника.....	7
4.1. Притужбе на поступање банака.....	8
4.1.1. Број притужби и основ (банке).....	8
4.2. Притужбе на поступање друштава за осигурање.....	9
4.2.1. Број притужби и основ (друштва за осигурање).....	9
4.3. Притужбе на поступање осталих давалаца финансијских услуга.....	10
5. Посредовање пред Народном банком Србије.....	10

1. Заштита права корисника финансијских услуга

Финансијске институције на чији рад се подноси приговор/притужба

Народна банка Србије обавља послове заштите права и интереса корисника услуга које пружају:

- банке,
- даваоци финансијског лизинга,
- пружаоци платних услуга,
- издаваоци електронског новца,
- друштва за осигурање,
- друштва за управљање добровољним пензијским фондовима.

Шта је приговор

Приговор је писмено обраћање којим се корисник финансијских услуга обраћа финансијској институцији и изражава своје незадовољство финансијским услугама, указује на то да су му повређена права или интереси и сматра да се финансијска институција не придржава закона, других прописа, општих услова пословања, одредаба закљученог уговора или добрих пословних обичаја.

Како се подноси приговор финансијској институцији

Приговор финансијској институцији се подноси писаним путем, преко формулара на сајту те институције, путем електронске поште или поштом.

Рок за подношење приговора финансијској институцији

Приговор на поступање банке, даваоца финансијског лизинга, пружаоца платних услуга и издаваоца електронског новца корисник финансијских услуга, односно корисник платних услуга (укључујући и правно лице) може поднети у року од три године од дана кад

је учињена повреда његовог права или правног интереса. Правно лице као корисник кредита приговор на поступање банке може поднети у року од 60 дана од дана сазнања да је повређено његово право или правни интерес, а најкасније у року од три године од дана кад је та повреда учињена.

Рок финансијске институције за одговор

Финансијска институција је дужна да размотри приговор и кориснику достави јасан и разумљив одговор у писменој форми у року од 15 дана (само изузетно тај рок може бити продужен за још 15 дана, с тим да финансијска институција о томе мора обавестити корисника пре него што истекне први рок).

Финансијска институција треба да наведе да ли је приговор основан и, ако јесте, да ли су разлози због којих је приговор уложен отклоњени, односно да се у одговору обавезе према кориснику у погледу начина и рока за отклањање неправилности.

Поступак по приговору је бесплатан

Финансијска институција не може наплатити накнаду нити било које друге трошкове за поступање по приговору.

Како се подноси притужба/приговор Народној банци Србије

Ако је корисник незадовољан одговором финансијске институције на приговор или тај одговор није достављен у року, може се обратити Народној банци Србије.

Најбржи и најлакши начин подношења притужбе /приговора Народној банци Србије јесте попуњавање одговарајућег електронског формулара коме се приступа с почетне странице интернет презентације Народне банке Србије

избором линка: [Поднесите притужбу / приговор на рад даваоца финансијских услуга / предлог за посредовање](#). Овај формулар у неколико корака води корисника кроз све обавезне податке и документацију коју треба да достави како би по притужби могло да се поступа.

Притужба се може поднети и поштом на адресу: Народна банка Србије, Поштански фах 712, 11000 Београд.

Шта притужба мора да садржи

Попуњавање одговарајућег електронског формулара на интернет презентацији Народне банке Србије корисника води кроз све неопходне елементе које притужба мора да садржи како би Народна банка Србије по њој могла да поступа.

Ако корисник притужбу подноси у слободној форми, притужба мора да садржи:

- податке који омогућавају идентификацију корисника (име, презиме и адреса, односно за правна лица – пословно име, седиште, матични број и име и презиме законског заступника) и финансијске институције (пословно име и седиште);
- приговор упућен финансијској институцији;
- одговор финансијске институције (ако га је доставила);
- кратак опис, односно разлоге за подношење притужбе, тј. шта се притужбом захтева;
- другу документацију на основу које се могу ценити наводи из притужбе;
- ако се доставља преко пуномоћника, уз притужбу се доставља и посебно пуномоћје у складу са Одлуком којом је уређен поступак по притужби.

Рок за подношење притужбе Народној банци Србије

Корисник притужбу треба да поднесе у року од шест месеци од дана пријема одговора финансијске институције или од истека рока за достављање тог одговора, осим у случају притужбе правних лица (као корисника кредита) на поступање банака, када тај рок износи три месеца.

У којим случајевима Народна банка Србије не поступа по притужбама

Поред других разлога утврђених прописима, посебно напомињемо да Народна банка Србије није у могућности да разматра притужбе које су поднете након покретања судског спора, односно чији је предмет спорно питање поводом кога се води (или се водио) овај спор. Такође, Народна банка Србије не може да решава спорне односе када је за утврђивање чињеничног стања неопходно извођење доказа попут саслушања странака или сведока, вештачење, увиђај или сл. *Рок Народне банке Србије за одговор по притужби корисника*

Народна банка Србије кориснику доставља одговор на притужбу најкасније у року од три месеца од дана пријема притужбе, а у сложенијим предметима тај рок може бити продужен за највише три месеца, с тим што Народна банка Србије о томе обавештава корисника, и то пре истека првог рока.

Поступак по притужби поднетој Народној банци Србије је бесплатан

Народна банка Србије не наплаћује накнаду нити било које друге трошкове за поступање по притужби. Ако корисник ангажује адвоката, сам сноси своје трошкове (и када је притужба основана), с обзиром на то да Народна банка Србије у овом поступку не одлучује о трошковима.

*Како се подноси предлог за посредовање
Народној банци Србије*

Спорни однос између корисника и финансијске институције може се решити и у вансудском поступку, односно поступку посредовања, ако су сагласне обе стране. Поступак посредовања пред Народном банком Србије може се покренути само пре покретања судског поступка.

Најбржи и најлакши начин подношења предлога за посредовање Народној банци Србије јесте попуњавање одговарајућег електронског формулара коме се приступа с почетне странице интернет презентације Народне банке Србије избором линка: [Поднесите притужбу/приговор на рад даваоца финансијских услуга/предлог за посредовање](#). Овај формулар у неколико корака води корисника кроз све обавезне податке и документацију коју треба да достави како би по предлогу за посредовање могло да се поступа. Народна банка Србије по таквим предлозима за посредовање поступа одмах.

Предлог за посредовање се може поднети и поштом на адресу: Народна банка Србије, Поштански фах 712, 11000 Београд.

Поступак посредовања

Поступак посредовања може се покренути ако није покренут судски спор и ако је корисник претходно поднео приговор финансијској институцији.

Поступак посредовања пред Народном банком Србије спроводе запослени у Народној банци Србије који испуњавају услове за обављање послова посредника.

Поступак посредовања пред Народном банком Србије спроводи се без накнаде, с тим што евентуалне трошкове страна који могу настати у том поступку стране сносе саме (трошкови

путовања, смештаја, заступања, неплаћено одсуство с посла и сл.).

Свака страна може одустати од даљег учешћа у поступку посредовања у било којој фази поступка, а поступак посредовања је поверљив и хитан.

Ако се у поступку посредовања корисник и финансијска институција споразумеју, сачињава се споразум у писменој форми, који има снагу извршне исправе ако садржи изјаву дужника да пристаје да се после доспелости одређене обавезе или испуњења одређеног услова спроведе принудно извршење (клаузула извршности), као и потписе страна и потврду о извршности коју ставља Народна банка Србије.

*Предности заштите права корисника пред
Народном банком Србије*

Поступак заштите права пред Народном банком Србије потпуно је бесплатан, односно ни финансијска институција ни Народна банка Србије не наплаћују накнаде или друге трошкове за поступање по приговорима/притужбама корисника / предлозима за посредовање. Поред тога, корисници имају могућност да спорни однос реше пред Народном банком Србије, без покретања судских поступака, који су скупи и трају знатно дуже.

Вођење поступка по притужби пред Народном банком Србије или поступка посредовања није неопходан услов за вођење судског поступка, нити представља сметњу да се судски поступак покрене.

2. Изрицање мера и/или новчаних казни

У поступцима по притужбама корисника, Народна банка Србије је доносила решења којима је налагала отклањање неправилности и изрицала новчане казне банкама у случају када је утврђено да банка није поступала у складу с појединим одредбама закона којима се уређује област заштите корисника финансијских услуга.

Осим ових решења, Народна банка Србије је у великом броју случајева сачињавала налазе о утврђеним неправилностима, на основу којих су банке у току поступка отклањале неправилности.

Поред поступања по појединачним притужбама, Народна банка Србије је спровела и два поступка у вези с непоштеном пословном праксом и неправичним уговорним одредбама, којима се штите колективна права и интереси корисника финансијских услуга.

Поред тога, непосредном и посредном контролом банака у области заштите корисника обезбеђује се да банке промтно отклањају утврђене системске неправилности, што често за последицу има и конкретне материјалне benefite за значајан број корисника, али и дугорочно побољшање положаја великог броја корисника.

У периоду од јануара до децембра 2020. године, донето је седам решења по притужбама корисника којима је банкама наложено да отклоне утврђене неправилности и/или којима су изречене новчане казне. Донето је једно решење којим је утврђено да је банка обављала непоштену пословну праксу, а којим је банци наложено да обустави обављање те праксе и изречена новчана казна. Поред тога донето је и једно решење којим је утврђено да је банка уговарала неправичне уговорне одредбе, односно којим је банци изречена забрана примене и уговарања таквих одредаба. Такође, сачињено је 16 налаза у којима су утврђене неправилности, а које су банке саме отклониле у току поступка, без потребе за доношењем решења.

У току 2020. године, донето је једно решење којим је утврђено да је банка оглашавала финансијске услуге супротно Закону о заштити корисника

финансијских услуга и одлуци Народне банке Србије донетој на основу тог закона, а којим је банци изречена новчана казна.

Током 2020. године, Народна банка Србије је брзо реаговала регулаторним мерама на новонастале околности у вези с пандемијом. Одлукама из марта и јула омогућен је застој у отплати обавеза (мораторијум), док је одлуком из децембра предвиђена могућност за одређене категорије корисника да репрограмирају, односно рефинансирају своје обавезе уз грејс период од шест месеци. С тим у вези, Народна банка Србије је настојала да у најкраћем могућем року (знатно краћем од законом прописаног) решава притужбе у вези с применом ових прописа.

3. 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–децембар 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,
- Direktna banka ad Kragujevac,
- Eurobank a.d. Beograd,
- Erste bank a.d. Novi Sad,
- OTP banka Srbija a.d. Beograd,
- Unicredit bank Srbija a.d. Beograd,
- АИК банка ад Београд,
- Halkbank a.d. Beograd,
- Raiffeisen banka a.d. Beograd,
- Komercijalna banka a.d. Beograd,
- Vojvodanska banka a.d. Novi Sad,
- Addiko bank a.d. Beograd,
- Expobank a.d. Beograd,
- NLB banka a.d. Beograd,
- Sberbank a.d. Beograd.

4. Притужбе корисника

У периоду од 1. јануара до 31. децембра 2020. године, решене су 2.143 притужбе¹ корисника, од чега се 53,9% односило на поступање банака, 45,8% на поступање друштава за осигурање, а по 0,1% на поступање платних институција и давалаца финансијског лизинга.

Табела – Број притужби
(1. 1 – 31. 12. 2020)

Даваоци финансијских услуга	Укупно	Неосноване притужбе	Основане притужбе
Банке	1.156	819	337
Друштва за осигурање	982	859	123
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0
Даваоци финансијског лизинга	2	0	2
Платне институције	3	3	0
Институције електронског новца	0	0	0
Укупно	2.143	1.681	462

Извор: НБС.

Графикон – Број притужби по даваоцима финансијских услуга (%)



Извор: НБС.

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

4.1. Притужбе на поступање банака

У периоду од јануара до децембра 2020. године, решено је 1.156 притужби корисника на поступање банака.

4.1.1. Број притужби и основ (банке)

У посматраном периоду, највећи број притужби на поступање банака односио се на кредите (43,9%), платне рачуне/услуге (35,1%) и платне картице (15,9%).

Табела – Преглед броја притужби по основима (банке)
(1. 1 – 31. 12. 2020)

Основ притужбе	Укупно	У %
Девизна штедња	24	2,1
Динарска штедња	7	0,6
Остало	0	0,0
Депозитни послови	31	2,7
Готовински кредити	234	20,2
Остали кредити	63	5,4
Потрошачки кредити	57	4,9
Стамбени кредити	106	9,2
Кредити за предузетнике	3	0,3
Кредити за пољопривреднике	7	0,6
Кредити за рефинансирање	37	3,2
Кредити	507	43,9
Дебитне картице	63	5,4
Кредитне картице	121	10,5
Платне картице	184	15,9
Платни рачуни / платне услуге	406	35,1
Дозвољена прекорачења рачуна	14	1,2
Остало	14	1,2
Укупно	1.156	100,0

Извор: НБС.

Табела – Преглед броја притужби по основима и исходу (банке)
(1. 1 – 31. 12. 2020)

Основ притужбе	Укупно	Неосноване притужбе	Основане притужбе
Девизна штедња	24	20	4
Динарска штедња	7	6	1
Остало	0	0	0
Депозитни послови	31	26	5
Готовински кредити	234	172	62
Остали кредити	63	58	5
Потрошачки кредити	57	43	14
Стамбени кредити	106	70	36
Кредити за предузетнике	3	2	1
Кредити за пољопривреднике	7	3	4
Кредити за рефинансирање	37	27	10
Кредити	507	375	132
Дебитне картице	63	41	22
Кредитне картице	121	78	43
Платне картице	184	119	65
Платни рачуни / платне услуге	406	275	131
Дозвољена прекорачења рачуна	14	11	3
Остало	14	13	1
Укупно	1.156	819	337

Извор: НБС.

4.2. Притужбе на поступање друштава за осигурање

У периоду од 1. јануара до 31. децембра 2020. године, решене су 982 притужбе корисника на поступање друштава за осигурање.

4.2.1. Број притужби и основ (друштва за осигурање)

Највећи број притужби на поступање друштава за осигурање у периоду јануар–децембар 2020. године односио се на аутоодговорност 33,7% и осигурање од последица несрећног случаја 22,7%.

Табела – Преглед броја притужби по основима (друштва за осигурање) (1. 1 – 31. 12. 2020)

Основ притужбе	Укупно	У %
Осигурање живота	40	4,1
Допунско осигурање уз осигурање живота	27	2,7
Сва остала животна осигурања	13	1,3
Рентно осигурање	1	0,1
Животно осигурање	81	8,2
Аутоодговорност	331	33,7
Друга општа осигурања од одговорности	8	0,8
Добровољно здравствено и путно осигурање	50	5,1
Осигурање имовине	120	12,2
Каско осигурање моторних возила	56	5,7
Осигурања од последица несрећног случаја	223	22,7
Осигурање кредита и јемства	12	1,2
Осигурање од одговорности	50	5,1
Остало – неживотно	36	3,7
Неживотно осигурање	886	90,2
Остало	15	1,5
Укупно	982	100,0

Извор: НБС.

4.3. Притужбе на поступање осталих давалаца финансијских услуга

У посматраном периоду, Сектор је разматрао три притужбе на поступање платних институција и две притужбе које су се односиле на поступање давалаца финансијског лизинга.

5. Посредовање пред Народном банком Србије

У периоду од 1. јануара до 31. децембра 2020. године, примљена су 202 предлога за посредовање, а стране у поступку посредовања прихватиле су 49 предлога.

Табела – Број посредовања (1. 1 – 31. 12. 2020)

Даваоци финансијских услуга	У току	Споразуми	Окончано мирним путем	Обустава	Одустанци	Укупно	У %
Банке	2	1	5	7	1	16	23,5
Друштва за осигурање	32	4	2	8	6	52	76,5
Укупно	34	5	7	15	7	68	100

Извор: НБС.

Од укупног броја окончаних поступака посредовања (34), у пет поступака спроведених пред Народном банком Србије постигнут је споразум између финансијске институције и корисника, док је у седам поступака постигнут споразум о мирном решењу спорног односа након спроведеног поступка посредовања пред Народном банком Србије.