



НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ

УПРАВА ЗА НАДЗОР НАД ФИНАНСИЈСКИМ ИНСТИТУЦИЈАМА
ЦЕНТАР ЗА ЗАШТИТУ И ЕДУКАЦИЈУ КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА

ЗАШТИТА И ЕДУКАЦИЈА КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА

Извештај за период јануар – септембар 2014.

Октобар 2014.

I. УВОД

У периоду од 1. јануара до 30. септембра 2014. године, Центар за заштиту и едукацију корисника финансијских услуга Народне банке Србије (Центар) примио је:

- **1.133 обавештења** с приговорима на рад финансијских институција,
- **537 преурањених обавештења,**
- **922¹ питања и**
- **15.465 позива и упита** достављених Информативном центру.

У истом периоду заказано је и одржано **68** поступака посредовања (медијација) пред Народном банком Србије.

II. ОБАВЕШТЕЊА И ПРЕУРАЊЕНА ОБАВЕШТЕЊА КОРИСНИКА

Центар је у наведеном периоду примио 1.670 обавештења и преурањених обавештења у вези с приговорима на рад финансијских институција, што је за 4,3% више у односу на исти период прошле године.

Удео преурањених обавештења од 32% указује да значајан број корисника финансијских услуга (у даљем тексту: корисници) није упознат с процедуром улагања приговора, тј. са обавезом да се најпре обрате институцијама на чији рад имају примедбе, а тек након тога Народној банци Србије. Центар је таква обавештења, као преурањена, проследио финансијским институцијама на надлежно поступање, а ради давања одговора корисницима.

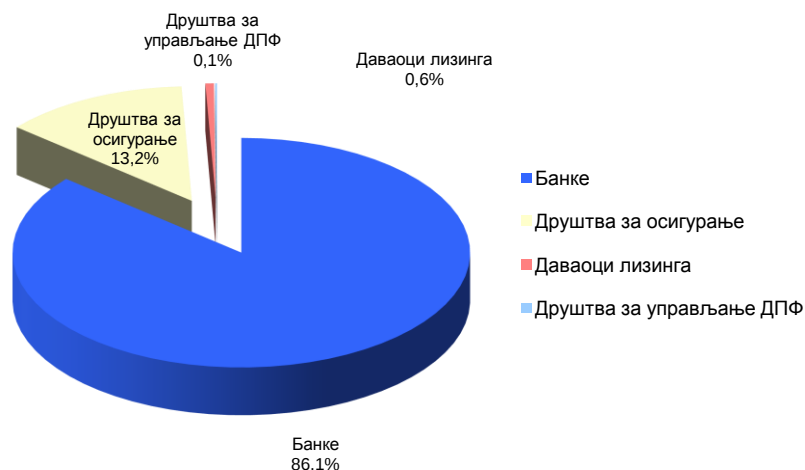
Број обавештења и преурањених обавештења по даваоцима финансијских услуга (1. 1 – 30. 9. 2014)

Даваоци финансијских услуга	Обавештења	Преурањена обавештења	Укупно	У %
Банке	942	496	1.438	86,1%
Друштва за осигурање	182	38	220	13,2%
Даваоци лизинга	7	3	10	0,6%
Друштва за управљање ДПФ	2	0	2	0,1%
УКУПНО	1.133	537	1.670	100%

Извор: Народна банка Србије.

¹ Број питања је увећан по основу броја пристиглих питања преко веб формулара у оквиру нове рубрике „Питања и одговори“.

Највећи број обавештења и преурањених обавештења (86,1%), односио се на рад банака, што се може објаснити чињеницом да корисници највише користе управо банкарске услуге.



1. Обавештења корисника

У првих девет месеци 2014. године корисници су Центру упутили 1.133 обавештења у вези с приговорима на рад финансијских институција, што је за 3,3% више у односу на исти период прошле године. Од тог броја обавештења, 83,1% се односило на рад банака.

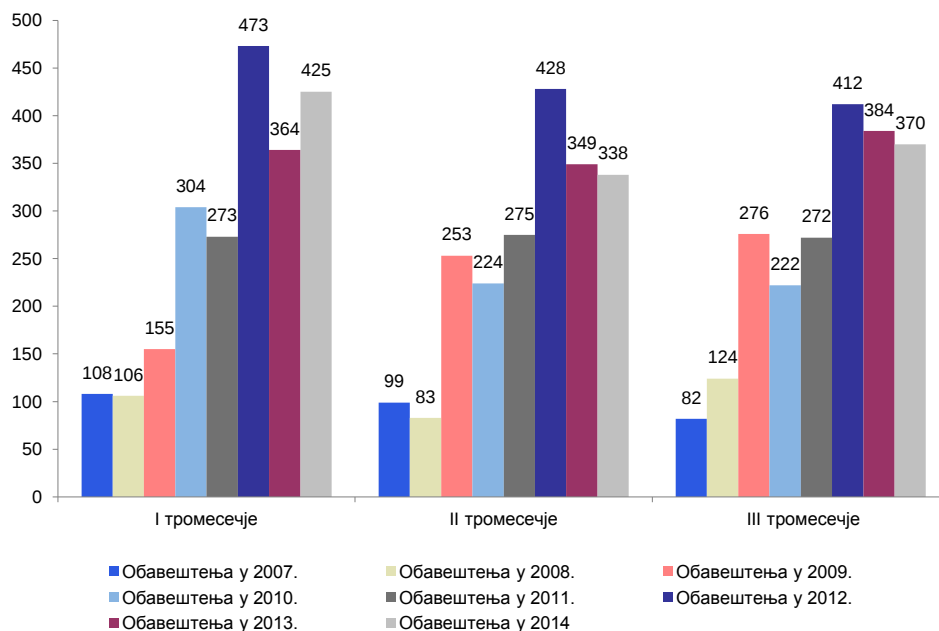
Од укупног броја примљених обавештења, поступање је завршено у 1.060 случајева (93,5% случајева), а од чега се њих 789 (74,4%) односило на неосноване приговоре, а 271 (25,6%) на основане приговоре.

**Број обавештења по даваоцима финансијских услуга
(1. 1 – 30. 9. 2014)**

Давалаоци финансијских услуга	Неоснована обавештења	Неоснована - негативно решена	Неоснована - позитивно решена	Основана обавештења	Основана - негативно решена	Основана - позитивно решена	У току	Укупно
Банке	625	588	37	246	65	181	71	942
Друштва за осигурање	157	153	4	24	4	20	1	182
Друштва за управљање ДПФ	2	2	0	0	0	0	0	2
Давалаоци лизинга	5	5	0	1	0	1	1	7
УКУПНО	789	748	41	271	69	202	73	1.133
УКУПНО у %	69,6%	66,0%	3,6%	23,9%	6,1%	18%	6,4%	100%

Извор: Народна банка Србије.

У трећем тромесечју 2014. године примљено је 9,5% више обавештења у односу на претходно тромесечје.

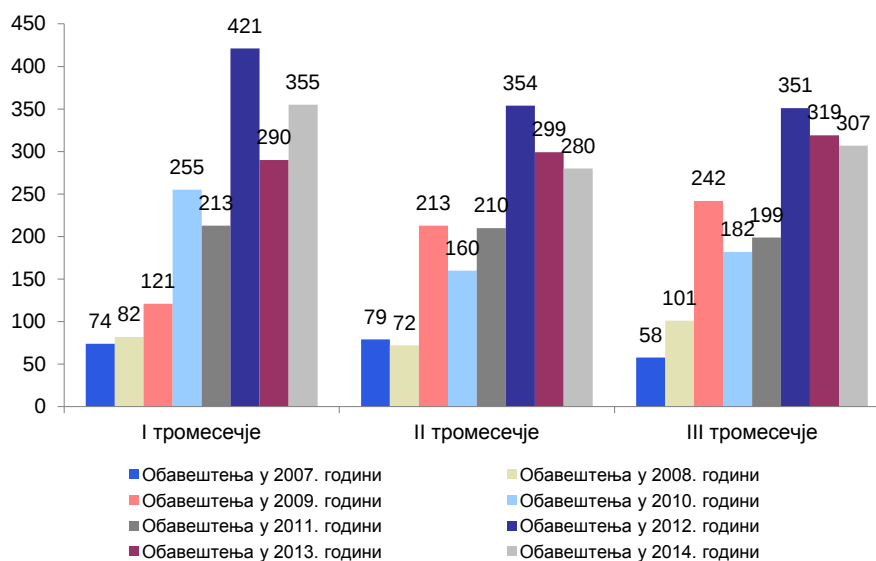


1.1. Банке

У периоду од 1. јануара до 30 септембра 2014. године, корисници су на рад банака упутили укупно **942 обавештења**, што је за 3,7% више у односу на исти период 2013. године.

1.1.1. Број обавештења и основи обраћања

Током трећег тромесечја 2014. године, Центар је примио укупно 307 обавештења на рад банака, за 9,6% више у односу на претходно тромесечје.



У трећем тромесечју највише обавештења с приговором на рад банака односило се на кредите (54,7%), текуће рачуне (14,7%) и кредитне картице (13,7%).

**Број обавештења по основима
(1. 1 - 30. 9. 2014)**

Основ приговора	I тримесечје	II тримесечје	III тримесечје	Укупно	У %
Девизна штедња	13	15	11	39	4,14%
Динарска штедња	4	3	7	14	1,49%
Остало	1	2	6	9	0,96%
Депозитни послови	18	20	24	62	6,58%
Готовински кредити	59	40	48	147	15,61%
Остали кредити	59	49	55	163	17,01%
Потрошачки кредити	20	11	9	40	4,25%
Стамбени кредити	79	53	56	188	19,96%
Кредити	217	153	168	538	56,82%
Дебитне картице	8	5	10	23	2,44%
Кредитне картице	35	28	42	105	11,15%
Платне картице	43	33	52	128	13,59%
Наменски рачуни	3	0	3	6	0,64%
Платни промет	3	3	4	10	1,06%
Текући рачуни	55	61	45	161	17,09%
Платни промет	61	64	52	177	18,79%
Мењачки послови	0	0	0	0	0,00%
Остало	16	10	11	37	3,93%
Остало	16	10	11	37	3,93%
УКУПНО	355	280	307	942	100%

Извор: Народна банка Србије.

Корисници су се у трећем тромесечју најчешће обраћали због:

- висине стопе уговорене затезне камате (0,13% и 0,5%, обе стопе су на дневном нивоу) које су примењене за обрачун камате у случају дужничке доцње;
- отказа уговора о депозиту по виђењу и отказа уговора о платним картицама;
- типа девизног курса који се примењује за обрачун обавезе изражене у валути у динарску противвредност по уговорима о кредитима индексираним у иностраној валути који су закључени пре почетка примене Закона о заштити корисника финансијских услуга (у даљем тексту: Закон);
- начина на који банке примењују Препоруку БАН 002/13 Народне банке Србије од 31. маја 2013. године у вези с применом уговорених неодређивих елемената променљиве каматне стопе пре почетка примене Закона (у даљем тексту: Препорука БАН 002/13);
- одбијања банке да примени Препоруку БАН 002/13, односно да прихвати њихов захтев 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;

- наплаћивања накнаде за одржавање текућег рачуна која није предвиђена уговором, односно увођења наплате те накнаде без обезбеђена писмене сагласности корисника на ту измену;
- необавештавања о постојању негативног салда на текућем рачуну који је настао услед обрачуна накнаде за одржавање текућег рачуна, као и обрачуна затезне камате на износ тог негативног салда;
- доцње пријављене Кредитном бироу.

Поред наведеног, све већи број корисника се обраћа са молбом да им банке одобре репрограм кредита и других кредитних производа, застој у отплати или неку другу врсту олакшица у отплати обавеза по кредитима, кредитним картицама и дозвољеном прекорачењу по текућем рачуну због потешкоћа у измиривању тих обавеза.

1.1.2. Анализа основа обраћања корисника

Анализом навода из обавештења корисника која су примљена у току трећег тромесечја, утврђено је следеће:

- У више приговора који су се односили на *отказ уговора о депозиту по виђењу* и *отказ уговора о платној картици* који су закључени на неодређено време, утврђено је да су банке у конкретним случајевима поступиле у складу с одредбом члана 358. Закона о облигационим односима, којом је утврђено да свака страна може дуговински однос прекинути отказом, ако време трајања тог дуговинског односа није одређено, да тај отказ мора бити достављен другој страни и да се може дати у свако доба само не у невреме, те да уговор престаје када истекне отказни рок, који може бити утврђен уговором, законом или обичајем, односно истеком примереног рока. Међутим, корисницима је указано и на то да, ако сматрају да је банка уговор отказала у невреме, ту чињеницу могу утврђивати у судском поступку, подношењем тужбе надлежном суду.
- У приговорима који су се односили на висину и начин на који поједине банке *обрачунату затезну камату* у случају задоцњења корисника у испуњењу доспеле обавезе, банке су у изјашњењима истицале да су имале право да уговором утврђују висину стопе затезне камате, позивајући се на одредбу члана 277. став 2. Закона о облигационим односима. Међутим, утврђено је да банке нису имале право да уговором утврђују висину стопе затезне камате, јер је висина стопе и начин обрачуна затезне камате прописан посебним Законом о затезној камати. Такође, чланом 277. став 2. Закона о облигационим односима прописано је да дужник који задоцни са испуњењем новчане обавезе дугује, поред главнице, и затезну камату по стопи утврђеној савезним законом, а ако је стопа уговорене камате виша од стопе затезне камате, она тече и после

дужникове доцње. Дакле, сходно законској регулативи, у погледу висине стопе затезне камате, а у складу са конкретним уговором, банка може само да обрачунава и наплаћује законску затезну камату на сва доспела потраживања или да као стопу затезне камате примењује стопу редовне уговорне камате (уколико је она виша од законске затезне камате).

- У вези приговора који су се односили на увођење накнаде за одржавање текућих рачуна, након закључења уговора, а без претходно прибављене сагласности корисника, банке су истицале да је реч о повећању накнаде изнад уговореног износа, о чему је било потребно да банка само обавести корисника, а не и да прибави његову сагласност у складу са чланом 24. став 3. Закона.

Међутим, у конкретном случају није се радило о повећању накнаде за одржавање текућег рачуна, већ о увођењу те накнаде, с обзиром да уговором накнаде за одржавање текућег рачуна нису биле предвиђене, а у складу с одредбом члана 28. Закона банка не може изменити обавезне елементе уговора (у конкретном случају- наплатити накнаду која није уговорена) без прибављене писмене сагласности корисника. Банке су на захтев Центра извршиле повраћај средстава на име свих тако наплаћених накнада.

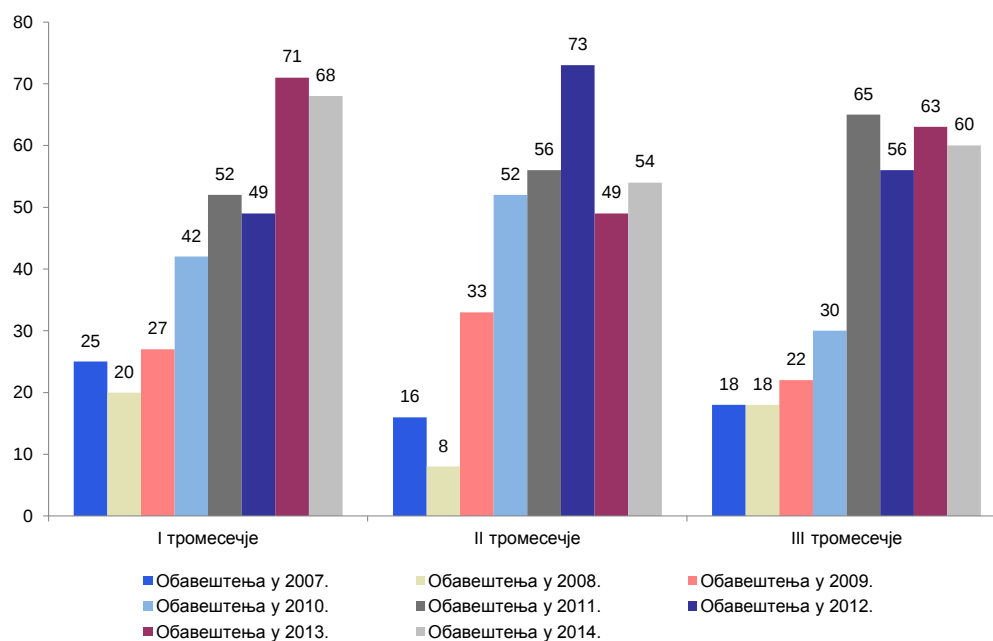
1.1.3. Доношење решења о изрицању новчаних казни

У току трећег тромесечја, 8. јула 2014. године, Народна банка Србије је донела Решење којим је *ProCredit Banci a.d. Beograd* (у даљем тексту: банка) наложено да отклони незаконитости учињене у вези са извршавањем предметног уговора закљученог с корисником, јер је у конкретном случају утврђено да је банка учинила повреде из члана 50. тач. 9) и 10) Закона о заштити корисника финансијских услуга (у даљем тексту: Закон).

1.2. Друштва за осигурање

У периоду 1. јануар – 30. септембар 2014. године Центар је примио 182 обавештења на рад друштава за осигурање, једно мање у односу на исти период 2013. године.

Од наведеног броја, у току трећег тромесечја, Центар је примио укупно 60 обавештења на рад друштава за осигурање, 11% више у односу на претходно тромесечје.



Највећи број обавештења пристиглих у току трећег тромесечја односио се на аутоодговорност (23,3%), осигурање имовине (23,3%), животно осигурање (16,7%) и каско осигурање (15%).

Осигураници су се у трећем тромесечју 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, полиса осигурања од последица за случај незгоде и полиса осигурања имовине, као и
- проблеме у остваривању права по основу по полиса животног осигурања у случају немогућности даљег плаћања премије.

**Број обавештења по основима
(1. 1 - 30. 9. 2014)**

Основ обавештења	I тримесечје	II тримесечје	III тримесечје	Укупно	У %
Аутодоговорност	31	25	14	70	38,5%
Имовина	6	6	14	26	14,3%
Каско	3	1	9	13	7,1%
Незгода	9	7	5	21	11,5%
Осигурање у вези с кредитом	1	1	4	6	3,3%
Остало	4	4	3	11	6,0%
Неживотно осигурање	54	44	49	147	80,8%
Осигурање живота	6	2	8	16	8,8%
Живот - допуњско	1	1		2	1,1%
Остало	2	2	2	6	3,3%
Животно осигурање	9	5	10	24	13,2%
Друштва у стечају и ликвидација	0	1	0	1	0,5%
Остало	5	4	1	10	5,4%
Остало	5	5	1	11	5,9%
УКУПНО	68	54	60	182	100%

Извор: Народна банка Србије.

1.3. Остали даваоци финансијских услуга

Током трећег тримесечја године, на рад давалаца финансијског лизинга упућено је седам обавештења, односно 0,62% укупног броја обавештења, док су на рад друштава за управљање добровољним пензијским фондовима упућена два приговора, што чини 0,18% укупног броја обавештења.

2. Преурањена обавештења

Центар је у прва три тримесечја 2014. године примио и 537 преурањених обавештења која су корисници упутили без претходног обраћања финансијској институцији на чији рад су имали примедбе, што је за 6,6% више него у истом периоду претходне године.

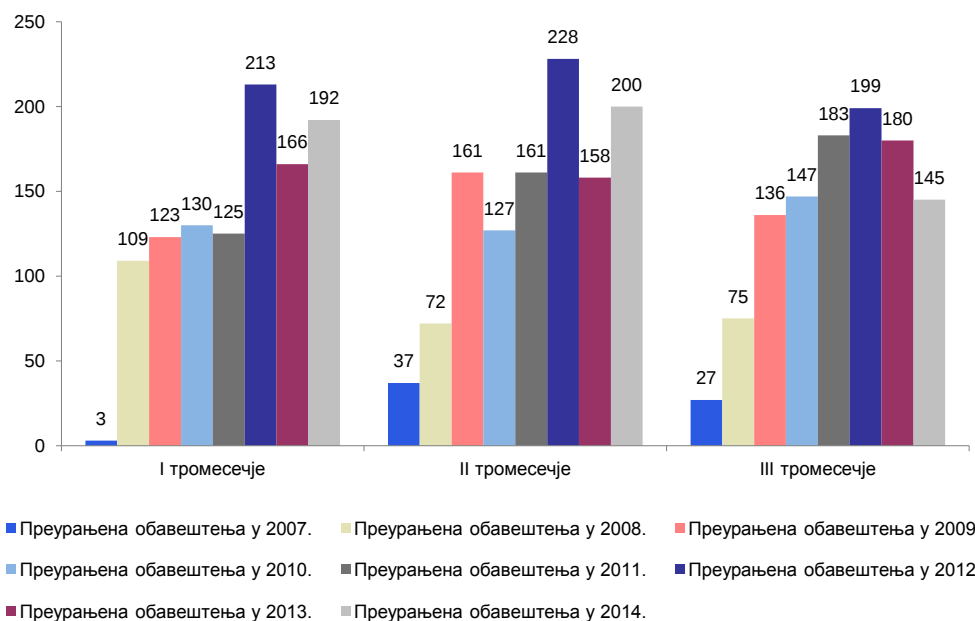
Сагласно подзаконским актима, Центар је та преурањена обавештења проследио на надлежност финансијским институцијама на чији рад су се односили приговори.

**Број преурањених обавештења по даваоцима финансијских услуга
(1. 1 – 30. 9. 2014)**

Даваоци финансијских услуга	I тримесечје	II тримесечје	III тримесечје	Укупно	У %
Банке	178	182	136	496	92,36%
Друштва за осигурање	12	18	8	38	7,08%
Даваоци лизинга	2	0	1	3	0,56%
УКУПНО	192	200	145	537	100%

Извор: Народна банка Србије.

Током трећег тромесечја текуће године, Центар је примио 145 преурањених обавештења, 27,5% мање у односу на претходно тромесечје.



Највећи број преурањених обавештења примљених у току трећег тромесечја односио се на рад банака (93,8%), а од чега се 47,8% односило на кредите, 27,9% на текуће рачуне и 8,8% на кредитне картице

III. ПОСРЕДОВАЊА

У периоду 1. јануар – 30. септембар 2014. године заказано је 68 поступака посредовања (медијација), што је за 12,8% мање у односу на исти период прошле године.

Број посредовања (1.1 – 30.9.2014.)

Даваоци финансијских услуга	У току	Поравнања	Обуставе	Одустанци	Укупно	у %
Банке	11	13	20	1	45	66,2%
Друштва за осигурање	2	9	10	0	21	30,9%
Даваоци лизинга	1	0	0	0	1	1,5%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	1	0	1	1,5%
УКУПНО	14	22	31	1	68	100%

извор: Народна банка Србије

Од укупног броја поступака посредовања, поступак је окончан у 54 случајева, при чему је у 40,7% окончаних поступака постигнут споразум између финансијских институција и њихових клијената.

Током трећег тромесечја одржано је 19 поступака посредовања, што је за 5% мање у односу на претходно тромесечје.

**Број посредовања
(1. 1. – 30. 9. 2014)**

Даваоци финансијских услуга	I тримесечје	II тримесечје	III тримесечје	Укупно	У %
Банке	17	14	14	45	66,2%
Друштва за осигурање	12	5	4	21	30,9%
Даваоци лизинга	0	1	0	1	1,5%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	1	1	1,5%
УКУПНО	29	20	19	68	100%

Извор: Народна банка Србије.

Највећи број поступака посредовања у трећем тромесечју 2014. године односио се на спорне односе у вези с коришћењем кредита (36,8%), текућих рачуна (21,1%) и осигурања од аутоодговорности (10,5%).

IV. ИНФОРМИСАЊЕ И ЕДУКАЦИЈА КОРИСНИКА

1. Информисање грађана

У периоду 1. јануар – 30. септембар 2014. године Центар је одговарао на питања и позиве грађана у вези са коришћењем финансијских услуга, али и доставио одговоре на 12 питања новинара (РТС, Србија данас, Политика, Блиц, Ало, Данас, Дневник, РТ Војводина, Публикација страних инвеститора и Бизнис финансије), од чега је током трећег тромесечја 2014. године одговорено на осам питања новинара.

1.1. Питања корисника

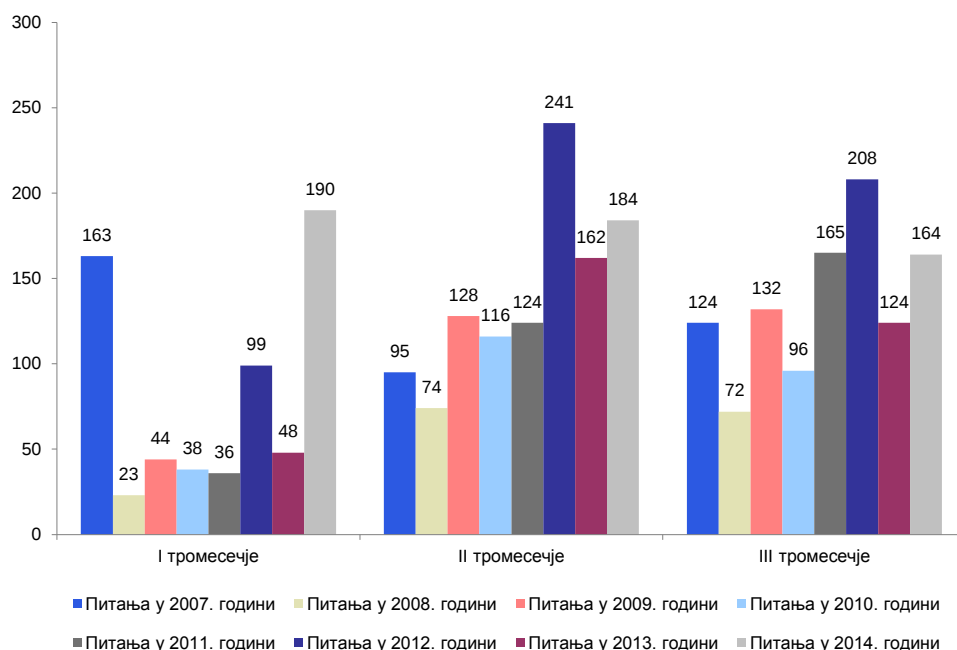
Центар је, поред поменутог броја обавештења и преурањених обавештења, у првих девет месеци 2014. године примио и **922 питања** у вези с финансијским услугама, од чега је 538 питања примљено на адресу Центра, а 384 питања посредством веб формулара који се налази на сајту Народне банке Србије у оквиру нове рубрике „Питања и одговори“.

Број питања примљених на адресу Центра у првих девет месеци 2014. године је за 61,1% већи у односу на исти период прошле године.

**Број питања по даваоцима финансијских услуга
(1.1 – 30.9.2014)**

Даваоци финансијских услуга	I тромесечје	II тромесечје	III тромесечје	Укупно	у %
Банке	157	143	128	428	79,6%
Друштва за осигурање	13	15	11	39	7,2%
Даваоци лизинга	4	5	3	12	2,2%
Остало	16	21	22	59	11,0%
УКУПНО	190	184	164	538	100%

Извор: Народна банка Србије.



Од питања пристиглих на адресу Центра у току трећег тромесечја највећи број се односио на рад банака (78%), а од чега се 39,1% односило на кредите, 14,1% на текуће рачуне и 7,8% на кредитне картице.

Такође, највећи број питања које су корисници упутили посредством веб формулара који се налази на сајту Народне банке Србије односио се на банкарске услуге – стамбене и готовинске кредите, као и кредитне картице.

1.2. Позиви корисника упућени Информативном центру

Информативни центар је у периоду од 1. јануара до 30. септембра 2014. године примио 15.465 позива и упита, од чега **14.608 позива** и **857 упита** електронским путем.

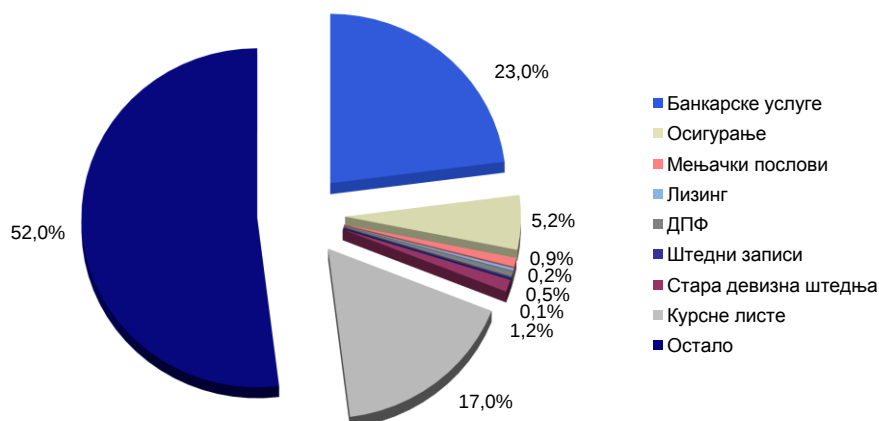
Примљени број позива у наведеном периоду је за 9,9% већи у односу на исти период прошле године, док је број позива примљених у току трећег тромесечја 2014. године (5.050) већи у односу на треће тромесечје прошле године за чак 24,3%.

**Број питања упућених Информативном центру по областима
(1. 1 – 30.9.2014)**

Област	I тримесечје	II тримесечје	III тримесечје	Укупно	У %
Банкарске услуге	999	1.047	1.311	3.357	23,0%
Осигурање	179	274	305	758	5,2%
Мењачки послови	14	6	106	126	0,9%
Лизинг	12	13	10	35	0,2%
ДПФ	35	22	13	70	0,5%
Штедни записи	3	0	0	3	0,1%
Стара девизна штедња	38	71	61	170	1,2%
Курсне листе	767	770	952	2.489	17,0%
Остало	2.610	2.698	2.292	7.600	52,0%
УКУПНО	4.657	4.901	5.050	14.608	100%

Извор: Народна банка Србије.

Ако се изузму питања која су се односила на сервисне информације (курсне листе и друге сервисне информације), корисници су се у наведеном броју интересовали о банкарским услугама и производима осигурања.



Упити који су достављени електронским путем у највећем броју су се односили на информације о курсу евра, замени новчаница, принудној наплати, платном промету и др.

2. Финансијска едукација грађана

2.1. Едукативне трибине

У периоду од 1. јануара до 30. септембра 2014. године одржане су 24 едукативне трибине у 22 града широм Србије, којима је присуствовало 900 грађана. Од укупног броја одржаних трибина, у току трећег тримесечја 2014.

године одржане су три трибине и договорено одржавање 20 нових у наредном периоду.

На одржаним трибинама грађанима су представљене финансијске услуге кроз 46 одржане презентација. Највеће интересовање грађани су показали за теме које су се односиле на права корисника финансијских услуга, штедњу кроз добровољне пензијске фондове, о чему треба водити рачуна приликом задуживања, кредите за рефинансирање, дозвољено прекорачење по текућем рачуну, животно осигурање, платне картице, пољопривредне кредите и електронско банкарство.

У поменутом периоду такође је подељено 550.000 едукативних проспеката, од чега 150.000 у трећем тромесечју.

Едукативни материјали о финансијским услугама дистрибуирани су грађанима како на одржаним трибинама, тако и приликом њихових посета канцеларијама за финансијску едукацију.

2.2. Канцеларије за финансијску едукацију

У периоду од 1. јануара до 30. септембра 2014. године одговорено је на 1.219 питања грађана који су посетили регионалне канцеларије за финансијску едукацију.

Број питања грађана који су посетили канцеларије за едукацију, по областима (1.1 – 30.9.2014. године)

Даваоци финансијских услуга	I тримесечје	II тримесечје	III тримесечје	Укупно	у %
Банкарство	261	194	211	666	54,6%
Осигурање	17	10	19	46	3,8%
Лизинг	5	2	4	11	0,9%
Мењачки послови	12	4	8	24	2,0%
Пензије	7	7	12	26	2,1%
Остало	170	135	141	446	36,6%
УКУПНО	472	352	395	1.219	100%

извор: Народна банка Србије

Највећи број питања која су грађани постављали у трећем тромесечју односило се на банкарске услуге (54,6%), и то посебно на стамбене кредите, штедњу, начин обрачуна анuitета, кредитне картице, рефинансирање кредита, кредитну евиденцију, јемство, превремену отплату, накнаде по текућем рачуну, поступак у вези с гашењем рачуна, промену каматне стопе и процедуру улагања приговора на рад банака.