



НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ

СЕКТОР ЗА ЗАШТИТУ КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА

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

Фебруар 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	2
2. Преурањене притужбе и притужбе	3
2.1. Преурањене притужбе	3
2.2. Притужбе корисника	3
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	6
2.2.2.1. Број притужби и основи обраћања	7
2.2.3. Остали даваоци финансијских услуга	7
3. Посредовање пред Народном банком Србије	7

1. Увод

1.1. Поступање по предметима

Сектор за заштиту корисника финансијских услуга (у даљем тексту: Сектор) Народне банке Србије, у периоду јануар–децембар 2018. 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. децембра 2018. године примио 4.083 поднеска. Од тог броја, 2.594 односило се на притужбе (укључујући преурањене притужбе), 341 на предлоге за посредовање и 1.148 на питања.

Притужбе су се односиле на рад друштава за осигурање (60,8%), на рад банака (38,8%), на рад давалаца финансијског лизинга (0,2%), на рад платних институција (0,2%), на рад друштава за управљање добровољним пензијским фондovima (0,1%) и остало (0,1%).

Табела 1.1.1. Број притужби
(1. 1 – 31. 12. 2018)

Даваоци финансијских услуга	Укупно	У %
Банке	753	38,8
Друштва за осигурање	1.178	60,8
Даваоци лизинга	3	0,2
Друштва за управљање ДПФ	1	0,1
Платне институције	3	0,2
Остало	1	0,1
Укупно	1.939	100

Извор: НБС.

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 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–децембар 2018.

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 фондovima.

године утврђено да нису поступале у складу с појединим одредбама закона којима се уређује област заштите корисника финансијских услуга:

- Societe Generale banka Srbija a.d. Beograd,
- Addiko bank a.d. Beograd,
- NLB bank a.d. Beograd,
- Raiffeisen banka a.d. Beograd,
- AIK banka a.d. Beograd,
- Unicredit bank Srbija a.d. Beograd,
- Erste bank a.d. Novi Sad,
- OTP banka a.d. Novi Sad,
- Komercijalna banka a.d. Beograd,
- Piraeus banka a.d. Beograd,
- Telenor banka a.d. Beograd,
- Direktna banka a.d. Kragujevac,
- Sberbank Srbija a.d. Beograd.

2. Преурањене притужбе и притужбе

2.1. Преурањене притужбе

У периоду јануар–децембар 2018. године, Сектор је поступао по 655 преурањених притужби, што је нешто мање од просечног броја преурањених притужби у последњих десет година.

Удео преурањених притужби у укупном броју притужби (25,3%) указује на чињеницу да се и даље велики број корисника обраћа 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 (84%).

2.2. Притужбе корисника

У периоду од 1. јануара до 31. децембра 2018. године, Сектору је упућено 1.939 притужби на рад финансијских институција, што је за 9,73% више него прошле године.

Од тог броја притужби, 60,8% односило се на рад друштава за осигурање, 38,8% на рад банака, по 0,2% односило се на рад давалаца финансијског лизинга

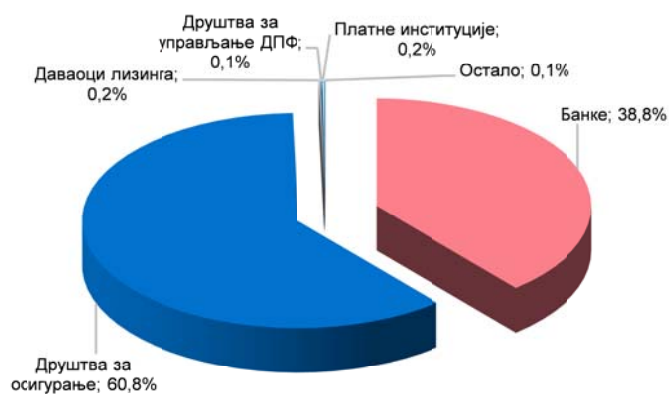
и платних институција, а по 0,1% односило се на рад друштава за управљање добровољним пензијским фондовима и остало.

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

Даваоци финансијских услуга	Укупно	Неосноване притужбе	Основане притужбе	Обустава	У току
Банке	753	499	151	7	96
Друштва за осигурање	1178	945	67	19	147
Друштва за управљање ДПФ	1	1	0	0	0
Даваоци лизинга	3	3	0	0	0
Платне институције	3	1	2	0	0
Остало	1	0	0	0	1
Укупно	1.939	1.449	220	26	244

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 децембра 2018. године примљене су 753 притужбе на рад банака, што је за 1,35% више него претходне године.

2.2.1.1. Број притужби и основи обраћања

У периоду од 1. јануара до 31. децембра 2018. године највећи број притужби на рад банака односио се на кредите (44,5%), платне рачуне (30,1%) и платне картице (19,5%).

Табела 2.2.1.1.1. Број притужби по основима (банке)
(1. 1 – 31. 12. 2018)

Основ притужбе	Укупно	У %
Девизна штедња	24	3,2
Динарска штедња	2	0,3
Остало	3	0,4
Депозитни послови	29	3,9
Готовински кредити	140	18,6
Остали кредити	63	8,4
Потрошачки кредити	29	3,9
Стамбени кредити	87	11,6
Кредити за предузетнике	1	0,1
Кредити за пољопривреднике	2	0,3
Кредити за рефинансирање	13	1,7
Кредити	335	44,5
Дебитне картице	41	5,4
Кредитне картице	106	14,1
Платне картице	147	19,5
Наменски рачуни	24	3,2
Платни рачуни	33	4,4
Текући рачуни	170	22,6
Платни рачуни	227	30,1
Мењачки послови	2	0,3
Остало	13	1,7
Остало	15	2,0
Укупно	753	100,0

Извор: НБС.

Табела 2.2.1.1.2. Преглед притужби по основима и исходу (банке)
(1. 1 – 31. 12. 2018)

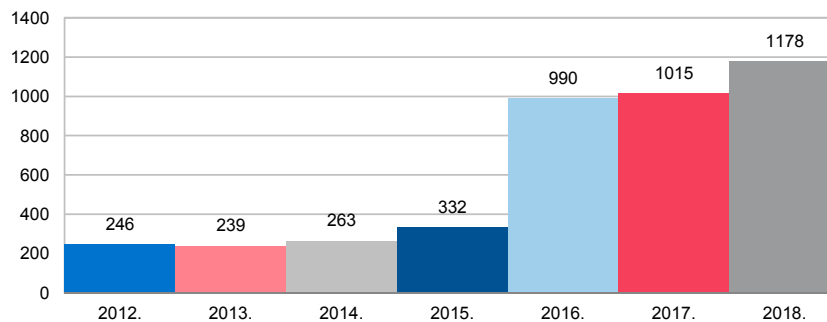
Основ притужбе	Укупно	Неосноване притужбе	Основане притужбе	Обустава	У току
Девизна штедња	24	19	2	0	3
Динарска штедња	2	1	0	0	1
Остало	3	2	0	0	1
Депозитни послови	29	22	2	0	5
Готовински кредити	140	101	20	2	17
Остали кредити	63	42	11	1	9
Потрошачки кредити	29	17	7	0	5
Стамбени кредити	87	58	18	2	9
Кредити за предузетнике	1	1	0	0	0
Кредити за пољопривреднике	2	1	1	0	0
Кредити за рефинансирање	13	9	3	0	1
Кредити	335	229	60	5	41
Дебитне картице	41	27	7	0	7
Кредитне картице	106	61	28	1	16
Платне картице	147	88	35	1	23
Наменски рачуни	24	16	5	0	3
Платни промет	33	16	5	0	12
Текући рачуни	170	115	42	1	12
Платни рачуни	227	147	52	1	27
Мењачки послови	2	2	0	0	0
Остало	13	11	2	0	0
Остало	15	13	2	0	0
Укупно	753	499	151	7	96

Извор: НБС.

2.2.2. Притужбе на рад друштава за осигурање

У периоду од 1. јануара до 31. децембра 2018. године, Сектор је примио 1.178 притужби на рад друштава за осигурање, што је 16,06% више него претходне године.

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



Извор: НБС.

2.2.2.1. Број притужби и основи обраћања

Највећи број притужби на рад друштава за осигурање у периоду јануар–децембар 2018. године односио се на аутоодговорност – 35,6% и осигурање од последица несрећног случаја – 26,3%.

Табела 2.2.2.1.1. Број притужби по основима (друштва за осигурање)
(1. 1 – 31. 12. 2018)

Основ притужбе	Укупно	У %
Аутоодговорност	419	35,6
Друга општа осигурања од одговорности	7	0,6
Доброволно здравствено и путно осигурање	60	5,1
Осигурање имовине	105	8,9
Каско осигурање моторних возила	46	3,9
Осигурање од последица несрећног случаја	310	26,3
Осигурање кредита и јемства	33	2,8
Осигурање од одговорности	61	5,2
Остало – неживотно осигурање	44	3,7
Неживотно осигурање	1.085	92,1
Осигурање живота	48	4,1
Допунско осигурање уз осигурање живота	23	2,0
Сва остала животна осигурања	6	0,5
Рентно осигурање	2	0,2
Животно осигурање	79	6,7
Друштва у стечају	1	0,1
Остало	13	1,1
Остало	14	1,2
УКУПНО	1.178	100,0

Извор: НБС.

2.2.3. Остали даваоци финансијских услуга

У периоду од 1. јануара до 31. децембра 2018. године, Сектор је примио по три притужбе на рад давалаца финансијског лизинга и платних институција, као и по једну притужбу на рад друштва за управљање добровољним пензијским фондovima и на остало.

3. Посредовање пред Народном банком Србије

У периоду од 1. јануара до 31. децембра 2018. године, Сектору је упућен 341 предлог за посредовање, а финансијске институције су прихватиле 108 предлога.

Током 2018. године одржано је 114 поступака посредовања (медијација), што је за 23,91% више него претходне године. На друштва за осигурање односило се 56,1% поступака, на банке 43%, а на даваоце финансијског лизинга 0,9% одржаних поступака посредовања.

Табела 3.1. Број посредовања
(1. 1 – 31. 12. 2018)

Даваоци финансијских услуга	У току	Поравнања	Обустава	Одустанци	Укупно	У %
Банке	6	15	22	6	49	43,0
Друштва за осигурање	12	19	28	5	64	56,1
Даваоци лизинга	0	0	1	0	1	0,9
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0	0,0
Укупно	18	34	51	11	114	100,0

Извор: НБС.

Од укупног броја окончаних поступака посредовања (96), у 34 поступка постигнут је споразум између финансијске институције и корисника (35,4%).

Највећи број поступака посредовања у посматраном периоду код друштава за осигурање односио се на аутоодговорност (42,2%), а код банака на спорне односе у вези с коришћењем кредита (38,8%) и кредитних картица (20,4%).