



НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ

ИЗВЕШТАЈ О РАДУ
ЦЕНТРА ЗА ЗАШТИТУ И ЕДУКАЦИЈУ
КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА

Јануар–септембар 2013.

Октобар 2013.

I. УВОД

У периоду од 1. јануара до 30. септембра 2013. године, Центар за заштиту и едукацију корисника финансијских услуга Народне банке Србије (Центар) примио је:

- **1.097 обавештења** с приговорима на рад финансијских институција,
- **504 преурањена обавештења**,
- **444 питања**, и
- **13.288 позива** упућена Информативном центру.

У истом периоду планирано је и заказано 78 поступака посредовања – медијација, од чега је одржано њих 59.

II. ОБАВЕШТЕЊА И ПРЕУРАЊЕНА ОБАВЕШТЕЊА КОРИСНИКА

Центар је у наведеном периоду примио 1.601 обавештење и преурањено обавештење с приговорима на рад финансијских институција. Од тог броја, 31% односи се на преурањена обавештења, будући да корисници финансијских услуга претходно нису тим институцијама упутили приговоре на њихов рад. Стога је Центар, уместо корисника, таква обавештења прослеђивао надлежним финансијским институцијама ради давања одговора корисницима.

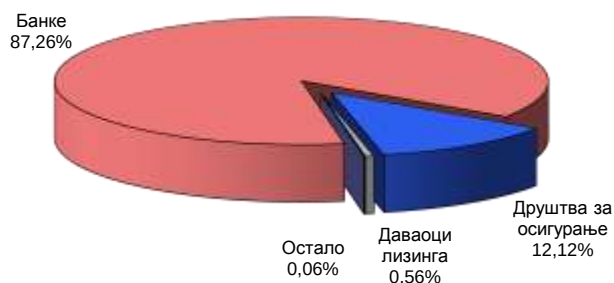
Број обавештења и преурањених обавештења по даваоцима финансијских услуга у периоду (1. 1 – 30. 9. 2013)

Даваоци финансијских услуга	Обавештења	Преурањена обавештења	Укупно	У %
Банке	908	489	1.397	87,26%
Друштва за осигурање	183	11	194	12,12%
Даваоци лизинга	6	3	9	0,56%
Остало	0	1	1	0,06%
УКУПНО	1.097	504	1.601	100%

Извор: Народна банка Србије.

С обзиром на то да корисници финансијских услуга процентуално највише користе банкарске услуге, највећи број обавештења и преурањених обавештења (87,26%) односи се на рад банака.

Структура обавештења и преурањених обавештења по групама давалаца финансијских услуга (1. 1 – 30. 9. 2013)



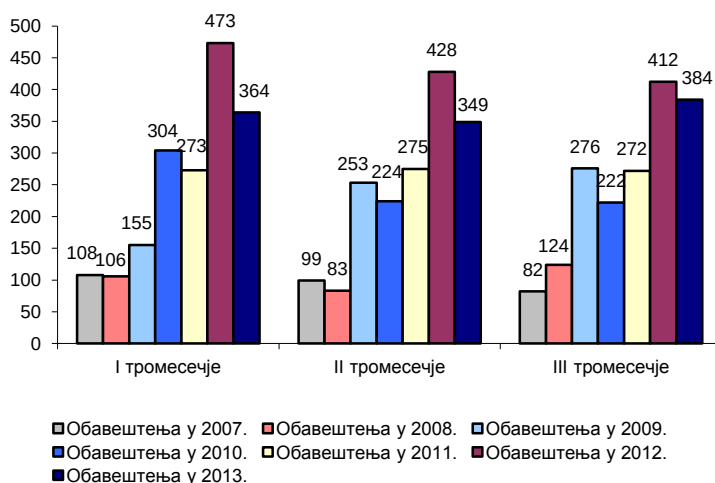
1. Обавештења корисника

Корисници финансијских услуга упутили су 1.097 обавештења с приговорима на рад финансијских институција. Од тога, 82,8% обавештења односи се на рад банака.

Број обавештења по даваоцима финансијских услуга (1. 1 – 30. 9. 2013)

Даваоци финансијских услуга	I тромесечје	II тромесечје	III тромесечје	Укупно	У %
Банке	290	299	319	908	82,8%
Друштва за осигурање	71	49	63	183	16,7%
Даваоци лизинга	3	1	2	6	0,5%
УКУПНО	364	349	384	1.097	100%

Извор: Народна банка Србије.



Од укупног броја обавештења, поступање је завршено у 822 случаја (75%), од чега се њих 615 (75%) односи на неосноване приговоре, а 207 (25%) на основане приговоре.

Број обавештења по даваоцима финансијских услуга (1. 1 – 30. 9. 2013)

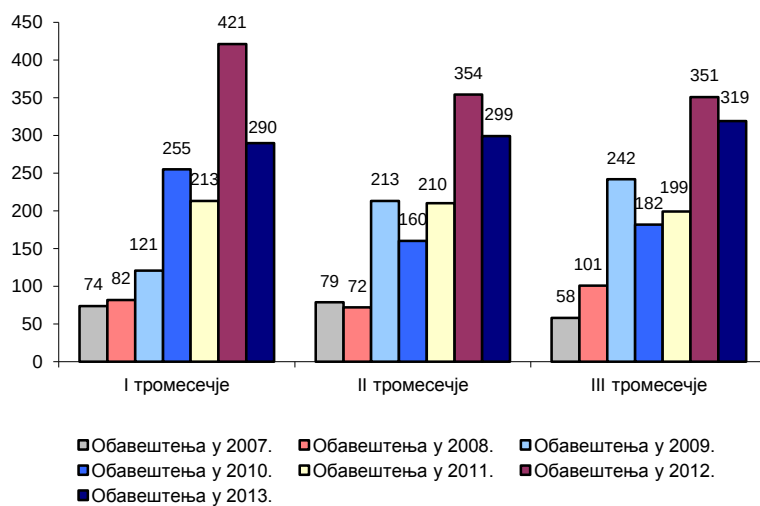
Даваоци финансијских услуга	Неоснована обавештења	Неоснована - негативно решена	Неоснована - позитивно решена	Основана обавештења	Основана - негативно решена	Основана - позитивно решена	У току	Укупно
Банке	486	476	10	190	35	155	232	908
Друштва за осигурање	126	125	1	16	8	8	41	183
Даваоци лизинга	3	3	0	1	0	1	2	6
УКУПНО	615	604	11	207	43	164	275	1.097
УКУПНО у %	56,1%	55,1%	1,0%	18,9%	3,9%	15%	25,1%	100%

Извор: Народна банка Србије.

У поређењу са истим периодом прошле године, број примљених обавештења мањи је за 16,5%.

1.1. Банке

У наведеном периоду корисници су на рад банака упутили укупно 908 обавештења, што је 19,4% мање у односу на исти период 2012. године.

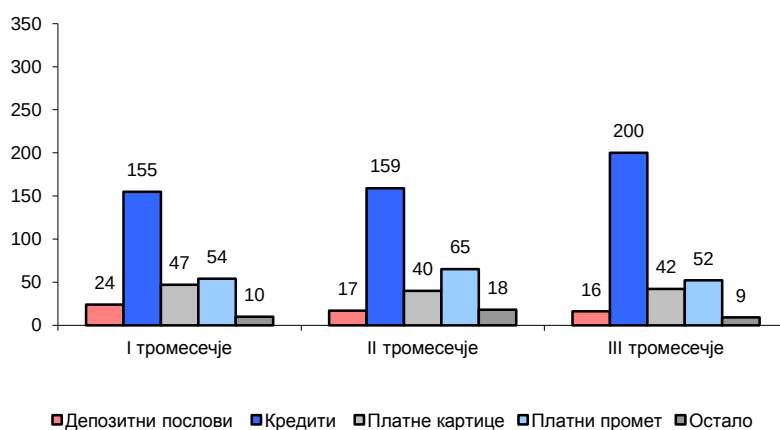


Највише обавештења односи се на кредите (56,61%), текуће рачуне (16,85%) и платне картице (14,21%).

Број обавештења по основима (1. 1 – 30. 9. 2013)

Основ приговора	I тромесечје	II тромесечје	III тромесечје	Укупно	У %
Девизна штедња	21	14	15	50	5,51%
Динарска штедња	3	2	0	5	0,55%
Остало	0	1	1	2	0,22%
Депозитни послови	24	17	16	57	6,3%
Готовински кредити	21	27	46	94	10,35%
Остали кредити	77	76	88	241	26,54%
Потрошачки кредити	13	6	10	29	3,19%
Стамбени кредити	44	50	56	150	16,52%
Кредити	155	159	200	514	56,61%
Дебитне картице	13	4	8	25	2,75%
Кредитне картице	34	36	34	104	11,45%
Платне картице	47	40	42	129	14,21%
Наменски рачуни	1	4	2	7	0,77%
Платни промет	2	2	7	11	1,21%
Текући рачуни	51	59	43	153	16,85%
Платни промет	54	65	52	171	18,83%
Остало	10	18	9	37	4,07%
Остало	10	18	9	37	4,07%
УКУПНО	290	299	319	908	100%

Извор: Народна банка Србије.



Корисници су се у претходном тромесечју најчешће обраћали због:

- неразумевања начина утврђивања нове висине анuitета у поступку усклађивања уговора са Законом о заштити корисника финансијских услуга (у даљем тексту: Закон) закључених пре почетка примене овог закона;

- захтева за повраћај средстава која је банка више обрачунала и наплатила пре почетка примене Закона, а по основу примене променљиве а неодредиве номиналне каматне стопе чија висина је била повећана у односу на ону која је иницијално уговорена;

- потешкоћа у измиривању обавеза по основу закључених уговора о кредиту, кредитним картицама или дозвољеном прекорачењу по текућем рачуну, као и немогућности да се изврши рефинансирање ових дуговања, нарочито када је реч о потраживањима банака која су индексирана у швајцарским францима;

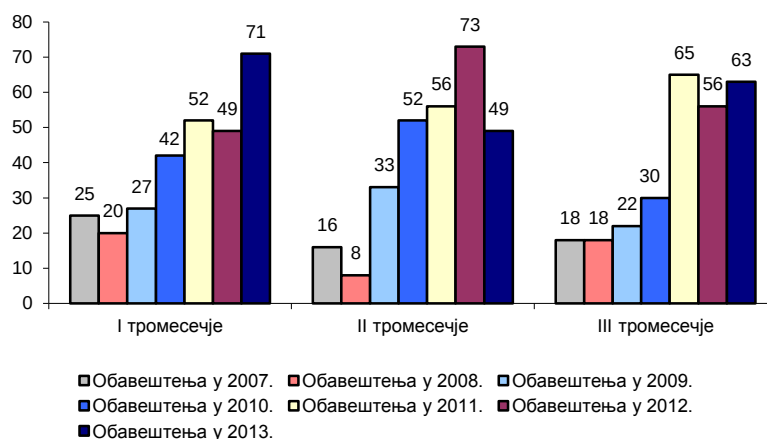
- необавештавање јемца о условима под којима је главни дужник закључио уговор с банком и висини кредитне обавезе, као и због неблаговременог обавештавања јемца од стране банке о постојању неизмиреног дуговања главног дужника, односно његовој обавези да уместо дужника измири доспело дуговање, те и немогућности да се изврши замена јемца;

- недоумица у вези с висином накнаде коју треба платити при превременој отплати кредита за оне уговоре који су закључени пре почетка примене Закона, необавештавања клијената/корисника о обавези обрачунавања накнаде за одржавање рачуна и наплати те накнаде с рачуна и када на рачуну нема средстава и/или кад рачун није активан, као и због дуговања на име накнаде за одржавање текућег рачуна и затезне камате која су настала у дужем временском периоду;

- проблема у вези с неисплаћеним новчаним средствима при обављању трансакције платном картицом на банкомату, по основу чега је извршено задуживање текућег рачуна корисника;

- непримењивања препорука Народне банке Србије (Препоруке БАН 001/13 од 31. маја 2013. године у вези са стамбеним кредитима индексираним у швајцарским францима и Препоруке БАН 002/13 од 31. маја 2013. године у вези с применом уговорених неодредивих елемената променљиве каматне стопе пре почетка примене Закона).

Народна банка Србије је у периоду од 1. јануара до 30. септембра 2013. године због кршења одредби Закона, који се примењује од 5. децембра 2011. године, у складу с чланом 50. овог закона, новчано казнила Пиреус банку а.д. Београд. Такође, Народна банка Србије је том приликом изрекла мере с налогом за отклањање утврђених неправилности.



1.2. Друштва за осигурање

У прва три тромесечја 2013. године Центру су упућена 183 обавештења на рад друштава за осигурање, или за 3% више него у истом периоду 2012. године.

Највећи број пристиглих обавештења односи се на аутоодговорност (51,4%) и животно осигурање (19,1%).

Број обавештења по основима (1. 1 – 30. 9. 2013)

Основ обавештења	I тромесечје	II тромесечје	III тромесечје	Укупно	У %
Аутоодговорност	34	32	28	94	51,4%
Имовина	4	2	1	7	3,8%
Каско	2	1	8	11	6%
Незгода	7	0	7	14	7,7%
Осигурање у вези с кредитом	3	3	3	9	4,9%
Остало	3	3	5	11	6%
Неживотно осигурање	53	41	52	146	79,8%
Осигурање живота	6	3	5	14	7,7%
Остало	10	5	6	21	11,5%
Животно осигурање	16	8	11	35	19,1%
Остало	2	0	0	2	1,1%
Остало	2	0	0	2	1,1%
УКУПНО	71	49	63	183	100%

Извор: Народна банка Србије.

Осигураници су се најчешће жалили на:

- висину понуђене накнаде штете,
- неблаговремене исплате по основу накнаде штете,
- одбијање исплате неспорног дела те штете,
- проблеме у остваривању права по основу полиса животног осигурања,
- проблеме са европским извештајем као доказним средством, 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 шест обавештења, или 0,5% укупног броја обавештења.

2. Преурањена обавештења

Центар је примио и 504 преурањена обавештења, која су му упућена без претходног обраћања одговарајућој финансијској институцији.

Према Одлуци о начину поступања банке и даваоца лизинга по приговору корисника финансијских услуга и начину поступања Народне банке Србије по обавештењу тих корисника, Народна банка Србије преурањена обавештења упућује финансијским институцијама на даљу надлежност.

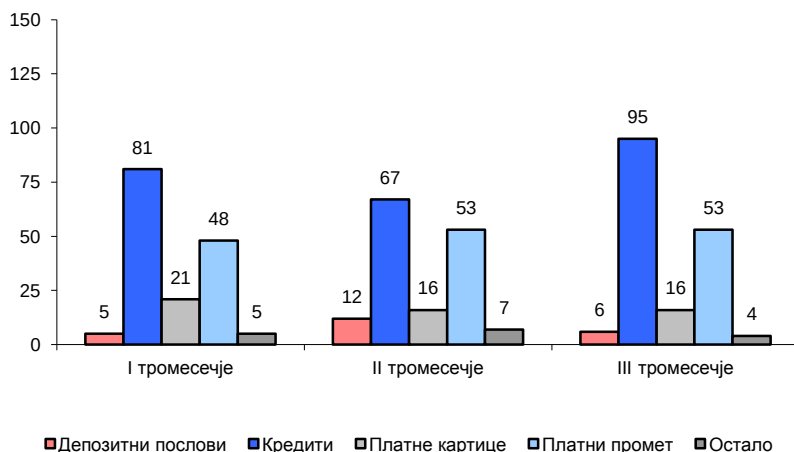
Број преурањених обавештења по даваоцима финансијских услуга (1. 1 – 30. 9. 2013)

Даваоци финансијских услуга	I тримесечје	II тримесечје	III тримесечје	Укупно	У %
Банке	160	155	174	489	97,02%
Друштва за осигурање	4	2	5	11	2,18%
Даваоци лизинга	2	0	1	3	0,6%
Остало	0	1	0	1	0,2%
УКУПНО	166	158	180	504	100%

Извор: Народна банка Србије.

Број преурањених обавештења је за 21% мањи него у истом периоду претходне године.

Највећи проценат преурањених обавештења односи се на рад банака (97,02%), и то у сегменту кредита (50%), текућих рачуна (27%) и платних картица (11%).



III. ПОСРЕДОВАЊА

У периоду 1. јануар – 30. септембар 2013. године планирано је и заказано 78 поступака посредовања – медијација, што је за 3,7% мање него у истом периоду 2012. године.

Број посредовања (1. 1 – 30. 9. 2013)

Даваоци финансијских услуга	I тромесечје	II тромесечје	III тромесечје	Укупно	У %
Банке	12	20	12	44	56%
Друштва за осигурање	10	14	7	31	40%
Даваоци лизинга	2	1	0	3	4%
УКУПНО	24	35	19	78	100%

Извор: Народна банка Србије.

Од укупног броја поступака посредовања, поступак је окончан у 59 случајева, при чему је у 39% окончаних поступака посредовања постигнут споразум између финансијских институција и њихових клијената.

Број посредовања (1. 1 – 30. 9. 2013)

Даваоци финансијских услуга	У току	Поравнања	Обуставе	Укупно	У %
Банке	16	13	15	44	56%
Друштва за осигурање	3	9	19	31	40%
Даваоци лизинга	0	1	2	3	4%
УКУПНО	19	23	36	78	100%

Извор: Народна банка Србије.

Највећи број поступака посредовања односи се на спорне односе између банака и њихових клијената, и то по основу кредитних послова (35%), платних картица (10%) и девизне штедње (5%). Када је реч о спорним односима између друштава за осигурање и њихових клијената, најбројнији су у области аутоодговорности (18%) и животног осигурања (12%).

IV. ИНФОРМИСАЊЕ И ЕДУКАЦИЈА КОРИСНИКА**1. Информисање грађана****1.1. Питања корисника**

Центар је, поред наведеног броја обавештења и преурањених обавештења, примио и 444 питања у вези с финансијским производима и услугама и правима корисника финансијских услуга, што је 39% мање него у истом периоду прошле године.

**Број питања по даваоцима финансијских услуга
(1. 1 – 30. 9. 2013)**

Даваоци финансијских услуга	I тромесечје	II тромесечје	III тромесечје	Укупно	У %
Банке	126	141	104	371	83,6%
Друштва за осигурање	7	4	4	15	3,4%
Даваоци лизинга	9	5	6	20	4,5%
Друштва за управљање ДПФ	0	1	0	1	0,2%
Остало	16	11	10	37	8,3%
УКУПНО	158	162	124	444	100%

Извор: Народна банка Србије.

Највећи проценат питања односи се на рад банака (83,6%), и то у вези с кредитима (52,6%), текућим рачунима (8,4%) и девизном штедњом (4,6%).

Број питања по основима (1. 1 – 30. 9. 2013)

Основ питања	I тримесечје	II тримесечје	III тримесечје	Укупно	У %
Девизна штедња	8	7	2	17	4,6%
Динарска штедња	0	2	1	3	0,8%
Остало	1	2	1	4	1,1%
Депозитни послови	9	11	4	24	6,5%
Готовински кредити	2	8	3	13	3,5%
Остали кредити	26	19	27	72	19,4%
Потрошачки кредити	0	2	1	3	0,8%
Стамбени кредити	30	39	38	107	28,8%
Кредити	58	68	69	195	52,6%
Кредитне картице	1	3	2	6	1,6%
Платне картице	1	3	2	6	1,6%
Платни промет	5	0	1	6	1,6%
Текући рачуни	8	12	11	31	8,4%
Платни промет	13	12	12	37	10%
Остало	45	47	17	109	29,4%
Остало	45	47	17	109	29,4%
УКУПНО	126	141	104	371	100%

Извор: Народна банка Србије.

1.2. Позиви корисника упућени Информативном центру

Информативни центар је у периоду од 1. јануара до 30. септембра примио 13.288 позива грађана.

Број постављених питања по областима (1. 1 – 30. 9. 2013)

Област	Јан.	Фебр.	Март	Апр.	Мај	Јун	Јул	Авг.	Септ.	Укупно	У %
Банкарске услуге	645	560	620	490	306	163	307	183	325	3.599	27,1%
Осигурање	51	46	64	121	80	66	57	19	84	588	4,4%
Мењачки послови	135	123	56	16	2	1	3	1	1	338	2,5%
Лизинг	1	6	1	5	5	2	5	0	3	28	0,2%
ДПФ	16	14	12	14	18	2	10	5	7	98	0,7%
Стара девизна штедња	25	27	37	15	21	12	16	11	18	182	1,4%
Курсне листе	376	357	427	417	234	333	292	309	298	3.043	22,9%
Остало	429	347	587	788	629	522	785	603	722	5.412	40,7%
УКУПНО	1.678	1.480	1.804	1.866	1.295	1.101	1.475	1.131	1.458	13.288	100%

Извор: Народна банка Србије.

Ако се изузму питања која су се односила на сервисне информације (курсне листе и друге сервисне информације), корисници су највећи број питања постављали у вези с банкарским услугама, мењачким пословима и осигурањем.

**Структура позива упућених
Информативном центру
(1. 1 – 30. 9. 2013)**



Примљен је и 881 упит електронским путем с питањима о процедури упућивања приговора на рад финансијских институција, висини курса, замени новчаница, принудној наплати, платном промету итд.

2. Финансијска едукација грађана

У току извештајног периода настављене су активности редовног ажурирања садржаја на сајту www.tvojnovac.nbs.rs који је намењен корисницима финансијских услуга.

Такође, у овом периоду одговорено је на питања новинара Политике, Вечерњих новости, Блица, Информера, Наших новина, РТС-а и Магазина „Бизнис“.

За потребе Светске банке, која се бави истраживањем на глобалном нивоу, попуњен је упитник у вези са истраживањем о заштити корисника финансијских услуга и финансијској писмености становништва у Србији.

На саветовању у Удружењу банака Србије представник Центра представио је Стратегију Народне банке Србије на пољу финансијске едукације 2012–2015, као и активности Центра у области информисања корисника финансијских услуга.

За потребе Организације за економску сарадњу и развој попуњен је упитник о изради Националне стратегије за финансијску едукацију.

2.1. Едукативне трибине

У извештајном периоду одржано је пет едукативних трибина за грађане Београда, Кикинде и Крагујевца. Овим трибинама присуствовало је око 200 грађана.

Финансијски производи и услуге представљени су кроз 15 презентација. Грађани су показали интересовање за предавања на теме као што су: штедња кроз добровољне пензијске фондове, кредити за рефинансирање, животно осигурање, каматне стопе и валутна клаузула код кредита, електронско банкарство, о чему треба водити рачуна приликом задуживања и употребе платних картица.

На трибинама, као и током других едукативних активности, подељени су едукативни материјали који садрже информације о финансијским производима.

2.2. Канцеларије за финансијску едукацију

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 927 грађана посетило је регионалне канцеларије. Од укупно 1.228 питања која су грађани постављали, 52% односи се на производе и услуге из области банкарства, а на 36% питања у вези са осталим финансијским услугама.

Број питања грађана по областима (1.1 – 30. 9. 2013)

Област	Јан.	Фебр.	Март	Апр.	Мај	Јун	Јул	Авг.	Септ.	Укупно	У %
Банкарство	58	70	76	97	64	83	73	62	55	638	52%
Осигурање	3	4	8	5	3	8	5	1	1	38	3,1%
Лизинг	4	5	4	4	4	0	2	6	1	30	2,4%
Мењачки послови	4	3	4	4	5	4	7	8	7	46	3,7%
Пензије	5	0	2	3	6	2	3	4	2	27	2,2%
Остало	47	36	39	56	43	45	62	38	83	449	36%
УКУПНО	121	118	133	169	125	142	152	119	149	1228	100%

Питања која су грађани постављали односила су се углавном на банкарске услуге (52%), пре свега на штедњу, начин обрачуна анuitета, рефинансирање кредита, кредитну евиденцију, јемство, превремену отплату, накнаду по текућем рачуну, поступак у вези с гашењем рачуна, промену каматне стопе, процедуру улагања обавештења на рад банака, активности из делокруга Народне банке Србије итд.

У области осигурања, највећи број питања грађана односио се на осигурање живота и аутоодговорност.