

НАРОДНА БАНКА

СРБИЈЕ

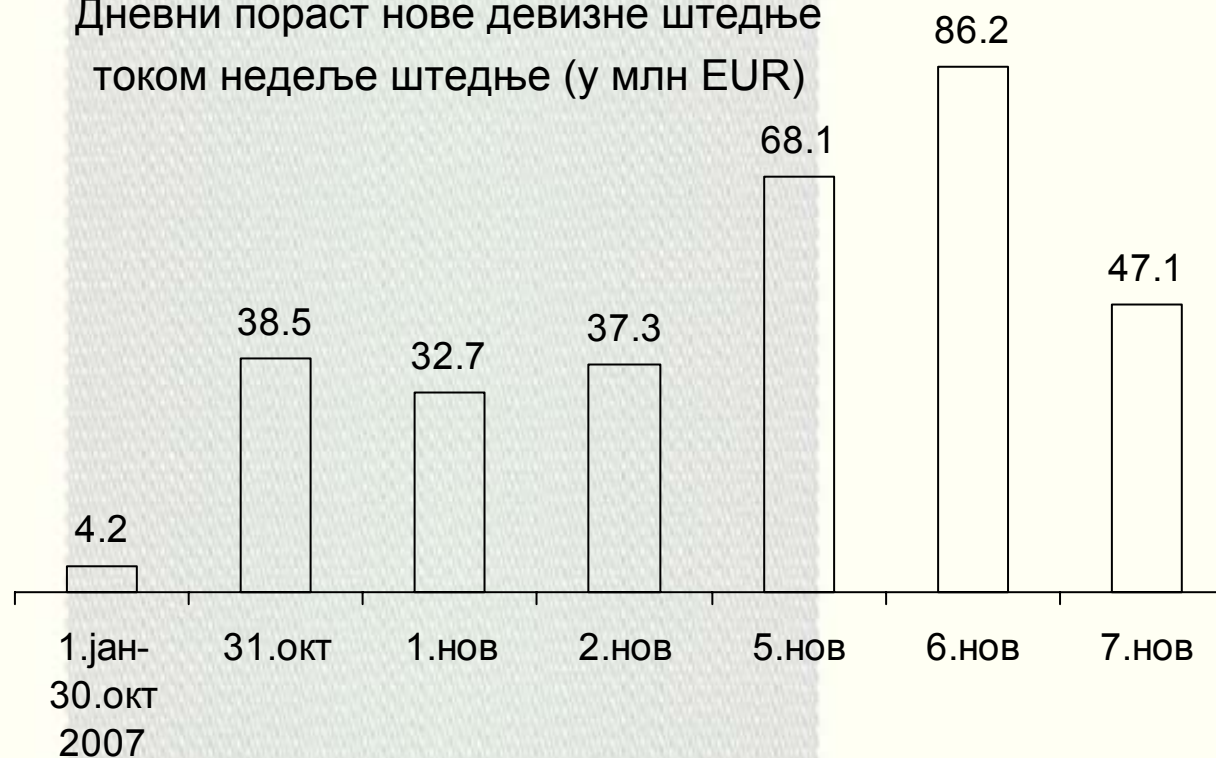


Информисање и едукација корисника финансијских услуга

Радован Јелашић – гувернер, Народна банка Србије
Београд 9. новембар 2007. године

Пораст нове девизне штедње у недељи штедње је на нивоу три месеца - 310 млн EUR!

Дневни пораст нове девизне штедње
током недеље штедње (у млн EUR)



- Ниво каматних стопа утиче на обим новоприкупљене штедње;
- Грађани располажу значајним финансијским средствима;

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 да поређењем производа изабере услугу која ће одговарати његовом личном циљу и то информисано упоређивање услуга унапређује конкуренцију.”

Гувернер ФЕД-а Рандал Кроснер

11. октобар 2007. године

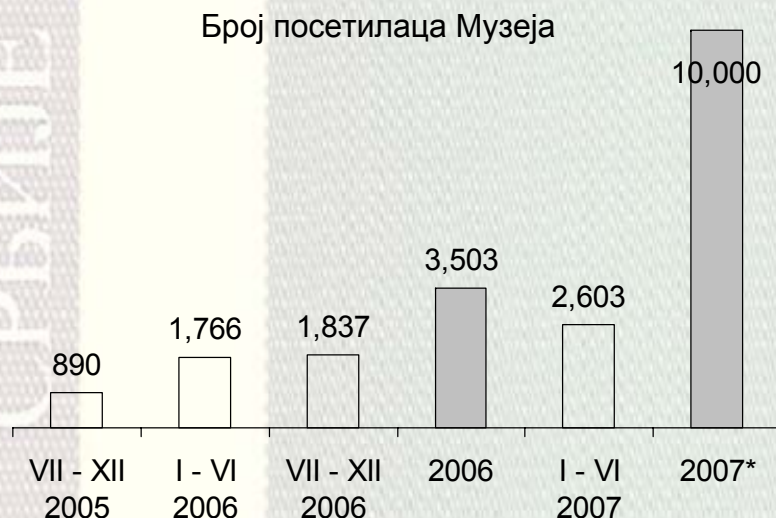
Мало која централна банка се ангажовала више од НБС у сфери информисања и едукације потрошача (1/2)

- 2004. отворен Музеј у улици Краља Петра 12;
- 2004. Законом о осигурању уведена заштита потрошача, а 2005. почиње с радом Одељење за заштиту потрошача у оквиру Сектора за надзор осигурања;
- 31. 10. 2005. формиран “кол центар” с циљем пружања информација у вези с услугама банака и других финансијских институција, као и активном комуникацијом са корисницима финансијских услуга;
- Од 2006. Законом о банкама почео да се примењује јединствен обрачун каматних стопа (ЕКС);
- Народна банка Србије је заједно са Адвокатском комором Београда и Министарством правде 2006. у Београду основала Центар за медијацију, односно вансудско посредовање, који има за циљ брже, ефикасније и пре свега јефтиније решавање спорова између страна;

Мало која централна банка се ангажовала више од НБС у сфери информисања и едукације потрошача (2/2)

- 2006. формиран Центар за заштиту корисника финансијских услуга и контролу тржишта над обављањем тих услуга, с циљем унапређења функције информисања и едукације јавности;
- Дистрибуирано осам едукативних материјала у вези с финансијским услугама кроз дневну штампу, као и додатних 18 публикација кроз друге канале, укључујући и пословне јединице седам банака;
- Организација семинара и презентација на тему друштвено одговорно финансирање...

У понедељак 5. новембра имали смо 10.000-ог посетиоца Музеја у 2007. години



- 10.000 посетилаца – значи 10.000 присталица стабилности цена;
- Организован велики број посета установа из земље и иностранства; константно расте број посета основних и средњих школа из унутрашњости.

- Активно учешће у културним догађајима: “Ноћ музеја”, “Дани Европске баштине”, “Дани Франкофоније”, изложба у Стразбуру током председавања Савету Европе
- Садржај Музеја се константно допуњује и мења!

* закључно са 05.11.2007. године

НБС је до данас објавила 20 проспеката и 6 брошура на различите теме (1/2)

Преко 2.000.000 штампаних примерака је подељено по темама као што су:

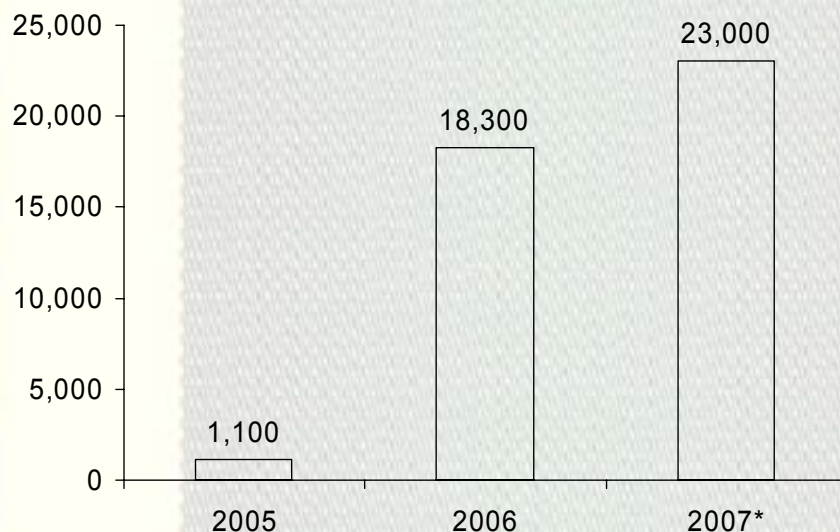
- Како да остварите своја права
- Медијација
- О чему треба да водите рачуна приликом задуживања
- Дозвољени минус по текућем рачуну
- Стамбени кредити
- Варијабилна каматна стопа
- Валутна клаузула
- Платне картице
- Штедња
- Финансијски лизинг
- Ваша прва приватна пензија
- Осигурање
- Производи осигурања
- Животна осигурања
- Добровољно здравствено осигурање
- Добровољно здравствено осигурање за време боравка у иностранству
- Осигурање имовине
- Обавезно осигурање од аутоодговорности
- Добровољно аутоосигурање (каска осигурање)
- Динар наш новац

НБС је до данас објавила 20 проспеката и шест брошура на различите теме (2/2)

- Банке су и саме преузеле укупно осам проспеката и дистрибуирале око 100.000 примерака својим пословним јединицама, док је кроз друге финансијске институције дистрибуирано још 110.000;
- НБС подржава банке које саме доприносе бољој едукацији јавности – Про кредит банка!

Активности из области едукације и информисања, иако су многи изразили сумњу, прошле су без иједне примедбе или приговора!

“Кол центар” је дефинитивно заживео у Србији!



- НБС је имала за циљ да подстакне банке да отварају своје “кол центре” - до сада око 85% банкарског сектора их већ има;
- Примарни циљ НБС је едукација и информисање јавности како би се превентивно деловало на евентуалне штетне последице!
- 0800 111 – 110 – “Кол центар” служи НБС као извор информација о стању на тржишту!

НБС ће и убудуће заштиту корисника заснивати на три стуба

Подршка

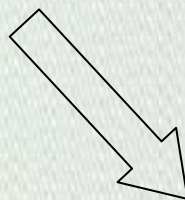
- “Кол-центар”;
- Примедбе;
- Медијација;



Реактивна заштита

Едукација

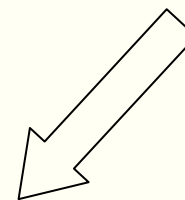
- Путем сајта НБС;
- Путем медија;
- Лифлети и брошуре;
- Препоруке и смернице;
- Подршка Интернет порталима;



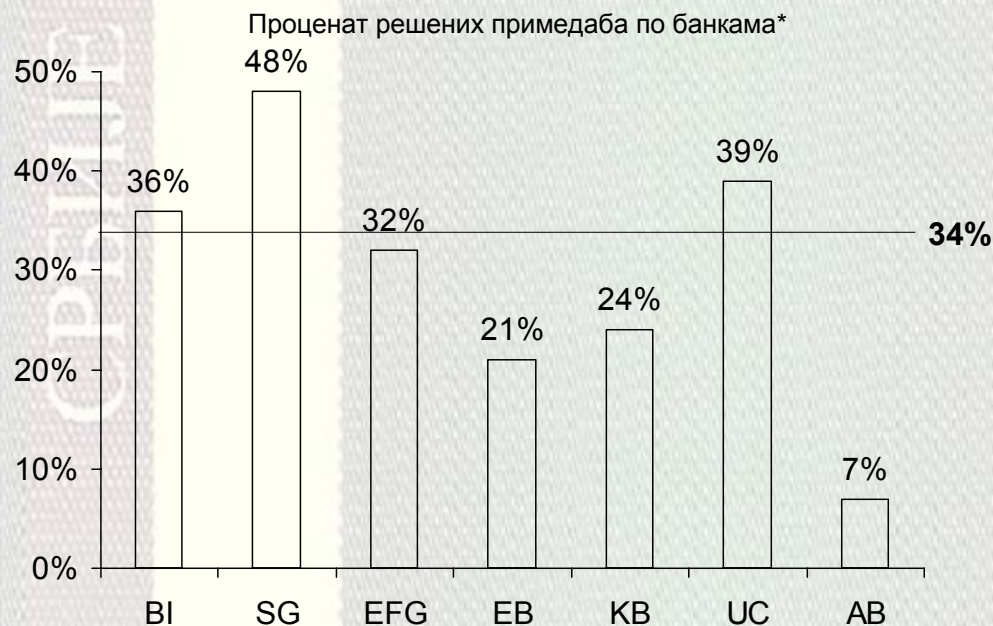
Проактивна заштита

Транспарентност

- Финансијске институције извештавају о приговорима
- Охрабривање финансијских институција да пружају благовремене и квалитетне информације



У просеку, 34% приговора се у првом кругу решава у корист клијената банака!



- Извор података су извештаји које банке достављају НБС у вези с примедбама клијената;
- НБС ће редовно објављивати кварталне извештаје о проценту позитивно решених примедба;

**!!! ПАЖЊА: ОВАЈ ПОКАЗАТЕЉ НИ У КОМ СЛУЧАЈУ НЕ СМЕ БИТИ
ЈЕДИНИ КРИТЕРИЈУМ ПРИ ИЗБОРУ БАНКЕ!!!**

*Обухваћене банке са минимално 50 упућених притужби током квартала

Следећи кораци у едукацији и информисању

- Јачање улоге УБС у циљу промовисања саморегулације банака и поспешивања фер и транспарентне конкуренције;
- Центар за заштиту потрошача НБС ће отпочети са издавањем смерница и препорука финансијским институцијама у циљу повећања транспарентности и фер односа према клијентима;
- Јачање сарадње са независним организацијама за информисање о финансијским услугама и заштити потрошача:
 - Финансијски веб портали (www.banke.online.co.yu, www.krediti.co.yu, www.kamatica.com)
 - Национална удружења за заштиту потрошача у земљи и иностранству!
- Током идуће године ће се спровести независна анализа квалитета финансијских услуга у Србији;
- На сајту НБС ће убрзо бити објављена “бела листа” банака које при давању и враћању кредита за обрачун користе средњи курс НБС;

“Штедњом победи”- планиране активности до краја године

- Циљ директне кампање НБС биће пре свега промоција штедње међу децом до 18 година;
- Јануара идуће године почеће месечно додељивање награде за највредније штедише и “најштедљивије” школе;
- Ускоро почиње и организован откуп кованог новца ван оптицаја, који ће школе прикупљати;
- Караван штедње ће до краја године обићи школе у четири регионална центра: Нови Сад, Крагујевац, Ниш и Ужице - такмичење “Олимпијада штедиша” пратиће презентације и радионице о штедњи;
- Програм обухвата и школску представу, документарни филм, стрип и игрицу о штедњи;
- Комерцијална банка је од 5. новембра понудила веома повољне услове динарске штедње за основце и средњошколце – каматна стопа од 1,25% месечно уз додатни бонус од 20% камате ако се новац подигне тек после 15. јуна 2008. године.