



НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ

**ИЗВЕШТАЈ О РАДУ
ЦЕНТРА ЗА ЗАШТИТУ И ЕДУКАЦИЈУ
КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА**

Јануар–септембар 2012.

Октобар 2012.

I. УВОД

У периоду од 1. јануара до 30. септембра 2012. године, Центар за заштиту и едукацију корисника финансијских услуга Народне банке Србије (Центар за заштиту и едукацију) примио је:

- **1.313 обавештења с притужбама** на рад финансијских институција,
- **640 преурањених обавештења,**
- **730 питања,** и
- **14.222 позива** упућена Информативном центру.

У истом периоду планирани су и заказани поступци посредовања (медијације). Од 81 заказаног поступка одржано је њих 59.

II. ОБАВЕШТЕЊА И ПРЕУРАЊЕНА ОБАВЕШТЕЊА КОРИСНИКА

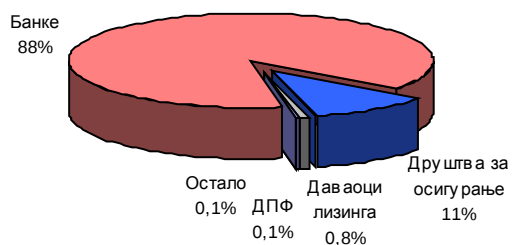
Центар за заштиту и едукацију је у наведеном периоду примио 1.953 обавештења с притужбама на рад финансијских институција. Од тог броја, 33% обавештења била су преурањена будући да се корисници финансијских услуга претходно нису обратили тим институцијама с приговорима на њихов рад. Стога је Центар за заштиту и едукацију, уместо корисника, обавештења проследио на даљу надлежност финансијским институцијама ради давања одговора корисницима.

**Број обавештења и преурањених обавештења по даваоцима финансијских услуга
(1. 1 – 30. 9. 2012)**

Даваоци финансијских услуга	Обавештења	Преурањена обавештења	Укупно	У %
Банке	1.126	593	1.719	88,0%
Друштва за осигурање	178	37	215	11,0%
Даваоци лизинга	8	8	16	0,8%
Друштва за управљање ДПФ	1	0	1	0,1%
Остало	0	2	2	0,1%
УКУПНО	1.313	640	1.953	100%

Извор: Народна банка Србије.

**Структура обавештења и преурањених обавештења
по групама давалаца финансијских услуга
(1. 1 – 30. 9. 2012)**



Имајући у виду да грађани процентуално највише користе банкарске услуге, 88% обавештења и преурањених обавештења односило се на рад банака.

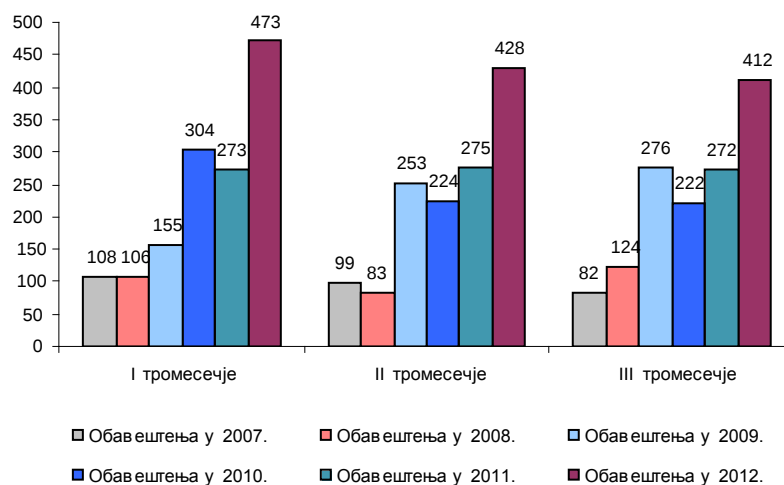
1. Обавештења корисника

Корисници финансијских услуга су Центру за заштиту и едукацију упутили 1.313 обавештења с притужбама на рад финансијских институција. Од тог броја 85,8% обавештења односи се на рад банака.

Број обавештења по даваоцима финансијских услуга (1. 1 – 30. 9. 2012)

Даваоци финансијских услуга	I тромесечје	II тромесечје	III тромесечје	Укупно	У %
Банке	421	354	351	1.126	85,8%
Друштва за осигурање	49	73	56	178	13,6%
Даваоци лизинга	3	0	5	8	0,6%
Друштва за управљање ДПФ	0	1	0	1	0,1%
УКУПНО	473	428	412	1.313	100%

Извор: Народна банка Србије.



Од укупног броја обавештења, Центар за заштиту и едукацију је окончао поступање у 79% предмета. При том је 40% обавештења било основано, а 60% неосновано.

Број обавештења по даваоцима финансијских услуга (1. 1 – 30. 9. 2012)

Даваоци финансијских услуга	Неоснована обавештења	Неоснована негативно решена	Неоснована позитивно решена	Основана обавештења	Основана негативно решена	Основана позитивно решена	у току	Укупно
Банке	530	521	9	371	52	319	225	1.126
Друштва за осигурање	84	84	0	46	33	13	48	178
Даваоци лизинга	4	4	0	0	0	0	4	8
Друштва за управљање ДПФ	1	1	0	0	0	0	0	1
УКУПНО	619	610	9	417	85	332	277	1.313
УКУПНО у %	47%			32%			21%	100%

Извор: Народна банка Србије.

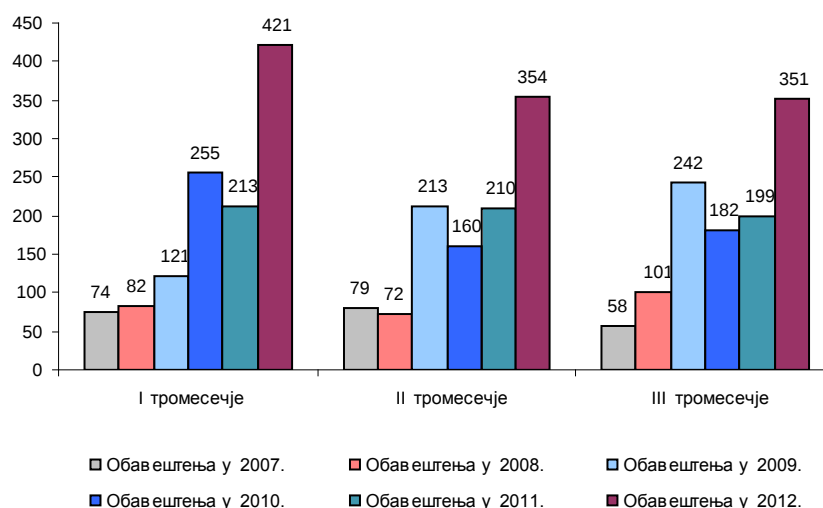
У поређењу са истим периодом прошле године, број примљених обавештења је већи за 60,1%. Томе је допринело доношење Закона о заштити корисника финансијских услуга (Закон), који је у примени од 5. децембра 2011. године, као и све већа информисаност корисника о томе како могу да остваре своја права.

Од укупног броја обавештења примљених у наведеном периоду, 25,4% се односи на непоступање банака по члану 54. став 2. Закона, тј. на неизвршавање законске обавезе банака да уговоре који су закључени до дана ступања на снагу Закона ускладе са одредбама чл. 8. и 26. став 1. до 3. Закона.

Од укупног броја основаних обавештења, позитивно је решено њих 80%. У истом периоду прошле године позитивно је решено свега 44% обавештења.

1.1. Банке

У прва три тромесечја текуће године корисници су на рад банака упутили укупно **1.126 обавештења**.

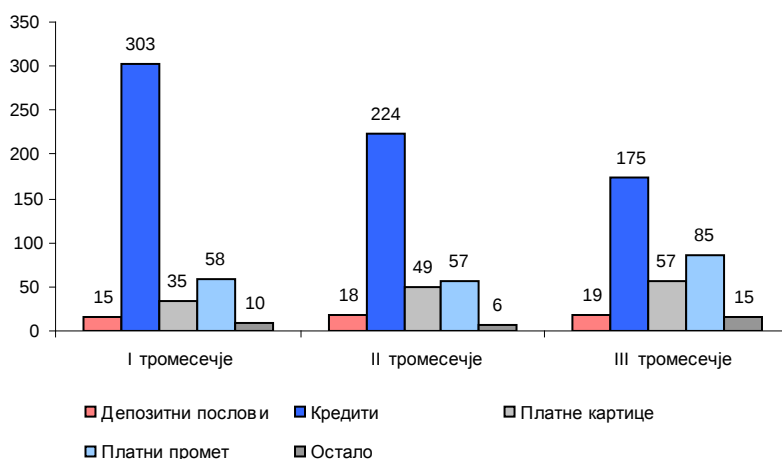


Највише обавештења се односило на кредите (62,3%), текуће рачуне (16,4%) и платне картице (12,5%).

Број обавештења по основима
(1. 1 – 30. 9. 2012)

Основ приговора	I тромесечје	II тромесечје	III тромесечје	Укупно	У %
Девизна штедња	13	13	15	41	3,6%
Динарска штедња	1	5	3	9	0,8%
Остало	1	0	1	2	0,2%
Депозитни послови	15	18	19	52	4,6%
Готовински кредити	41	24	33	98	8,7%
Остали кредити	68	73	72	213	18,9%
Потрошачки кредити	18	7	8	33	2,9%
Стамбени кредити	176	120	62	358	31,8%
Кредити	303	224	175	702	62,3%
Дебитне картице	1	7	5	13	1,2%
Кредитне картице	34	42	52	128	11,4%
Платне картице	35	49	57	141	12,5%
Наменски рачуни	0	4	1	5	0,4%
Платни промет	5	2	3	10	0,9%
Текући рачуни	53	51	81	185	16,4%
Платни промет	58	57	85	200	17,8%
Мењачки послови	0	0	0	0	0,0%
Остало	10	6	15	31	2,8%
Остало	10	6	15	31	2,8%
УКУПНО	421	354	351	1126	100%

Извор: Народна банка Србије.



Од укупног броја обавештења примљених у прва три тромесечја 2012. године, 42,8% се односи на рад три банке, а од тога 22,9% на само једну банку.

Корисници су се најчешће обраћали због:

- начина на који су поједине банке извршиле усклађивање уговора закључених пре ступања на снагу Закона са одредбама тог закона;
- немогућност повраћаја средстава по основу камате која је обрачуната по кредиту пре ступања на снагу Закона;

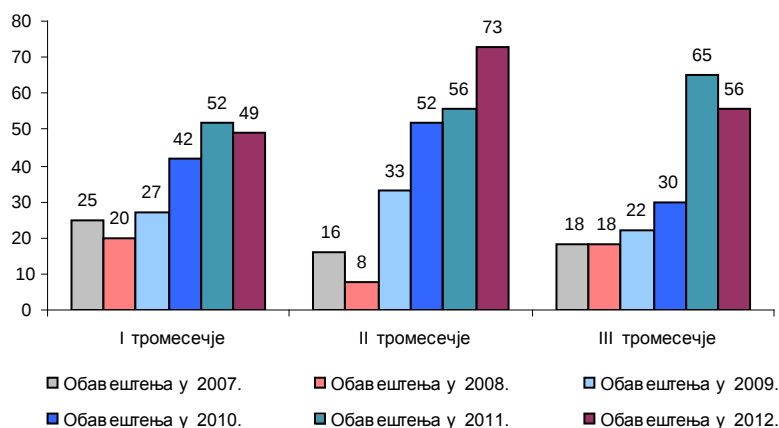
- потешкоће у отплати дуговања по основу кредита, кредитних картица или дозвољеног прекорачења по текућем рачуну, као и немогућности да се изврши рефинансирање дуговања, нарочито када је реч о потраживањима банака која су индексирана швајцарским францима;
- обрачун камате на дуговање по кредитној картици;
- начин измирења дуговања по платној картици због неразумевања услова њеног коришћења;
- неблаговремено обавештавање јемаца од стране банака о постојању неизмиреног дуговања дужника, односно њиховој обавези да уместо дужника измире дуговање, као и немогућност да се изврши замена јемаца;
- недоумице у вези с висином накнаде при превременој отплати кредита за уговоре који су закључени пре примене Закона;
- необавештавање клијената/корисника о обавези накнаде за одржавање рачуна и наплати те накнаде с рачуна и када на рачуну нема средстава и/или кад рачун није активан.

Народна банка Србије је у периоду од 1. јануар до 30. септембра новчано казнила и изрекла мере двама банкама (*KBC Bank* и *Alpha Bank Srbija*) које су прекршиле одредбе Закона, с налогом да отклоне утврђене незаконитости.

1.2. Друштва за осигурање

У периоду од 1. јануара до 30. септембра Центру за заштиту и едукацију је упућено 178 обавештења на рад друштава за осигурање, што је 3% више у односу на исти период 2011. године.

Највећи број пристиглих обавештења односио се на аутоодговорност (49,4%) и животно осигурање (15,7%).



Број обавештења по основима
(1. 1 – 30. 9. 2012)

Основ обавештења	I тримесечје	II тримесечје	III тримесечје	Укупно	У %
Аутоодговорност	25	35	28	88	49,4%
Имовина	2	7	5	14	7,9%
Каско	8	4	3	15	8,4%
Незгода	5	4	3	12	6,7%
Осигурање у вези с кредитом	1	1	2	4	2,2%
Остало	3	4	5	12	6,7%
Неживотно осигурање	44	55	46	145	81,5%
Осигурање живота	2	3	4	9	5,1%
Живот – допунско	2	1	0	3	1,7%
Остало	1	11	4	16	9,0%
Животно осигурање	5	15	8	28	15,7%
Остало	0	3	2	5	2,8%
Остало	0	3	2	5	2,8%
УКУПНО	49	73	56	178	100%

Извор: Народна банка Србије.

Осигураници су се најчешће жалили на:

- висину понуђене накнаде штете,
- неблагоприятне исплате по основу накнаде штете,
- одбијање исплате неспорног дела те штете,
- проблеме у остваривању права по основу полиса животног осигурања, и
- проблеме у остваривању права по основу полисе животног осигурања у случају немогућности даљег плаћања премије.

1.3. Остали даваоци финансијских услуга

На рад давалаца финансијског лизинга упућено је осам обавештења, или 0,6% укупног броја обавештења. На рад друштава за управљање ДПФ упућено је само једно обавештење.

2. Преурањена обавештења

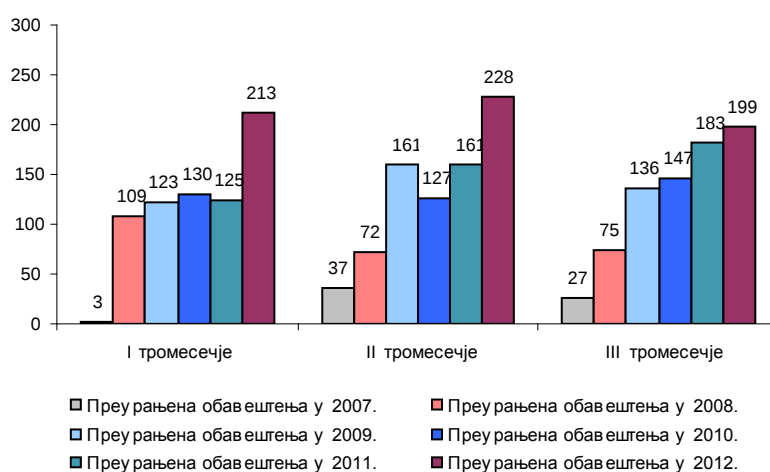
Центар за заштиту и едукацију је примио и 640 преурањена обавештења која су му упућена без претходног обраћања одговарајућој финансијској институцији.

Према Закону, Народна банка Србије преурањена обавештења упућује финансијским институцијама на даљу надлежност.

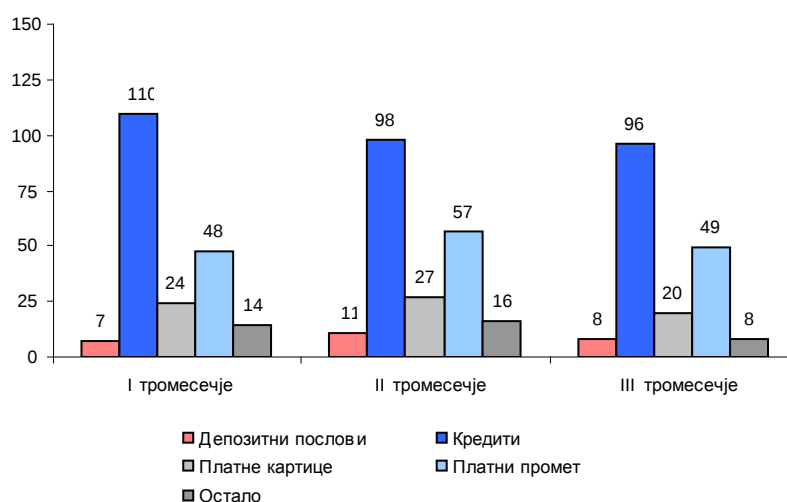
Број преурањених обавештења по даваоцима финансијских услуга у периоду (1. 1 – 30. 9. 2012)

Даваоци финансијских услуга	I тромесечје	II тромесечје	III тромесечје	Укупно	У %
Банке	203	209	181	593	92,7%
Друштва за осигурање	8	13	16	37	5,8%
Даваоци лизинга	1	5	2	8	1,3%
Остало	1	1	0	2	0,3%
УКУПНО	213	228	199	640	100%

Извор: Народна банка Србије.



Број преурањених обавештења је за 36% виши него у истом периоду претходне године. Међутим, проценат преурањених обавештења је у односу на број обавештења смањен са 36%, колико је износио у истом периоду претходне године, на 33%, што говори у прилог томе да корисници све више имају сазнања о процедури улагања приговора.



Највећи проценат преураћених обавештења односио се на рад банака (92,66%), и то у сегменту кредита (51%), текућих рачуна (23%) и платних картица (12%).

III. ПОСРЕДОВАЊА

У периоду 1. јануар – 30. септембар планиран је и заказан 81 поступак посредовања (медијације), што је за 43,8% мање него у истом периоду 2011. године. На основу тога може се закључити да се већи број обавештења завршава у првој фази поступања по обавештењу корисника.

Број посредовања (1. 1 – 30. 9. 2012)

Даваоци финансијских услуга	I тромесечје	II тромесечје	III тромесечје	Укупно	У %
Банке	18	13	28	59	73%
Друштва за осигурање	7	8	7	22	27%
УКУПНО	25	21	35	81	100%

Извор: Народна банка Србије.

Од укупног броја поступака посредовања, поступак је окончан у 59 случајева, при чему је 54% поступака посредовања завршено споразумом између финансијских институција и њихових клијената.

Број посредовања по даваоцима финансијских услуга (1. 1 – 30. 9. 2012)

Даваоци финансијских услуга	У току	Поравнања	Обуставе	Укупно	У %
Банке	17	23	19	59	73%
Друшта за осигурање	5	9	8	22	27%
УКУПНО	22	32	27	81	100%

Извор: Народна банка Србије.

Највећи број поступака посредовања односио се на спорне односе између банака и њихових клијената, и то по основу кредитних послова (42%), текућих рачуна (17%) и платних картица (11%). Када је реч о спорним односима између друштава за осигурање и њихових клијената, најбројнији су у области аутоодговорности (9%).

IV. ИНФОРМИСАЊЕ И ЕДУКАЦИЈА КОРИСНИКА

1. Информисање грађана

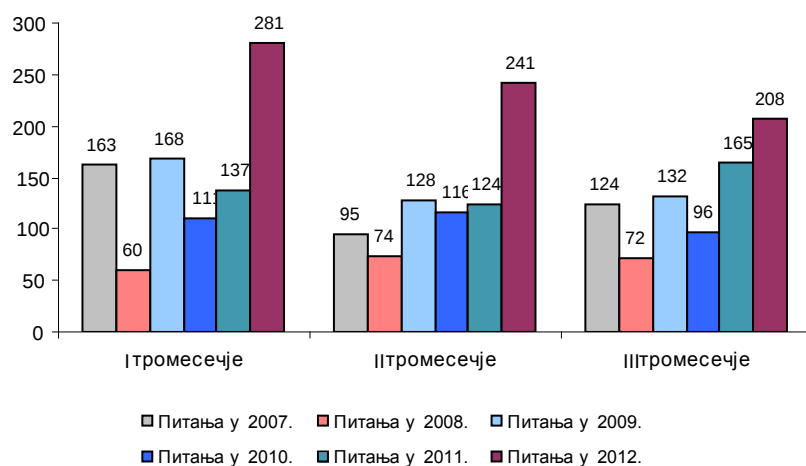
1.1. Питања корисника

Центар за заштиту и едукацију је, поред наведеног броја обавештења и преурањених обавештења, примио и 730 питања у вези с финансијским производима и услугама и правима корисника финансијских услуга, што је 71% више него у истом периоду прошле године.

**Број питања по даваоцима финансијских услуга
(1. 1 – 30. 9. 2012)**

Даваоци финансијских услуга	I тримесечје	II тримесечје	III тримесечје	Укупно	У %
Банке	237	196	159	592	81%
Друштва за осигурање	12	16	13	41	5,6%
Даваоци лизинга	21	20	16	57	7,8%
Остало	11	9	20	40	5,5%
УКУПНО	281	241	208	730	100%

Извор: Народна банка Србије.



Највећи проценат питања односио се на рад банака (81%), и то у вези с кредитима (53%), текућим рачунима (10,3%) и кредитним картицама (6,3%).

Број питања по основима
(1. 1 – 30. 9. 2012)

Основ питања	I тромесечје	II тромесечје	III тромесечје	Укупно	У %
Девизна штедња	8	11	4	23	3,9%
Динарска штедња	0	3	2	5	0,8%
Остало	0	0	1	1	0,2%
Депозитни послови	8	14	7	29	4,9%
Готовински кредити	14	12	12	38	6,4%
Остали кредити	47	38	32	117	19,8%
Потрошачки кредити	7	5	2	14	2,4%
Стамбени кредити	61	49	34	144	24,3%
Кредити	129	104	80	313	53%
Дебитне картице	2	1	2	5	0,8%
Кредитне картице	18	10	9	37	6,3%
Платне картице	20	11	11	42	7,1%
Наменски рачуни	0	1	0	1	0,2%
Платни промет	3	4	2	9	1,5%
Текући рачуни	19	24	18	61	10,3%
Платни промет	22	29	20	71	12,0%
Мењачи послови	0	0	0	0	0,0%
Обвезнице	0	0	0	0	0%
Остало	58	38	41	137	23,1%
Остало	58	38	41	137	23,1%
УКУПНО	237	196	159	592	100%

Извор: Народна банка Србије.

2. Позиви корисника упућени Информативном центру

Информативни центар је у периоду од 1. јануара до 30. септембра примио 14.222 позива грађана.

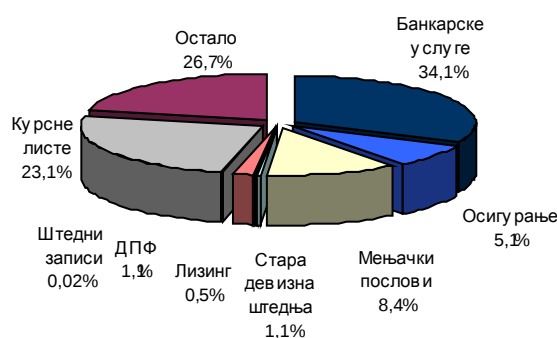
Број постављених питања по областима
(1. 1 – 30. 9. 2012)

	Јан.	Феб.	Март	Апр.	Мај	Јун	Јул	Авг.	Септ.	Укупно	У %
Банкарске услуге	785	686	653	480	488	446	412	484	413	4.847	34,1%
Осигурање	74	64	111	146	79	83	46	33	83	719	5,1%
Мењачки послови	165	119	194	122	171	104	128	111	85	1.199	8,4%
Лизинг	6	8	8	6	7	4	7	7	11	64	0,5%
ДПФ	20	21	26	19	19	15	17	8	9	154	1,1%
Штедни записи	1	2	0	0	0	0	0	0	0	3	0,02%
Стара девизна штедња	12	11	7	23	25	35	18	16	11	158	1,1%
Курсне листе	320	363	329	371	343	374	380	475	331	3.286	23,1%
Остало	391	513	564	453	549	387	301	298	336	3.792	26,7%
УКУПНО	1.774	1.787	1.892	1.620	1.681	1.448	1.309	1.432	1.279	14.222	100%

Извор: Народна банка Србије.

Ако се изузму питања која су се тичала сервисних информација, корисници су највећи број питања постављали у вези с банкарским услугама, мењачким пословима и осигурањем.

**Структура позива упућених
Информативном центру
(1. 1 – 30. 9. 2012)**



Примљено је и 897 питања корисника електронским путем, с питањима о процедури упућивања приговора на рад финансијских институција, висини курса, замени новчаница, принудној наплати, платном промет итд. На сва питања одговорено је у прописаном року.

2. Финансијска едукација грађана

Народна банка Србије је, у оквиру својих редовних едукативних активности, наставила с пружањем информација грађанима у оквиру својих регионалних канцеларија за финансијску едукацију. У периоду од 1. јануара до 30. септембра, регионалне канцеларије је посетило 987 грађана.

**Број питања грађана по областима
(1. 1 – 30. 9. 2012)**

Даваоци финансијских услуга	I тромесечје	II тромесечје	III тромесечје	Укупно	У %
Банкарство	174	196	176	546	55,3%
Осигурање	7	9	12	28	2,8%
Лизинг	8	3	5	16	1,6%
Мењачки послови	13	11	13	37	3,7%
Пензије	12	9	5	26	2,6%
Остало	119	117	98	334	33,8%
УКУПНО	333	345	309	987	100%

Извор: Народна банка Србије.

Највећи број питања која су грађани постављали односио се на банкарске услуге (55,3%), посебно на штедњу, рефинансирање кредита, начин обрачуна анuitета, јемство, поступак у вези с гашењем рачуна, промену каматне стопе, процедуру улагања обавештења на рад банака, активности из делокруга Народне банке Србије итд.

Од почетка године, Народна банка Србије је у 16 градова у Србији одржала 20 едукативних трибина на различите актуелне финансијске теме прилагођене грађанима и привредницима.

Припремљено је десет новинских чланака у вези с различитим финансијским производима како у вези са оним који су нови на тржишту, тако и у вези са оним чија је употреба изазвала бројна питања корисника тих производа и услуга.

Од јануара до краја септембра, запослени у Одељењу за едукацију корисника финансијских услуга представили су своје активности у девет електронских медија, од тога један с националном фреквенцијом и осам локалних.

Сајт намењен корисницима финансијских услуга ажуриран је новим садржајима, као и најавама о планираним едукативним трибинама у градовима широм Србије.