

НАРОДНА БАНКА

СРБИЈЕ



Улога НБС у едукацији и заштити потрошача

Радован Јелашић, гувернер
Београд, 16. 10. 2007. године

Добро информисани и едуковани корисници финансијских услуга су кључни предуслов ефикасног финансијског тржишта

- “Јасно је да информације имају критичну улогу у креирању ефикасног тржишта. Основни принцип економије је да су тржишта конкурентнија, а због тога и ефикаснија, када су тачне информације расположиве како за потрошаче тако и за понуђаче... Ако су потрошачи добро информисани, они су у бољој позицији да донесу одлуке које највише служе њиховом интересу. Информације помажу и омогућавају индивидуалном потрошачу путем упоређивања производа да изабере услугу која ће одговарати њиховом личном циљу и то информисано упоређивање услуга унапређује конкуренцију.”

Гувернер ФЕД-а, Рандал Кроснер

11. октобар 2007. године

НБС је одавно препознала нужност едукације становништва у циљу јачања конкуренције

- У развијеним земљама поготово после већих криза, посебна пажња се посвећује едукацији потрошача; светска пракса нам такође указује на то да су предуслов ефикасног финансијског система едуковани корисници финансијских услуга;
- Ми као централна банка Србије смо свесни да је код нас едукација и враћање поверења грађана у финансијске институције, а пре свега банке, од фундаменталног значаја за даљи развој обзиром на:
 - висок степен неповерења који је настао током 90 – их година;
 - чињеницу да грађани Србије дуго нису ни били у могућности да користе банкарске услуге;
 - формирање одређеног броја потпуно нових финансијских услуга (приватни пензијски фондови, терминска продаја валуте...) са којима се највећи део корисника до сада никада није срео;
 - могућност задуживања у различитим валутама (РСД, ЦХФ, ЕУР).

Као потврда оваквог стања послужило је и истраживање “TNS Medium Gallup” пре годину дана:

- 20% испитаника има унапред формиран негативан став према банкама;
- Близу 25% испитаника нема поверења у банке;
- 29% испитаника је недовољно упознато са банкарским услугама које већ користе;
- 40% испитаника не проверава услове на тржишту већ послује са само једном банком;
- 44% испитаника користе платне картице иако половина од ових корисника уопште не зна ни који су све трошкови повезани са коришћењем картица нити колика им је каматна стопа.

Анализа узорка корисника кредита је још више забрињавајућа

- Код 33% испитаника кључни критеријум за узимање кредита била је искључиво месечна сума отплате;
- 48% корисника кредита уопште не зна шта је девизна клаузула (иако су у већини случајева узели кредит са овим условом), а 31% не прати по ком курсу им банка обрачунава задужење;
- Иако 61% испитаника користи дозвољени минус, чак 55% није упознато са висином каматне стопе која им се на то обрачунава;
- 40% корисника није упознато са могућношћу рефинансирања кредита иако су се услови на тржишту знатно променили у последње 3 године;

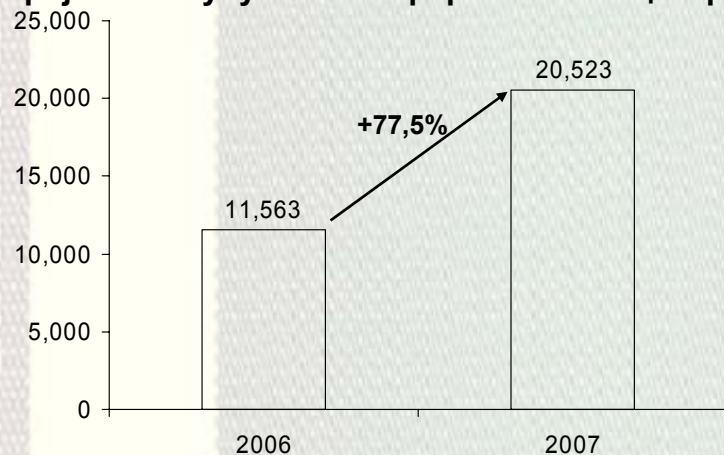
Управо из ових разлога НБС очекује значајану подршку и других институција па и актера финансијских услуга да се овим стање хитно побољша

Октобра 2005. године формиран је Информативни центар, а почетком 2007. и Центар за заштиту корисника финансијских услуга

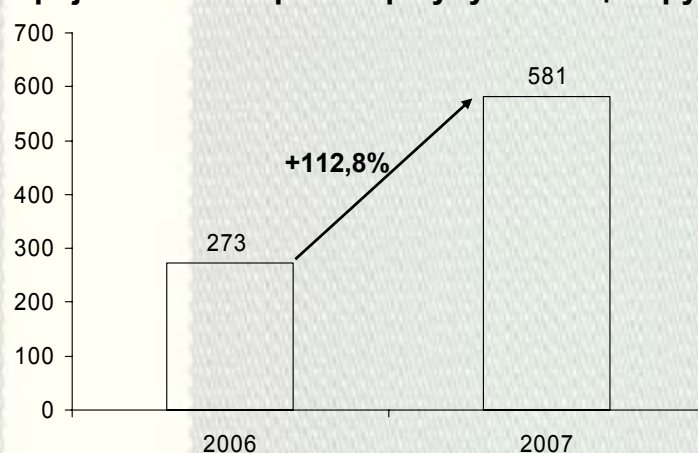
- Због експанзије финансијских услуга као и све већег броја агресивних маркетиншких кампања, НБС је препознала потребу да корисници финансијских услуга буду објективно информисани о свим аспектима тих услуга;
- У ту сврху НБС је и формално основала службе које се директно баве проблемом едукације и информисаности корисника финансијских услуга:
 - у октобру 2005. године формиран је Информативни центар НБС за бесплатне позиве и савете корисницима;
 - почетком 2007. године формиран је и Центар за заштиту потрошача финансијских услуга са циљем:
 - широке едукације и информисања корисника, како би створили потпуније схватање свих аспеката појединих финансијских услуга;
 - повећање транспарентности услова под којим финансијске институције нуде своје услуге

Од формирања ових центара до данас интерес грађана непрестано расте

Број позива упућених информативном центру*



Број писмених приговора упућених центру*



- Већ почетком августа 2007. године интересовање грађана је било једнако као током целе 2006. године;
- На основу приговора у 2007. Центар за заштиту је иницирао 27 медијација од којих су 17 завршене, 9 је одложено и 1 заказана.

* јануар – септембар 2006. и 2007. године

Грађани се интересују у све већем броју и то све чешће по питању нових финансијских инструмената

Преглед најзаступљенијих питања
(01.01. – 30.09. 2007.)



- Области банкарског пословања су и даље најзаступљенија како у жалбама тако и питањима појединаца који су се обраћали информативном центру.

Резултати рада Центра за заштиту корисника финансијских услуга (1/2)



Превентивне мере:

- шира едукација – Центар за заштиту корисника финансијских услуга је до сада објавио 14 проспеката и брошура (штедња, кредити, лизинг, приватне пензије, осигурање...) које указују корисницима на кључне детаље на које треба обратити пажњу приликом избора услуга;
- непосредна едукација – бесплатним позивом “CALL” центра Народне банке Србије сваки појединац ће добити темељне информације о било којем финансијском производу; НБС ничим неће директно утицати на избор корисника услуга али ће свима пружити стручну помоћ у томе које критеријуме и како их треба сагледати да би се дошло до “праве” одлуке.

Информативни центар НБС

бесплатан позив: 0800 111 110

Резултати рада Центра за заштиту корисника финансијских услуга (2/2)

- Мере интервенције:
 - Поступање по приговору – достављање приговора финансијским институцијама у име корисника и захтевање повратне информације (уважавање приговора и корективна мера или не признавање приговора);
 - Анализа – у случају процене да има елемената оштећења клијента коју финансијска институција не жели да призна;
 - Медијација (учешће) – поред тога што Центар предлаже решење спорова кроз процес медијације, у центру НБС раде и два овлашћена медијатора који активно али објективно учествују у овом процесу;
 - Извештаји контроли НБС – у случају значајног пораста броја жалби на рачун одређене финансијске институције (банке, осигуравајућег друштва или лизинг компаније) Центар за заштиту може доставити извештај одговоарајућем сектору контроле са препоруком за детаљну анализу ситуације.

НБС је предузела и многе друге активности у циљу заштите интереса корисника финансијских услуга

- 2004. године издат нови закон о осигурању по стандардима ЕУ, којим је између осталог установљена функција заштите права осигураника;
- Народна банка Србије је заједно са Адвокатском Комором Београда и Министарством Правде 2006. у Београду године основала Центар за Медијацију односно вансудско посредовање који има за циљ брже, ефикасније и пре свега јефтиније решење спорова између страна;
- Октобра 2006. године НБС почиње да примењује нови закон о банкама који између осталих новина доноси и обавезу примењивања обрачуна ефективне каматне стопе на начин који прописује Народна банка Србије;
- Подршка издавању едукативних брошура других финансијских институција – Прокредит банке.

... а планира и нове

- Промовисање штедње пре свега млађим генерацијама;
- Анализа квалитета финансијских услуга од стране независних институција из иностранства;
- Издавање препорука банкама да се више ангажују и на едукацији финансијских услуга!
- Морално убеђивање финансијског сектора преко одговарајућих удружења!