



НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ

СЕКТОР ЗА ЗАШТИТУ КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА

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

Август 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.....	3
2.2.1. Притужбе на рад банака	4
2.2.1.1. Број притужби и основи обраћања	4
2.2.2. Притужбе на рад друштава за осигурање	6
2.2.2.1. Број притужби и основи обраћања	6
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–јун 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.

У посматраном периоду Сектор је примио 2.352 поднеска. Од овог броја, 1.199 односи се на притужбе (укључујући преурањене притужбе), 152 – на предлоге за посредовање и 1.001 – на питања.

Притужбе (933) су се односиле на рад друштава за осигурање (55,9%), на рад банака (43,96%), на рад платних институција (0,1%), док на рад осталих давалаца финансијских услуга није било притужби.

Табела 1.1.1. Број притужби
(1. 1 – 30. 6. 2019)

Даваоци финансијских услуга	Укупно	У %
Банке	410	43,9
Друштва за осигурање	522	55,9
Даваоци лизинга	0	0,0
Друштва за управљање ДПФ	0	0,0
Платне институције	1	0,1
Остало	0	0,0
Укупно	933	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–јун 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,
- Војвођанска банка а.д. Нови Сад,
- Erste bank a.d. Novi Sad,
- Eurobanka a.d. Beograd,
- Societe Generale banka Srbija a.d. Beograd,
- AIK banka a.d. Beograd.

2. Преурањене притужбе и притужбе

2.1. Преурањене притужбе

У периоду јануар–јун 2019. године, Сектор је поступао по 266 преурањених притужби.

Удео преурањених притужби у укупном броју притужби је 22%. Број преурањених притужби знатно је мањи од просечног броја преурањених притужби у посматраном периоду у последњих пет година (за 18%), али 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 (88%).

2.2. Притужбе корисника

У периоду од 1. јануара до 30. јуна 2019. године, Сектору су упућене 933 притужбе на рад финансијских институција, што је за 4,7% мање него у истом периоду претходне године.

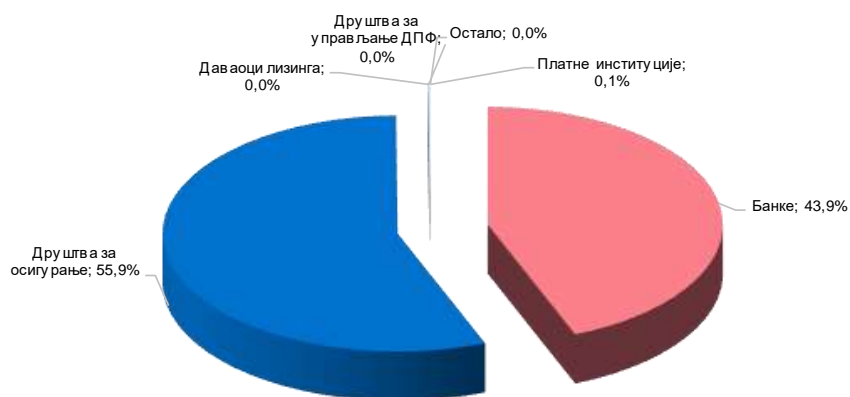
Од тог броја притужби, 55,9% се односило на рад друштава за осигурање, 43,9% – на рад банака, 0,1% – на рад платних институција, док на рад осталих давалаца финансијских услуга није било притужби.

Табела 2.2.1. Број притужби
(1. 1 – 30. 6. 2019)

Даваоци финансијских услуга	Укупно	Неосноване притужбе	Основане притужбе	Обустава	У току
Банке	410	194	78	16	122
Друштва за осигурање	522	369	38	13	102
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0
Даваоци лизинга	0	0	0	0	0
Платне институције	1	0	1	0	0
Остало	0	0	0	0	0
Укупно	933	563	117	29	224

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 јуна 2019. године примљено је 410 притужби на рад банака, што је за 1,7% више него у истом периоду претходне године.

2.2.1.1. Број притужби и основи обраћања

У посматраном периоду највећи број притужби на рад банака односио се на кредите (41,5%), платне рачуне (31%) и платне картице (22%).

Табела 2.2.1.1.1. Број притужби по основима (банке)
(1. 1 – 30. 6. 2019)

Основ притужбе	Укупно	У %
Девизна штедња	11	2,7
Динарска штедња	2	0,5
Остало	2	0,5
Депозитни послови	15	3,7
Готовински кредити	59	14,4
Остали кредити	43	10,5
Потрошачки кредити	14	3,4
Стамбени кредити	45	11,0
Кредити за предузетнике	0	0,0
Кредити за пољопривреднике	2	0,5
Кредити за рефинансирање	7	1,7
Кредити	170	41,5
Дебитне картице	29	7,1
Кредитне картице	61	14,9
Платне картице	90	22,0
Платни рачуни/платне услуге	127	31,0
Дозвољена прекорачења рачуна	3	0,7
Мењачки послови	1	0,2
Остало	4	1,0
Остало	5	1,2
Укупно	410	100

Извор: НБС.

Табела 2.2.1.1.2. Преглед притужби по основима и исходу (банке)
(1. 1 – 30. 6. 2019)

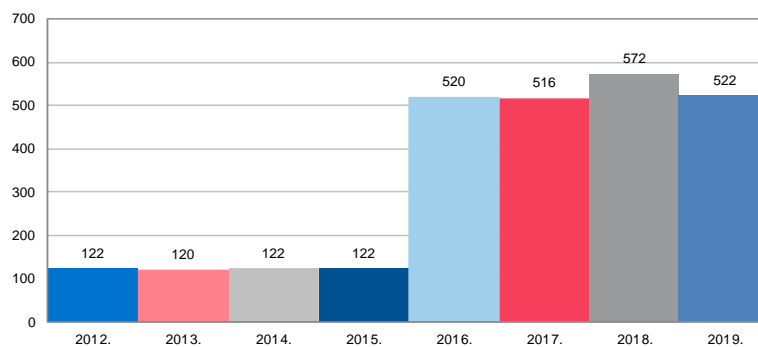
Основ притужбе	Укупно	Неосноване притужбе	Основане притужбе	Обустава	У току
Девизна штедња	11	7	0	1	3
Динарска штедња	2	1	0	0	1
Остало	2	2	0	0	0
Депозитни послови	15	10	0	1	4
Готовински кредити	59	33	8	2	16
Остали кредити	43	12	8	3	20
Потрошачки кредити	14	10	2	0	2
Стамбени кредити	45	27	5	0	13
Кредити за предузетнике	0	0	0	0	0
Кредити за пољопривреднике	2	1	0	0	1
Кредити за рефинансирање	7	3	0	0	4
Кредити	170	86	23	5	56
Дебитне картице	29	12	11	0	6
Кредитне картице	61	27	18	1	15
Платне картице	90	39	29	1	21
Платни рачуни/платне услуге	127	59	26	7	35
Дозвољена прекорачења рачуна	3	0	0	1	2
Мењачки послови	1	1	0	0	0
Остало	4	1	0	1	2
Остало	5	2	0	1	2
Укупно	410	196	78	16	120

Извор: НБС.

2.2.2. Притужбе на рад друштава за осигурање

У периоду од 1. јануара до 30. јуна 2019. године, примљене су 522 притужбе на рад друштава за осигурање, што је за 8,74% мање него у посматраном периоду претходне године.

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



Извор: НБС.

2.2.2.1. Број притужби и основи обраћања

Највећи број притужби на рад друштава за осигурање у периоду јануар–јун 2019. године односио се на аутоодговорност – 33,9% и осигурање од последица несрећног случаја – 26,8%.

Табела 2.2.2.1.1. Број притужби по основима (друштва за осигурање) (1. 1 – 30. 6. 2019)

Основ притужбе	Укупно	У %
Ау тоодговорност	177	33,9
Друга општа осигурања од одговорности	3	0,6
Добровољно здравствено и путно осигурање	24	4,6
Осигурање имовине	51	9,8
Каско осигурање моторних возила	20	3,8
Осигурање од последица несрећног случаја	140	26,8
Осигурање кредита и јемства	13	2,5
Осигурање од одговорности	29	5,6
Остало – неживотно	23	4,4
Неживотно осигурање	480	92,0
Осигурање живота	14	2,7
Допунско осигурање уз осигурање живота	23	4,4
Сва остала животна осигурања	5	1,0
Рентно осигурање	0	0,0
Животно осигурање	42	8,0
Друштва у стечају	0	0,0
Остало	0	0,0
Остало	0	0,0
УКУПНО	522	100,0

Извор: НБС.

2.2.3. Остали даваоци финансијских услуга

У посматраном периоду, 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 30. јуна 2019. године, примљена су 152 предлога за посредовање, а прихваћено је 40 предлога.

У посматраном периоду, одржано је 39 поступака, од чега се на друштва за осигурање односило 67% поступака, а на банке 33%.

Табела 3.1. Број посредовања
(1. 1 – 30. 6. 2019)

Даваоци финансијских услуга	У току	Спразуми	Обуставе	Одустанци	Укупно	У %
Банке	3	3	7	0	13	33,3
Друштва за осигурање	13	6	5	2	26	66,7
Даваоци лизинга	0	0	0	0	0	0,0
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0	0,0
Укупно	16	9	12	2	39	100,0

Извор: НБС.

Од укупног броја окончаних поступака посредовања (23), у 9 поступака (39,1%) спроведеним пред Народном банком Србије закључен је споразум између финансијске институције и корисника, који има снагу извршне исправе.

Највећи број поступака посредовања у посматраном периоду код друштава за осигурање односио се на аутоодговорност, а код банака на спорне односе у вези с коришћењем кредита и платне рачуне.