



НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ

СЕКТОР ЗА ЗАШТИТУ КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА

**Подаци о поднетим притужбама /
приговорима на рад давалаца финансијских
услуга и поступању банака у области заштите
корисника финансијских услуга за 2019.
годину**

Фебруар 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 | 3 |
| 2.2.2. Притужбе на поступање друштава за осигурање | 5 |
| 2.2.2.1. Број притужби и основ | 5 |
| 2.2.3. Притужбе на остале даваоце 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–децембар 2019. године утврђено је да следеће банке нису поступале у складу с појединим одредбама закона којима се уређује област заштите корисника финансијских услуга:

- Direktna banka a.d. Kragujevac,
- Unicredit bank Srbija a.d. Beograd,
- Eurobanka a.d. Beograd,
- Sberbank ad Beograd,
- Vojvodanska banka a.d. Novi Sad,
- OTP banka Srbija a.d. Beograd,
- Mobi banka a.d. Beograd,
- AIK banka a.d. Beograd,
- MTS banka a.d. Beograd,
- Erste bank a.d. Novi Sad,
- Opportunity banka a.d. Novi Sad,
- NLB a.d. Beograd.

2. Притужбе корисника

У периоду од 1. јануара до 31. децембра 2019. године, Сектору је упућено 1.976 притужби¹ корисника.

Од тог броја притужби, 53,8% се односило на поступање друштава за осигурање, 46% на поступање банака, 0,2% на поступање платних институција, 0,1% на поступање друштава за управљање добровољним пензијским фондовима, а на поступање осталих давалаца финансијских услуга није било притужби.

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.

Табела – Број притужби
(1. 1 – 31. 12. 2019)

| Даваоци финансијских услуга | Укупно | Неосноване притужбе | Основане притужбе | У току |
|------------------------------|--------------|---------------------|-------------------|------------|
| Банке | 908 | 547 | 198 | 163 |
| Друштва за осигурање | 1.064 | 748 | 80 | 236 |
| Друштва за управљање ДПФ | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Платне институције | 3 | 1 | 2 | 0 |
| Даваоци финансијског лизинга | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Остало | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Укупно | 1.976 | 1.297 | 280 | 399 |

Извор: НБС.

Графикон – Број притужби по даваоцима финансијских услуга (%)



Извор: НБС.

2.2.1. Притужбе на поступање банака

У периоду од јануара до децембра 2019. године примљено је 908 притужби корисника на поступање банака.

2.2.1.1. Број притужби и основ

У посматраном периоду највећи број притужби на поступање банака односио се на кредите (42,6%), платне рачуне/услуге (31,6%) и платне картице (20,9%).

Табела – Преглед броја притужби по основима (банке)
(1. 1 – 31. 12. 2019)

| Основ притужбе | Укупно | У % |
|-------------------------------------|------------|--------------|
| Девизна штедња | 20 | 2,2 |
| Динарска штедња | 3 | 0,3 |
| Остало | 2 | 0,2 |
| Депозитни послови | 25 | 2,8 |
| Готовински кредити | 152 | 16,7 |
| Остали кредити | 73 | 8,0 |
| Потрошачки кредити | 40 | 4,4 |
| Стамбени кредити | 96 | 10,6 |
| Кредити за предузетнике | 4 | 0,4 |
| Кредити за пољопривреднике | 4 | 0,4 |
| Кредити за рефинансирање | 18 | 2,0 |
| Кредити | 387 | 42,6 |
| Дебитне картице | 71 | 7,8 |
| Кредитне картице | 119 | 13,1 |
| Платне картице | 190 | 20,9 |
| Платни рачуни/платне услуге | 287 | 31,6 |
| Дозвољена прекорачења рачуна | 8 | 0,9 |
| Остало | 11 | 1,2 |
| Укупно | 908 | 100,0 |

Извор: НБС.

Табела – Преглед броја притужби по основима и исходу (банке)
(1. 1 – 31. 12. 2019)

| Основ притужбе | Укупно | Неосноване притужбе | Основане притужбе | У току |
|--------------------------------------|------------|---------------------|-------------------|------------|
| Девизна штедња | 20 | 15 | 0 | 5 |
| Динарска штедња | 3 | 2 | 0 | 1 |
| Остало | 2 | 2 | 0 | 0 |
| Депозитни послови | 25 | 19 | 0 | 6 |
| Готовински кредити | 152 | 96 | 25 | 31 |
| Остали кредити | 73 | 55 | 13 | 5 |
| Потрошачки кредити | 40 | 32 | 5 | 3 |
| Стамбени кредити | 96 | 68 | 13 | 15 |
| Кредити за предузетнике | 4 | 2 | 1 | 1 |
| Кредити за пољопривреднике | 4 | 3 | 1 | 0 |
| Кредити за рефинансирање | 18 | 16 | 1 | 1 |
| Кредити | 387 | 272 | 59 | 56 |
| Дебитне картице | 71 | 33 | 23 | 15 |
| Кредитне картице | 119 | 70 | 35 | 14 |
| Платне картице | 190 | 103 | 58 | 29 |
| Платни рачуни / платне услуге | 287 | 144 | 78 | 65 |
| Дозвољена прекорачења рачуна | 8 | 4 | 1 | 3 |
| Остало | 11 | 5 | 2 | 4 |
| Укупно | 908 | 547 | 198 | 163 |

Извор: НБС.

2.2.2. Притужбе на поступање друштава за осигурање

У периоду од 1. јануара до 31. децембра 2019. године, примљене су 1.064 притужбе на поступање друштава за осигурање

2.2.2.1. Број притужби и основ

Највећи број притужби на рад друштава за осигурање у периоду јануар–децембар 2019. године односио се на аутоодговорност 34,2% и осигурање од последица несрећног случаја 25,3%.

Табела – Преглед броја притужби по основима (друштва за осигурање) (1. 1 – 31. 12. 2019)

| Основ притужбе | Укупно | Неосноване притужбе |
|--|--------------|---------------------|
| Осигурање живота | 32 | 3,0 |
| Допунско осигурање уз осигурање живота | 39 | 3,7 |
| Сва остала животно осигурања | 13 | 1,2 |
| Рентно осигурање | 0 | 0,0 |
| Животно осигурање | 84 | 7,9 |
| Аутоодговорност | 364 | 34,2 |
| Друга општа осигурања од одговорности | 21 | 2,0 |
| Добровољно здравствено и путно осигурање | 49 | 4,6 |
| Осигурање имовине | 126 | 11,8 |
| Каско осигурање моторних возила | 41 | 3,9 |
| Осигурања од последица несрећног случаја | 269 | 25,3 |
| Осигурање кредита и јемства | 23 | 2,2 |
| Осигурање од одговорности | 48 | 4,5 |
| Остало – неживотно | 29 | 2,7 |
| Неживотно осигурање | 970 | 91,2 |
| Остало | 10 | 0,9 |
| Укупно | 1.064 | 100,0 |

Извор: НБС.

2.2.3. Притужбе на остале даваоце финансијских услуга

У посматраном периоду, Сектор је примио три притужбе на поступање платних институција и једну притужбу на поступање друштва за управљање добровољним пензијским фондovima, док на рад осталих давалаца финансијских услуга није било притужби.

3. Посредовање пред Народном банком Србије

У периоду од 1. јануара до 31. децембра 2019. године, Сектору је упућен 271 предлог за посредовање, а стране у поступку посредовања прихватиле су 77 предлога.

У посматраном периоду, започето је 77 поступака, од чега се на друштва за осигурање се односило 67,5%, а на банке 32,5%.

Табела – Број посредовања
(1. 1 – 31. 12. 2019)

| Даваоци финансијских услуга | У току | Споразуми | Обуставе | Одустанци | Укупно | У % |
|-----------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--------------|
| Банке | 5 | 5 | 15 | 0 | 25 | 32,5 |
| Друштва за осигурање | 12 | 18 | 19 | 3 | 52 | 67,5 |
| Даваоци лизинга | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 |
| Друштва за управљање ДПФ | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0 |
| Укупно | 17 | 23 | 34 | 3 | 77 | 100,0 |

Извор: НБС.

Од укупног броја окончаних поступака посредовања (60), у 23 поступка закључен је споразум између финансијске институције и корисника (38,3%).