



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 2015. године

Новембар 2015. године

I. УВОД	2
II. ПРИТУЖБЕ, ПРЕУРАЊЕНЕ ПРИТУЖБЕ И ПРЕДЛОЗИ ЗА ПОСРЕДОВАЊЕ	2
1. Притужбе корисника.....	2
1.1. Банке	4
1.2. Друштва за осигурање	7
1.3. Остали даваоци финансијских услуга	8
2. Преурањене притужбе.....	9
3. Предлози за посредовање.....	10
III. ПОСРЕДОВАЊЕ ПРЕД НАРОДНОМ БАНКОМ СРБИЈЕ	10
IV. ИНФОРМИСАЊЕ И ЕДУКАЦИЈА КОРИСНИКА.....	11
1. Информисање грађана.....	11
1.1. Питања корисника	11
1.2. Позиви корисника упућени Информативном центру	14
2. Финансијска едукација	15
2.1. Едукативне трибине.....	15
2.2. Канцеларије за финансијску едукацију.....	16

I. УВОД

У периоду од 1. јануара до 30. септембра 2015. године Центар за заштиту и едукацију корисника финансијских услуга Народне банке Србије (у даљем тексту: Центар):

- поступао је по **947 притужби** и **108 предлога за посредовање**,
- заказао је и одржао **54 поступка посредовања**.

Примљене су и **553 преурањене притужбе**, које су прослеђене на надлежно поступање. Одговорено је на **1.317 питања корисника**, као и на **12.772 позива и имејла** достављених Информативном центру.

У складу са Законом о изменама и допунама Закона о заштити корисника финансијских услуга, који је у примени од 27. марта 2015. године, досадашњи термин „обавештење“ замењен је термином „притужба“. Истовремено, унапређен је поступак заштите права и интереса корисника финансијских услуга и омогућено им је да предлог за посредовање Народне банке Србије могу ставити пре подношења притужбе, у току поступања по притужби и након окончања поступања по притужби.

II. ПРИТУЖБЕ, ПРЕУРАЊЕНЕ ПРИТУЖБЕ И ПРЕДЛОЗИ ЗА ПОСРЕДОВАЊЕ

1. Притужбе корисника

У периоду од 1. јануара до 30. септембра 2015. године Центар је примио 1.500 притужби и преурањених притужби у вези с приговорима на рад финансијских институција – за 10,2% мање у односу на исти период прошле године.

Преурањене притужбе и даље заузимају знатан удео у укупном броју притужби и преурањених притужби у прва три тромесечја 2015. године (37%), што указује на чињеницу да многи корисници финансијских услуга (у даљем тексту: корисници) и даље нису упознати с прописаном процедуром за подношење приговора и притужбе, односно с начином подношења приговора/притужбе. Сходно прописаној процедури, неопходно је да се корисник прво приговором обрати институцији на чији рад има примедбу, а ако спорни однос не реши, у том поступку може поднети притужбу Народној банци Србије.

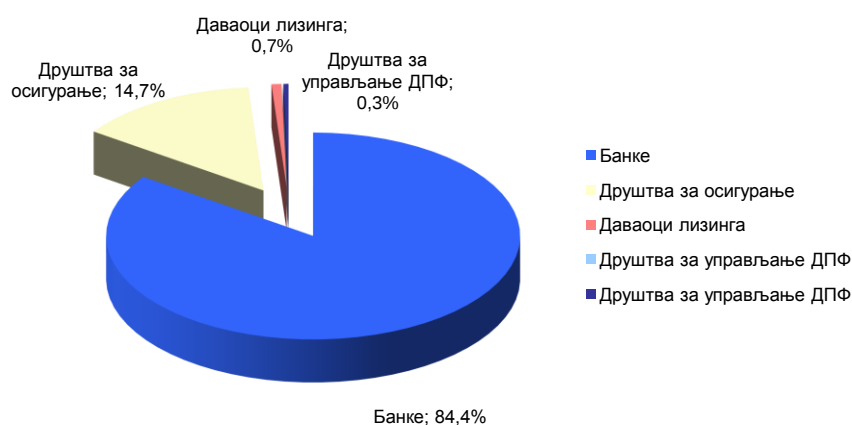
Будући да корисници финансијских услуга највише користе банкарске услуге, највећи број притужби и преурањених притужби у претходном периоду (84,4%) односио се управо на рад банака.

Број притужби и преурањених притужби по даваоцима финансијских услуга (1. 1 – 30. 9. 2015)

Даваоци финансијских услуга	Притужбе	Преурањене притужбе	Укупно	У %
Банке	760	506	1.266	84,4%
Друштва за осигурање	178	42	220	14,7%
Даваоци лизинга	7	3	10	0,7%
Друштва за управљање ДПФ	2	2	4	0,3%
УКУПНО	947	553	1.500	100%

Извор: Народна банка Србије.

У наведеном периоду корисници су Центру упутили 947 притужби на рад финансијских институција, што је за 16,4% мање у односу на исти период прошле године.



Такође, посматрано по тромесечјима, број притужби је у трећем тромесечју смањен за 11,18% у односу на претходно тромесечје.

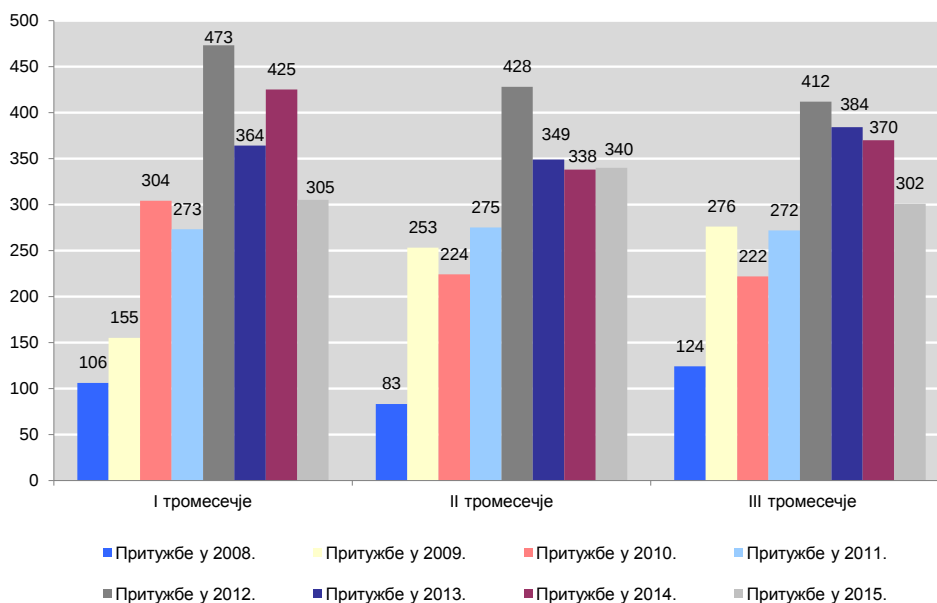
Од поменутог броја притужби, 80,3% односило се на рад банака.

Од укупног броја примљених притужби на рад свих финансијских институција у прва три тромесечја, поступање је завршено у 914 предмета (96,5%), од чега се њих 734 (80,3%) односило на неосноване приговоре, а њих 180 (19,7%) на основане приговоре.

Број притужби по даваоцима финансијских услуга (1. 1 – 30. 9. 2015)

Даваоци финансијских услуга	Неосноване притужбе	Неосноване - негативно решене	Неосноване - позитивно решене	Основане притужбе	Основане - негативно решене	Основане - позитивно решене	у току	Обустава	Укупно
Банке	570	529	41	158	22	136	31	1	760
Друштва за осигурање	157	153	1	20	0	20	1	0	178
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	2	0	2	0	0	2
Даваоци лизинга	7	7	0	0	0	0	0	0	7
УКУПНО	734	689	42	180	22	158	32	1	947
УКУПНО у %	77,5%	72,8%	4,4%	19,0%	2,3%	17%	3,4%	0,1%	100%

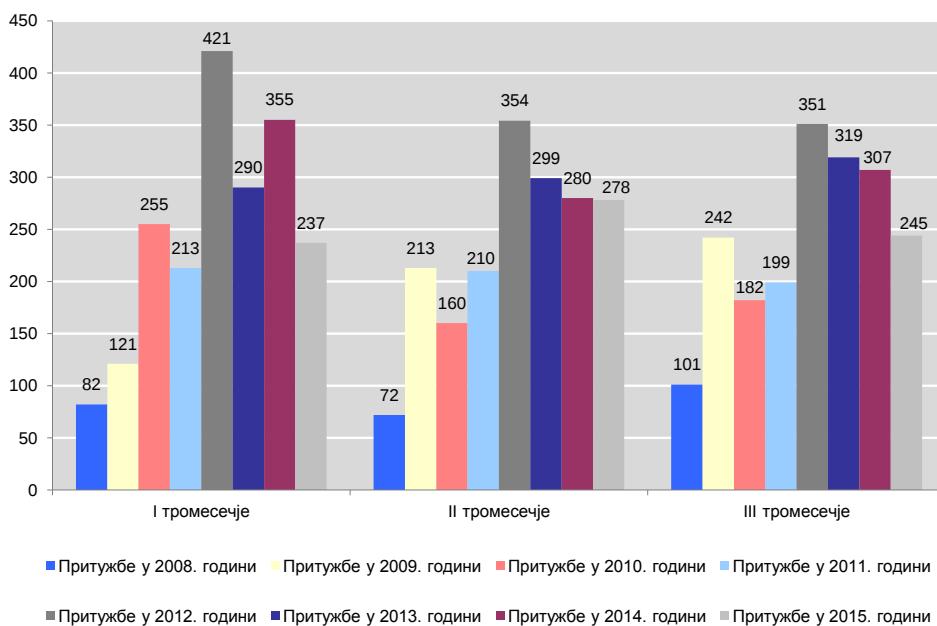
Извор: Народна банка Србије.



1.1. Банке

Од почетка године примљено је **760** притужби на рад банака, или за 19,3% мање у поређењу са истим периодом протекле године.

У трећем тримесечју корисници су на рад банака упутили укупно **245** притужби, што је за 11,87% мање у односу на претходно тримесечје.



1.1.1. Број притужби и основи обраћања

Највећи број притужби с приговором на рад банака односио се на кредите (54%), текуће рачуне (18%), платне картице (12%) и девизну штедњу (4,9%).

Број притужби по основима (1. 1 - 30. 9. 2015)					
Основ приговора	I тримесечје	II тримесечје	III тримесечје	Укупно	У %
Девизна штедња	15	15	12	42	5,5%
Динарска штедња	4	0	2	6	0,8%
Остало	1	2	4	7	0,9%
Депозитни послови	20	17	18	55	7,2%
Готовински кредити	38	42	39	119	15,7%
Остали кредити	39	42	40	121	15,9%
Потрошачки кредити	5	16	5	26	3,4%
Стамбени кредити	55	74	48	177	23,3%
Кредити	137	174	132	443	58,3%
Дебитне картице	6	12	5	23	3,0%
Кредитне картице	22	18	25	65	8,6%
Платне картице	28	30	30	88	11,6%
Наменски рачуни	2	3	3	8	1,1%
Платни промет	6	2	8	16	2,1%
Текући рачуни	35	48	44	127	16,7%
Платни промет	43	53	55	151	19,9%
Мењачки послови	1	0	1	2	0,3%
Остало	8	4	9	21	2,8%
Остало	9	4	10	23	3,0%
УКУПНО	237	278	245	760	100%

Извор: Народна банка Србије.

1.1.2. Анализа основа обраћања корисника

У трећем тримесечју корисници су се најчешће обраћали притужбама:

- због провере да ли је банка поступила у складу са Одлуком о мерама за очување стабилности финансијског система у вези с кредитима индексираним у страној валути (у даљем тексту: Одлука), односно да ли је у тачном износу извршила повраћај више обрачунате и наплаћене камате због примене неодређене и неодредиве номиналне каматне стопе по уговорима о кредитима који су закључени пре почетка примене Закона о заштити корисника финансијских услуга и који су у отплати, као и да ли је извршена корекција главнице сагласно Одлуци;

- са захтевом да се обрачуна и исплати затезна камата на више наплаћену камату од закључења уговора до почетка примене Закона о заштити корисника финансијских услуга;

- са захтевом за појашњење предложених модела олакшица за кредите индексиране у швајцарским францима, у складу са Одлуком;

- због одбијања једног броја банака да примени Одлуку, јер се по истом спорном односу већ води спор пред надлежним судом;

- са захтевом за повраћај средстава по основу наплаћених курсних разлика у периоду пре почетка примене Закона о изменама и допунама Закона о заштити корисника финансијских услуга;
- због неодобравања застоја у отплати кредита;
- због неодобравања кредита, односно кредитних картица услед недовољне кредитне способности;
- на пријављену доцњу Кредитном бироу због неуредног измиривања обавеза по кредитима, картицама и текућим рачунима;
- због наплате, односно аутоматског задужења рачуна за уговорене накнаде, најчешће накнаде за одржавање текућих рачуна физичких лица по којима дужи период није било промета;
- због повећања номиналне каматне стопе услед неусмеравања прилива на текући рачун отворен у банци, као и одбијања банке да снизи номиналну каматну стопу након усмеравања прилива на рачун банке;
- због необавештавања корисника о висини дуга по кредиту, лизингу и кредитној картици, као и необавештавања корисника у случајевима знатног недозвољеног прекорачења рачуна које траје дуже од једног месеца.

Основ обраћања корисника и у трећем тромесечју је остао готово непромењен. Корисници су се и даље у великом броју обраћали притужбама са захтевима да банке изврше повраћај средстава на име месечних анuitета која су наплатиле по уговореном типу девизног курса, а који је био виши од курса по коме је кредит пуштен у течај уз обрачун затезне камате на тако утврђене курсне разлике. С обзиром на то да Закон о изменама и допунама Закона о заштити корисника финансијских услуга нема ретроактивно дејство, односно да његовим одредбама није прописано да банке имају обавезу враћања новчаних средстава корисницима по било ком основу, као и да обрачунавају и исплате затезну камату на та новчана средства, корисницима су упућена одговарајућа објашњења.

Наиме, чланом 41. Закона о изменама и допунама Закона о заштити корисника финансијских услуга прописано је да су банке дужне да при отплати обавеза корисника финансијских услуга које од 27. марта 2015. године (почетка примене Закона) доспевају по основу уговора о кредитима индексираним у страној валути који су закључени пре почетка примене Закона о заштити корисника финансијских услуга, 5. децембра 2011. године, примењују онај тип девизног курса који су користиле при одобравању тих кредита (куповни, средњи или продајни) или да примењују тип девизног курса који је за корисника финансијских услуга повољнији од оног који су тада користиле.

Када је реч о захтеву за обрачун и исплату затезне камате на више наплаћену камату до почетка примене Закона о заштити корисника финансијских услуга, корисницима су пружена одговарајућа објашњења да ни Закон ни Одлука нису прописали банкама обавезу да обрачунавају и исплаћују затезне камате на износ више наплаћених средстава на име камате услед повећања неодредивих елемената променљиве номиналне каматне стопе.

Корисници су упућивали притужбе и због одбијања банака да примене Одлуку (да изврше повраћај више наплаћених средстава и/или да корисницима

доставе понуде с моделима олакшица за кредите индексирани у швајцарским францима сагласно Одлуци) у ситуацијама када је по истом спорном односу већ у току судски спор пред надлежним судом. У таквим случајевима Одлуком је прописано да банке које не поступе сагласно одредбама Одлуке изврше класификацију предметних потраживања у потраживања са сумњивим и спорним правним основом.

Када је реч о недозвољеном прекорачењу по текућем рачуну насталом као последица аутоматске наплате уговорене накнаде за одржавање текућих рачуна корисника по којима дужи период није било промета, а притом рачуни нису били угашени, чланом 31. Закона о заштити корисника финансијских услуга прописана је, између осталог, обавеза банкама да у случају знатног недозвољеног прекорачења рачуна које траје дуже од једног месеца – без одлагања обавесте корисника, у писаној форми или на другом трајном носачу података, о износу прекорачења, каматној стопи која ће се применити на износ прекорачења, као и о другим евентуалним трошковима и казнама.

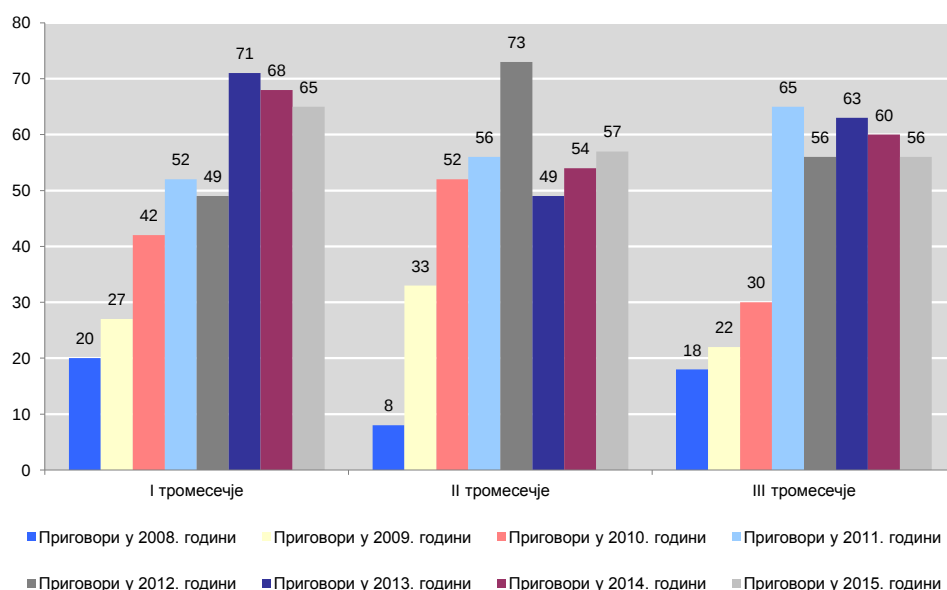
Током поступања по притужбама корисника, у којима је утврђено да је наплата накнада проузроковала недозвољено прекорачење по текућем рачуну, пријаву доцње Кредитном бироу, о чему банка није обавестила корисника сагласно члану 31. Закона, банке су те притужбе прихватиле као основане, потраживања су отписана или је покренут поступак отписа потраживања и последично је извршена корекција пријављене доцње.

1.2. Друштва за осигурање

У периоду од 1. јануара до 30. септембра 2015. године Центар је примио 178 приговора на рад друштава за осигурање, незнатно мање него у истом периоду протекле године.

Примљено је 56 приговора на рад друштава за осигурање, што је готово идентично броју приговора из претходног тромесечја.

Број приговора по основима (1. 1 - 30. 9. 2015)					
Основ обавештења	I тримесечје	II тримесечје	III тримесечје	Укупно	У %
Аутоодговорност	22	19	10	51	28,7%
Имовина	9	9	14	32	18,0%
Каско	2	3	4	9	5,1%
Незгода	7	8	4	19	10,7%
Осигурање у вези с кредитом	1	2	2	5	2,8%
Путно	4	4	6	14	7,9%
Остало	3	6	5	14	7,9%
Неживотно осигурање	48	51	45	144	80,9%
Осигурање живота	13	4	6	23	12,9%
Живот - допунско	0	0	3	3	1,7%
Рентно	4	1	0	5	2,8%
Остало	0	0	1	1	0,6%
Осигурање у вези с кредитом	0	0	1	1	0,6%
Животно осигурање	17	5	11	32	18,5%
Друштва у стечају и ликвидација	0	0	0	0	0,0%
Остало	0	1	0	1	0,6%
Остало	0	1	0	1	0,6%
УКУПНО	65	57	56	178	100,0%
Извор: Народна банка Србије.					



Највећи број приговора односио се на осигурање имовине (25%), аутоодговорност (17,86%), путно осигурање (10,71%) и животно осигурање (10,71%).

Осигураници су се најчешће жалили на:

- висину и основ понуђене накнаде штете код осигурања од аутоодговорности;
- висину и основ понуђене штете код осигурања имовине;
- немогућност даљег плаћања премије по основу полиса животног осигурања;
- проценат утврђеног инвалидитета у случају настанка осигураног случаја (осигурање од последица незгоде);
- проблеме у остваривању права по основу плаћања, односно рефундирања трошкова лечења у иностранству током путовања по основу полисе путног осигурања.

1.3. Остали даваоци финансијских услуга

Центар је у периоду од 1. јануара до 30. септембра 2015. године примио **седам** притужби с приговором на рад давалаца финансијског лизинга, што чини 0,7% укупног броја приговора, и **два** приговора на рад друштава за управљање добровољним пензијским фондовима, што чини 0,2% укупног броја приговора.

2. Преурањене притужбе

У наведеном периоду Центар је примио и **553** преурањене притужбе, које су корисници упутили без претходног обраћања финансијској институцији на чији рад су имали примедбе, што је нешто више него у истом периоду претходне године.

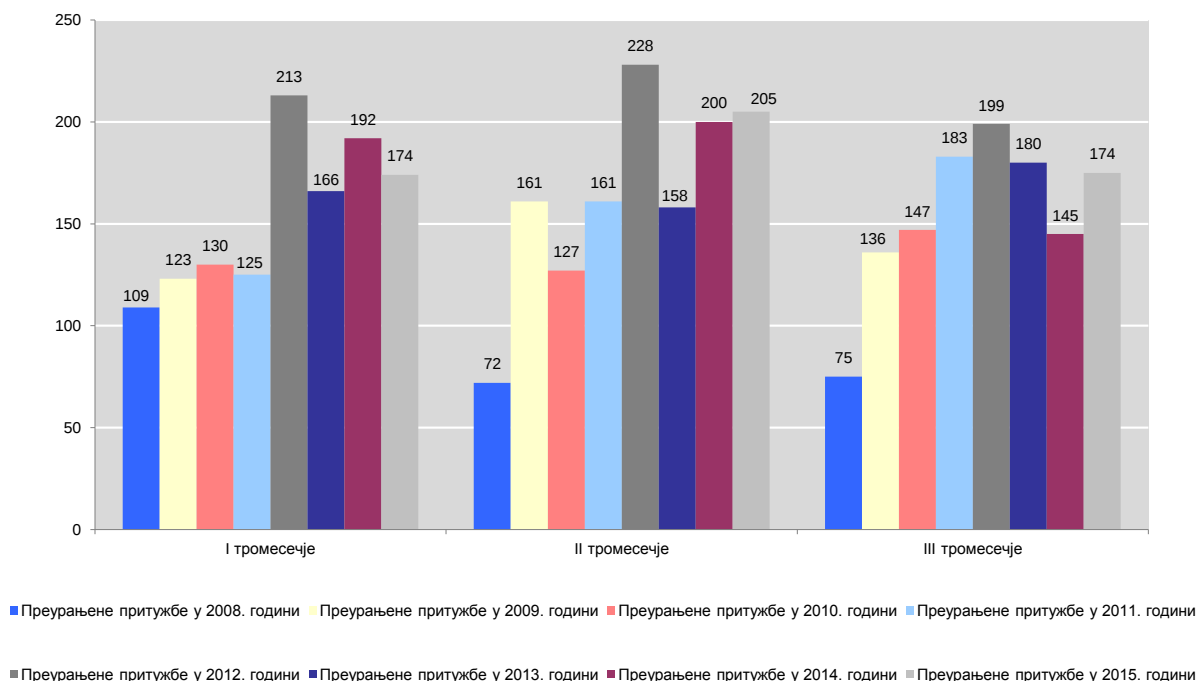
**Број преурањених притужби по даваоцима финансијских услуга
(1. 1 – 30. 9. 2015)**

Даваоци финансијских услуга	I тримесечје	II тримесечје	III тримесечје	Укупно	У %
Банке	161	191	154	506	91,5%
Друштва за осигурање	10	13	19	42	7,6%
Даваоци лизинга	1	1	1	3	0,5%
Друштва за управљање ДПФ	2	0	0	2	0,4%
Остало	0	0	0	0	0,0%
УКУПНО	174	205	174	553	100%

Извор: Народна банка Србије.

Центар је преурањене притужбе – приговоре проследио на надлежност финансијским институцијама на чији рад су се приговори односили.

Број примљених преурањених притужби у трећем тримесечју је за 15% мањи у односу на друго тримесечје.



Највећи број преурањених притужби односио се на рад банака – 88,5%, а од тога на кредите 55,84%, текуће рачуне 16,88% и кредитне картице 6,5%.

3. Предлози за посредовање

Имајући у виду измене и допуне Закона, тј. увођење могућности непосредног подношења предлога за посредовање без претходног обраћања притужбом, овим извештајем су обухваћени и ти примљени предлози, те их је у посматраном периоду било укупно 108.

Од тог броја, 25 предлога је прихваћено од стране финансијских институција, 82 није прихваћено, а од једног је подносилац предлога одустао.

III. ПОСРЕДОВАЊЕ ПРЕД НАРОДНОМ БАНКОМ СРБИЈЕ

У периоду од 1. јануара до 30. септембра 2015. године заказано је и одржано 54 поступка посредовања (медијације), што је за 20,5% мање у односу на исти период прошле године.

Број посредовања (1.1 – 30.9.2015.)						
Даваоци финансијских услуга	У току	Поравнања	Обуставе	Одустанци	Укупно	у %
Банке	7	12	14	1	34	63,0%
Друштва за осигурање	4	4	9	1	18	33,3%
Даваоци лизинга	1	1			2	3,7%
Друштва за управљање ДПФ					0	0,0%
УКУПНО	12	17	23	2	54	100%

извор: Народна банка Србије

Од укупног броја поступака посредовања, поступак је окончан у 42 случаја, при чему је у 40% окончаних поступака споразум постигнут између финансијске институције и корисника.

Број посредовања (1. 1. – 30. 9. 2015)					
Даваоци финансијских услуга	I тримесечје	II тримесечје	III тримесечје	Укупно	У %
Банке	5	13	16	34	63,0%
Друштва за осигурање	6	4	8	18	33,3%
Даваоци лизинга	1	0	1	2	3,7%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0,0%
УКУПНО	12	17	25	54	100%

Извор: Народна банка Србије.

Током трећег тримесечја одржано је 25 поступака посредовања, што је за 47% више у односу на друго тримесечје.

Највећи број поступака посредовања у трећем тримесечју односио се на спорне односе у вези с коришћењем текућих рачуна (16%), стамбених кредита (16%) и осигурања од аутоодговорности (12%).

IV. ИНФОРМИСАЊЕ И ЕДУКАЦИЈА КОРИСНИКА

1. Информисање грађана

У посматраном периоду Центар је одговарао на питања и позиве грађана у вези с коришћењем финансијских услуга, као и на 31 медијски захтев новинара, и то: пет телевизијских наступа, седам фоно-изјава и одговори на питања штампаних и електронских медија (Политика, Блиц, Радио Лагуна, РТС, РТС – Потрошачки саветник, Радио Београд, ТАНЈУГ, ТВ Војводина, Данас, Новости, Дневник, Свет осигурања, Каматица), укључујући и телевизијско снимање за серијал РТС-а о заштити и едукацији корисника финансијских услуга

1.1. Питања корисника

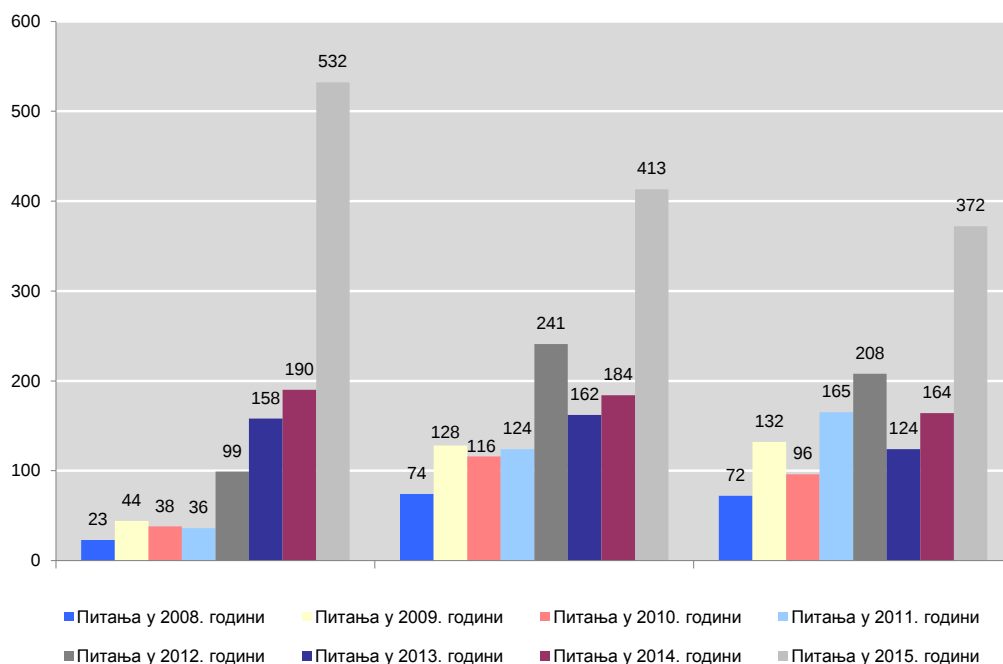
Центар је у прва три тромесечја примио и **1.317** питања у вези с финансијским услугама.

Од питања пристиглих у трећем тромесечју највећи број се односио на рад банака – 90%, и то пре свега на кредите (56,2%), текуће рачуне (13,8%) и кредитне картице (5,4%).

**Број питања по даваоцима финансијских услуга
(1.1 – 30.9.2015)**

Даваоци финансијских услуга	I тримесечје	II тримесечје	III тримесечје	Укупно	у %
Банке	450	338	334	1122	85,2%
Друштва за осигурање	12	13	7	32	2,4%
Даваоци лизинга	6	6	2	14	1,1%
Друштва за управљање ДПФ	1	3	2	6	0,5%
Остало	63	53	27	143	10,9%
УКУПНО	532	413	372	1317	100%

Извор: Народна банка Србије.



Број примљених питања готово је два и по пута већи у односу на исти период претходне године, док је у трећем тримесечју евидентирано за 9,9% мање питања у односу на друго тримесечје. У трећем тримесечју забележен је велик број корисника који је Народној банци Србије упутио додатна питања. Разлог повећања броја питања у односу на претходну годину је већа информисаност, интересовање грађана – корисника стамбених кредита индексираних у швајцарским францима за проналажење начина решавања проблема у отплати ових кредита, као и прибављање додатних информација о Одлуци о мерама за очување стабилности финансијског система у вези с кредитима индексираним у страној валути, начину и роковима њеног спровођења (питања тачности обрачуна више наплаћених средстава и обрачуна у вези с понуђеним четири модела отплате, као и питања која су се односила на то да ли постоји обавеза плаћања трошкова одобрења НКОСК-а, овере заложне изјаве и уписа у регистар непокретности код ових кредита и др.).

Број питања по основима (1.1 – 30.9.2015)					
Основ питања	I тримесечје	II тримесечје	III тримесечје	Укупно	У %
Девизна штедња	3	6	8	17	1,5%
Динарска штедња	1	3	2	6	0,5%
Остало	2	1	1	4	0,4%
Депозитни послови	6	10	11	27	2,4%
Готовински кредити	46	35	40	121	10,8%
Остали кредити	44	66	45	155	13,8%
Потрошачки кредити	7	4	3	14	1,2%
Стамбени кредити	207	104	100	411	36,6%
Кредити	304	209	188	701	62,5%
Дебитне картице	2	1	6	9	0,8%
Кредитне картице	16	10	18	44	3,9%
Платне картице	18	11	24	53	4,7%
Наменски рачуни	0	1	3	4	0,4%
Платни промет	10	10	7	27	2,4%
Текући рачуни	40	33	46	119	10,6%
Платни промет	50	44	56	150	13,4%
Мењачи послови	6	0	0	6	0,5%
Обвезнице	0	0	0	0	0,0%
Остало	66	64	55	185	16,5%
Остало	72	64	55	191	17,0%
УКУПНО	450	338	334	1122	100%

Извор: Народна банка Србије.

Корисници су најчешће упућивали молбу Народној банци Србије да посредује између њих и банака како би им се олакшала даља отплата обавеза по кредитима или другим кредитним производима које користе, а које имају потешкоће да редовно измирују због изненадних околности (најчешће губитка посла), односно да им се одобри застој у отплати (мораторијум) тих обавеза.

Корисници су поставили и велик број питања у вези са активирањем јемства по кредиту, пријављеном доцњом у Кредитном бироу, наплатом провизије приликом коришћења платне картице на банкомату, начином формирања курса за девизе приликом отплате кредита, наплатом накнаде за одржавање текућег рачуна и проблемима у вези са измиривањем обавеза по уговору о кредиту преминулог корисника кредита, односно у вези с правима и обавезама наследника преминулог корисника.

Поред наведеног, Народној банци Србије се у претходном периоду питањима обраћао и велики број предузетника и пољопривредника, с обзиром на то да је почев од 27. марта 2015. године заштита њихових права и интереса обухваћена Законом о изменама и допунама Закона о заштити корисника финансијских услуга, односно примена Закона се односи и на наведене категорије корисника.

1.2. Позиви корисника упућени Информативном центру

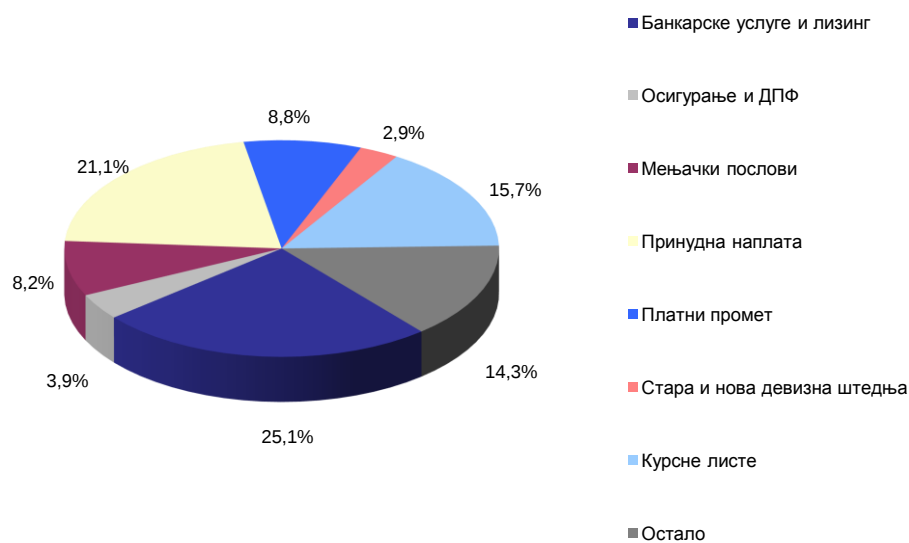
Информативни центар је у периоду јануар–септембар 2015. године примио **12.772** позива и **751 упит** електронским путем, што заједно чини **13.523** обраћања Информативном центру.

Број постављених питања по областима (1. 1 – 30.9.2015.)					
Даваоци финансијских услуга	I тромесечје	II тромесечје	III тромесечје	Укупно	у %
Банкарске услуге и лизинг	1.202	1.073	934	3.209	25%
Осигурање и ДПФ	161	168	167	496	4%
Мењачки послови	291	366	392	1.049	8%
Принудна наплата	948	930	814	2.692	21%
Платни промет	284	377	457	1.118	9%
Стара и нова девизна штедња	55	165	154	374	3%
Курсне листе	719	649	638	2.006	16%
Остало	645	627	556	1.828	14%
УКУПНО	4.305	4.355	4.112	12.772	100%

Број позива у трећем тромесечју мањи је за 13% у односу на исти период претходне године, а за 6% мање у односу на друго тромесечју.

Корисници су се у највећем броју интересовали за услове под којима се користе банкарске услуге, принудну наплату и курсне листе.

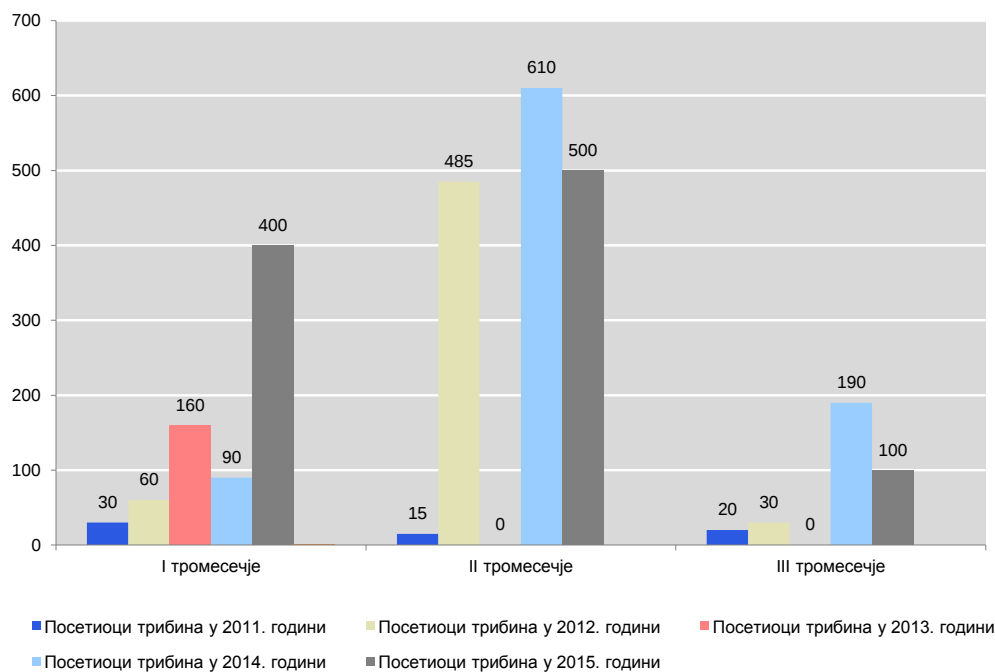
Упити који су достављени електронским путем у највећем броју су се односили на права корисника, штедњу, принудну наплату и мењачке послове.



2. Финансијска едукација

2.1. Едукативне трибине

У првих девет месеци 2015. године одржане су **22** едукативне трибине у **18** градова и села широм Србије, којима је присуствовало **1.000** грађана.



На одржаним трибинама грађанима су представљене финансијске услуге кроз 47 одржаних презентација. Највеће интересовање грађани су показали за теме: права корисника финансијских услуга, о чему треба водити рачуна приликом задуживања, валутна клаузула, променљива каматна стопа, пољопривредни кредити, осигурање пољопривреде, штедња и рефинансирање кредита.

Одржане су три трибине намењене предузетницима и пољопривредницима.

Едукативни материјали о финансијским услугама дистрибуирани су грађанима на одржаним трибинама, као и приликом њихових посета канцеларијама за финансијску едукацију. Укупно **96.000** едукативних материјала подељено је у периоду јануар–септембар 2015. године, од чега 26.000 у трећем тромесечју. Због учесталости притужби и питања по основу коришћења платних картица у иностранству, наслеђивања дуга по кредиту, кредита за пензионере и осигурања од губитка посла, садржаји на сајту „Твој новац“ посвећеном финансијској едукацији ажурирани су информацијама о овим финансијским услугама.

2.2. Канцеларије за финансијску едукацију

У првих девет месеци 2015. године одговорено је на **1.295** питања грађана који су посетили регионалне канцеларије за финансијску едукацију, што је за 5,9% више у односу на исти период претходне године.

Током трећег тромесечја **449** грађана посетило је канцеларије, или за 6,5% мање у односу на друго тромесечје.

Број питања грађана по областима у периоду 1.1 – 30.9.2015. године					
Даваоци финансијских услуга	I тромесечје	II тромесечје	III тромесечје	Укупно	у %
Банкарство	193	235	221	649	50,1%
Осигурање	1	15	4	20	1,5%
Лизинг	5	4	8	17	1,3%
Мењачки послови	8	7	19	34	2,6%
Пензије	3	3	6	12	0,9%
Остало	158	214	191	563	43,5%
УКУПНО	368	478	449	1.295	100%
извор: Народна банка Србије					

Највећи број питања која су грађани постављали у трећем тромесечју односио се на банкарске услуге (49,2%), и то посебно на стамбене кредите индексиране у швајцарским францима, штедњу, начин обрачуна анuitета, јемство, кредитну евиденцију и текуће рачуне.