



НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ

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

ЗАШТИТА И ЕДУКАЦИЈА КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА

Извештај за период јануар–септембар 2017.

Октобар 2017.

I. УВОД.....	3
1. Поступање по предметима.....	3
II. ПРЕУРАЊЕНЕ ПРИТУЖБЕ И ПРИТУЖБЕ.....	4
1. Преурањене притужбе.....	4
2. Притужбе корисника.....	4
2.1. Банке.....	5
2.1.1. Број притужби и основи обраћања.....	6
2.2. Друштва за осигурање.....	9
2.2.1. Број притужби и основи обраћања.....	10
2.3. Остали даваоци финансијских услуга.....	13
III. ПОСРЕДОВАЊЕ ПРЕД НАРОДНОМ БАНКОМ СРБИЈЕ.....	13
IV. ИНФОРМИСАЊЕ И ЕДУКАЦИЈА КОРИСНИКА	15
1. Информисање грађана.....	15
1.1. Питања корисника.....	15
2. Финансијска едукација.....	17
2.1. Едукативне трибине.....	17
2.2. Канцеларије за финансијску едукацију.....	19
3. Информативни центар	20

I. УВОД

1. Поступање по предметима

У периоду јануар–септембар 2017. године, Сектор за заштиту и едукацију корисника финансијских услуга грађанима је активно пружао помоћ у остваривању њихових права поступањем по притужбама¹ корисника финансијских услуга, посредовањем у решавању спорних односа мирним путем, као и информисањем и едукацијом корисника ових услуга.

Сектор је у периоду од 1. јануара до 30. септембра 2017. године примио 2.736 предмета. Од овог броја, 1322 предмета су притужбе, 486 – преурањене притужбе, 279 – предлози за посредовање и 930 – питања у вези с радом финансијских институција.

Притужбе су се односиле на рад друштава за осигурање (57,4%), на рад банака (42,1%), као и на рад давалаца лизинга, друштава за управљање добровољним пензијским фондовима и платних институција (по 0,2%).

Број притужби по даваоцима финансијских услуга (1. 1 – 30. 9. 2017)

Даваоци финансијских услуга	I тромесечје	II тромесечје	III тромесечје	IV тромесечје	Укупно	У %
Банке	196	189	171	0	556	42,1%
Друштва за осигурање	248	268	243	0	759	57,4%
Даваоци лизинга	0	2	1	0	3	0,2%
Друштва за управљање ДПФ	0	2	0	0	2	0,2%
Платне институције	0	2	0	0	2	0,2%
УКУПНО	444	463	415	0	1.322	100%

Извор: Народна банка Србије.

¹ Ради поједностављивања, у овом извештају користи се израз *притужба*, који обухвата и приговоре на рад друштава за осигурање.

II. ПРЕУРАЊЕНЕ ПРИТУЖБЕ И ПРИТУЖБЕ

1. Преурањене притужбе

У периоду од 1. јануара до 30. септембра 2017. године, Сектор је поступао по 486 преурањених притужби. У наведеном периоду, укупан број преурањених притужби је за 8,48% већи него у истом периоду прошле године.

Удео преурањених притужби у укупном броју притужби (26,9%) указује на чињеницу да се корисници финансијских услуга (у даљем тексту: корисници) и даље у великом броју, мимо прописане процедуре, обраћају прво Народној банци Србије, уместо финансијској институцији на чији рад имају приговор. Наиме, сходно прописаној процедури, неопходно је да се корисник прво обрати приговором институцији на чији рад има примедбу, а ако спорни однос не реши у том поступку, може поднети притужбу Народној банци Србије.

Број преурањених притужби по даваоцима финансијских услуга (1. 1 – 30. 9. 2017)

Даваоци финансијских услуга	I тромесечје	II тромесечје	III тромесечје	IV тромесечје	Укупно	У %
Банке	132	118	129	0	379	78,0%
Друштва за осигурање	31	42	29	0	102	21,0%
Даваоци лизинга	0	2	0	0	2	0,4%
Платне институције	0	1	0	0	1	0,2%
Друштва за управљање ДПФ	0	2	0	0	2	0,4%
УКУПНО	163	165	158	0	486	100%

Извор: Народна банка Србије.

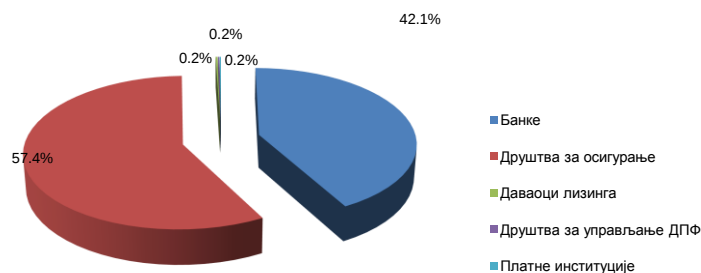
С обзиром на то да корисници највише користе банкарске услуге, од укупног броја преурањених притужби у периоду јануар–септембар 2017. године, највећи број (78%) се односио управо на рад банака.

2. Притужбе корисника

Сектору је у периоду јануар–септембар 2017. године упућено 1.322 притужбе на рад финансијских институција, што је за 6,64% мање него у истом периоду прошле године.

Од поменутог броја притужби, 57,4% односило се на осигурање, 42,1% на рад банака, а по 0,2% на рад давалаца лизинга, друштава за управљање добровољним пензијским фондовима и платних институција.

Број притужби по даваоцима финансијских услуга



Број притужби по даваоцима финансијских услуга (1. 1 – 30. 9. 2017)

Даваоци финансијских услуга	Неосноване притужбе	Неосноване - негативно решене	Неосноване - позитивно решене	Основане притужбе	У току	Обустава	Укупно
Банке	338	328	10	124	90	4	556
Друштва за осигурање	607	606	1	76	74	2	759
Друштва за управљање ДПФ	1	1	0	1	0	0	2
Даваоци лизинга	3	3	0	0	0	0	3
Платне институције	2	2	0	0	0	0	2
Остало	0	0	0	0	0	0	0
УКУПНО	951	940	11	201	164	6	1.322
УКУПНО у %	72%	71%	1%	15%	12%	0,5%	100%

Извор: Народна банка Србије.

2.1. Банке

У периоду од 1. јануара до 30. септембра 2017. године, примљено је 556 притужби на рад банака, што је за 18% мање него у истом периоду претходне године.

Ако се има у виду чињеница да је Народна банка Србије 2011. године донела *Закон о заштити корисника финансијских услуга*, а изменама и допунама Закона 2015. године значајно унапредила постојеће механизме заштите, пад броја обраћања Сектору који се односе на рад банака био је очекиван.

Такође, доношењем регулативе промењена је структура основа обраћања корисника у односу на претходне године. Све оно што је било предмет основаних приговора у претходном периоду (промена каматне стопе у складу с пословном политиком банке, неодређеност и неодредивост уговорне обавезе, примена различитог типа курса приликом одобравања и отплате кредита и сл.), као и

неинформисање корисника од стране финансијских институција, елиминисано је и више није основ обраћања корисника.

2.1.1. Број притужби и основи обраћања

У периоду од 1. јануара до 30. септембра 2017. године, највећи број притужби с приговором на рад банака односио се на кредите (47,1%), платне (текуће) рачуне (22,8%), платне картице (14,6%) и девизну штедњу (6,7%).

Број притужби по основима (1. 1 - 30. 9. 2017)

Основ приговора	I тримесечје	II тримесечје	III тримесечје	Укупно	У %
Девизна штедња	5	14	18	37	6,7%
Динарска штедња	1	0	1	2	0,4%
Остало	2	1	1	4	0,7%
Депозитни послови	8	15	20	43	7,7%
Готовински кредити	48	43	29	120	21,6%
Остали кредити	24	22	21	67	12,1%
Потрошачки кредити	3	4	4	11	2,0%
Стамбени кредити	18	28	18	64	11,5%
Кредити	93	97	72	262	47,1%
Дебитне картице	11	8	7	26	4,7%
Кредитне картице	20	18	17	55	9,9%
Платне картице	31	26	24	81	14,6%
Наменски рачуни	6	3	3	12	2,2%
Платни промет	6	1	11	18	3,2%
Текући рачуни	50	42	35	127	22,8%
Платни промет	62	46	49	157	28,2%
Мењачки послови	0	0	1	1	0,2%
Остало	2	5	5	12	2,2%
Остало	2	5	6	13	2,3%
УКУПНО	196	189	171	556	100,0%

Извор: Народна банка Србије.

Преглед притужби по основима и исходу (1. 1 - 30. 9. 2017)

Основ приговора	Неосноване притужбе	Основане притужбе	У току	Обустава	Укупно
Девизна штедња	24	2	11	0	37
Динарска штедња	1	0	0	1	2
Остало	4	0	0	0	4
Депозитни послови	29	2	11	1	43
Готовински кредити	77	25	17	1	120
Остали кредити	45	11	11	0	67
Потрошачки кредити	7	1	3	0	11
Стамбени кредити	39	16	9	0	64
Кредити	168	53	40	1	262
Дебитне картице	16	8	1	1	26
Кредитне картице	30	16	8	1	55
Платне картице	46	24	9	2	81
Наменски рачуни	7	3	2	0	12
Платни промет	10	2	6	0	18
Текући рачуни	69	38	20	0	127
Платни промет	86	43	28	0	157
Мењачки послови	0	0	1	0	1
Остало	9	2	1	0	12
Остало	9	2	2	0	13
УКУПНО	338	124	90	4	556

Извор: Народна банка Србије

Највећи број основаних притужби решава се већ у поступку по приговору пред финансијским институцијама којима се у складу с регулативом корисници морају обратити пре обраћања Сектору.

За девет месеци ове године, према подацима добијеним од банака, 26 банака је примило 13.498 приговора на свој рад од корисника финансијских услуга и клијената.

Од наведеног броја примљених приговора, 51% њих банке су решиле позитивно, односно у корист корисника финансијских услуга и клијената. Позитивно решени приговори односили су се на кредитно пословање, пружање платних услуга и издавање и коришћење платних картица.

Највећи број приговора био је у вези са уговорима о кредитима (3691 или 27%), пружањем платних услуга (3608 или 27%) и издавањем и коришћењем платних, а нарочито кредитних картица (3434 или 25%).

Основ приговора у вези с кредитним пословима је: необавештавање или неблаговремено обавештавање корисника о уговореним променама у условима кредитирања; наплата накнада, нарочито накнаде за обраду захтева за кредит; необавештавање о висини дуга или необавештавање на актуелну адресу;

пријављивање доцње у измиривању обавеза Кредитном бироу за коју корисници сматрају да не постоји; наплата потраживања активирањем инструмената отплате, нарочито активирањем хипотеке у уговорним односима с правним лицима; висина обрачунате камате; утврђивање и висина променљиве номиналне каматне стопе; правилност повраћаја по основу дате полисе осигурања у случају превремене отплате кредита.

Основ приговора на пружање платних услуга је: отварање и вођење текућих рачуна и исказивање стања по тим рачунима; наплата накнада, нарочито оних које нису наведене у закљученим уговорима, већ у тарифи банака; немогућност гашења рачуна због дуга по рачуну о коме нису обавештавани на актуелну адресу или нису уопште обавештавани; необавештавање о висини дуга по текућем рачуну; пријављивање доцње Кредитном бироу и располагање средствима с рачуна од стране банака активирањем трајних налога или датих овлашћења од стране корисника рачуна за наплату потраживања.

Основ приговора у вези с платним картицама је: правилност поступања банака после пријављивања од стране корисника тих картица да су исте злоупотребљене или украдене; нејасно обавештавање о висини укупног дуга коришћењем картице и доспелог дуга који се месечно плаћа, односно нејасни и непрецизни подаци у месечним изводима; наплата накнада; висина обрачунате камате на месечном нивоу, као и пријављивање доцње у измиривању ових обавеза Кредитном бироу.

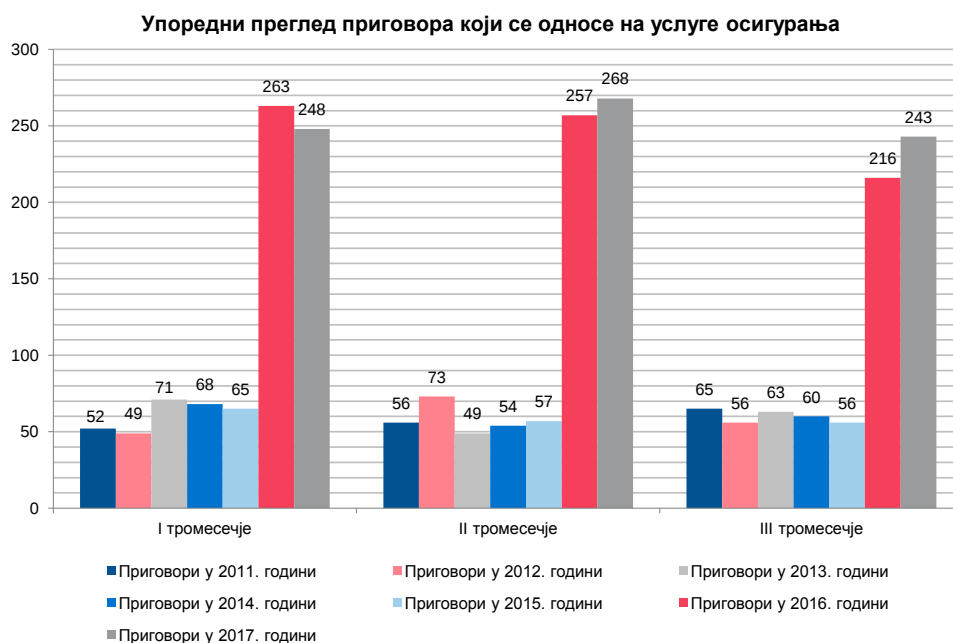
У периоду од јануара до септембра 2017. године, корисници су се Сектору обраћали притужбама на рад банака у вези са:

- захтевима за брисање историјске доцње након измиривања обавеза по кредитима, кредитним картицама и текућим рачунима, као и за корекцију података пријављене и историјске и активне доцње у Кредитном бироу;
- захтевима за повраћај средстава обезбеђења након отплате обавеза и извршавањем обавеза из уговора о кредиту од стране жираната, односно јемаца;
- рефинансирањем кредита и превременом отплатом кредита;
- захтевима за смањење висине каматне стопе по кредитима у отплати;
- врстом и висином накнада које су дефинисане закљученим уговорима о кредиту;

- наслеђивањем дуга по кредитима, кредитним картицама и текућем рачуну;
- отварањем, вођењем и гашењем текућег рачуна и наплатом накнада по основу вођења текућих рачуна;
- накнадама, провизијама и каматом у вези с коришћењем платних картица;
- применом типа курса стране валуте при задуживању рачуна кредитне картице коришћене у иностранству;
- подизањем новца на банкоматима;
- девизном штедњом.

2.2. Друштва за осигурање

У периоду од 1. јануара до 30. септембра 2017. године, Сектор је примио 759 притужби на рад друштава за осигурање, што је за 3,13% више него у истом периоду претходне године.



У истом извештајном периоду претходних година, број притужби на рад друштава за осигурање био је мањи. Наиме, у 2013. години, број притужби пристиглих у Сектор износио је 183; 2014. године – 182 притужбе; 2015. године – 178 притужби; 2016. године – 736 притужби, док је овај број у периоду од 1.

јануара до 30. септембра 2017. године – 759 притужби. Дакле, евидентан је раст броја притужби, а главни разлог томе је доношење новог *Закона о осигурању*, чија је примена почела у јуну 2015. године.

Наиме, новим *Законом о осигурању* обезбеђена је потпунија заштита права и интереса осигураника, корисника осигурања и трећих лица, као и посредовање Народне банке Србије у решавању одштетних захтева, подношења приговора корисника услуга осигурања и поступање по том приговору. С тим циљем, Народна банка Србије донела је *Одлуку о начину заштите права и интереса корисника услуга осигурања*.

Овом одлуком, друштва за осигурање су обавезана да својим интерним актом ближе уреде поступак подношења приговора и одлучивање о њима, у складу са Законом и Одлуком. У односу на приговор, друштво је дужно и да кориснику услуге осигурања укаже на његово право да поднесе приговор Народној банци Србије ако није задовољан одговором друштва.

На овај начин, обезбеђена је боља информисаност корисника услуга осигурања и адекватна заштита, с једне стране, и законитост у раду друштава за осигурања, с друге стране. Отуда повећан број притужби на рад друштава за осигурања не треба да забрињава, већ напротив даје сигурност да се корисницима на адекватан начин пружа заштита, тако што су боље упућени у своја права и могућност да своја права остваре у поступку који се води пред Народном банком Србије, чиме се, пре свега, обезбеђује да без вођења судског поступка брже и јефтиније реше свој проблем.

2.2.1. Број притужби и основи обраћања

Највећи број притужби на рад друштава за осигурање пристиглих у периоду 1. јануар – 30. септембар 2017. године односио се на аутоодговорност – 35,3%, друга осигурања од последица несрећног случаја – 13,7%, осигурање запослених лица од последица несрећног случаја – 9,9% и животно осигурање – 8,6%.

Број приговора по основима (1. 1 - 30. 9. 2017)

Основ обавештења	I тримесечје	II тримесечје	III тримесечје	IV тримесечје	Укупно	У %
Ау тоодговорност	81	102	85	0	268	35,3%
Друга општа осигурања од одговорности	1	2	1	0	4	0,5%
Добровољно здравствено осигурање	7	6	11	0	24	3,2%
Осигурање имовине од провалне крађе и разбојиштва	2	1	3	0	6	0,8%
Остала осигурања имовине	5	4	7	0	16	2,1%
Осигурање имовине од пожара и других опасности	16	12	12	0	40	5,3%
Каско осигурање моторних возила	13	16	16	0	45	5,9%
Друга осигурања од последица несрећног случаја	35	36	33	0	104	13,7%
Осигурање ученика и студената од последица несрећног случаја	9	7	3	0	19	2,5%
Осигурање запослених лица од последица несрећног случаја	22	30	23	0	75	9,9%
Осигурање кредита и јемства	13	9	3	0	25	3,3%
Сва остала неживотна осигурања	3	6	7	0	16	2,1%
Осигурање од опште одговорности	0	2	0	0	2	0,3%
Обавезно осигурање од професионалне одговорности од делатности	8	7	7	0	22	2,9%
Осигурање усева, плодова и животиња	0	0	4	0	4	0,5%
Путно здравствено осигурање	4	2	9	0	15	2,0%
Остало	4	0	0	0	4	0,5%
Неживотно осигурање	223	242	224	0	689	91%
Осигурање живота	14	14	7	0	35	4,6%
Допунско осигурање уз осигурање живота	7	10	8	0	25	3,3%
Сва остала животна осигурања	1	2	2	0	5	0,7%
Рентно осигурање	0	0	0	0	0	0%
Осигурање у вези с кредитом	0	0	0	0	0	0,0%
Животно осигурање	22	26	17	0	65	9%
Друштва у стечају	0	0	0	0	0	0%
Остало	3	0	2	0	5	1%
Остало	3	0	2	0	5	1%
УКУПНО	248	268	243	0	759	100%

Извор: Народна банка Србије.

Преглед притужби по основима и исходу (1. 1 - 30. 9. 2017)

Основ приговора	Неосноване притужбе	Основане притужбе	У току	Обустава	Укупно
Осигурање живота	33	1	1	0	35
Допунско осигурање уз осигурање живота	23	1	1	0	25
Сва остала животна осигурања	3	1	1	0	5
Рентно осигурање	0	0	0	0	0
Осигурање у вези с кредитом	0	0	0	0	0
Животно осигурање	59	3	3	0	65
Аутоодговорност	214	29	25	0	268
Друга општа осигурања од одговорности	4	0	0	0	4
Доброволно здравствено осигурање	18	4	2	0	24
Осигурање имовине од провалне крађе и разбојиштва	4	0	2	0	6
Остала осигурања имовине	14	0	2	0	16
Осигурање имовине од пожара и других опасности	34	2	3	1	40
Каско осигурање моторних возила	35	3	7	0	45
Друга осигурања од последица несрећног случаја	86	8	9	1	104
Осигурање ученика и студената од последица несрећног случаја	12	6	1	0	19
Осигурање запослених лица од последица несрећног случаја	62	6	7	0	75
Осигурање кредита и јемства	13	10	2	0	25
Сва остала неживотна осигурања	12	1	3	0	16
Осигурање од опште одговорности	2	0	0	0	2
Обавезно осигурање од професионалне одговорности од делатности	17	3	2	0	22
Осигурање усева, плодова и животиња	0	1	3	0	4
Путно здравствено осигурање	13	0	2	0	15
Остало- неживотно	4	0	0	0	4
Неживотно осигурање	544	73	70	2	689
Друштва у стечају	0	0	0	0	0
Остало	4	0	1	0	5
Остало	4	0	1	0	5
УКУПНО	607	76	74	2	759

Извор: Народна банка Србије

Осигураници су се у периоду јануар–септембар 2017. године најчешће жалили на:

- висину и основ понуђене накнаде штете код осигурања од аутоодговорности;
- висину исплаћене накнаде из осигурања на име нематеријалне штете код осигурања од аутоодговорности;

- непризнавање основа по поднетим захтевима за накнаду штете само на основу Европског извештаја или записника МУП-а или неслагање са утврђеним процентом подељене одговорности, односно доприносом настанку незгоде;
- проценат утврђеног инвалидитета у случају настанка осигураног случаја (осигурање од последица незгоде);
- проблеме у остваривању права по основу полисе осигурања имовине и недовољне информисаности у предуговорној фази;
- немогућност остваривања права на накнаду по основу полисе неживотног и животног осигурања због искључења одговорности осигуравача;
- одлуку друштва о одбијању захтева за накнаду штете по основу обавезног осигурања од професионалне одговорности и одговорности од делатности.

2.3. Остали даваоци финансијских услуга

У посматраном периоду, Сектор је примио три притужбе на рад давалаца финансијског лизинга, две притужбе на рад друштава за управљање добровољним пензијским фондовима, као и две притужбе на рад платних институција. Није било притужби на рад институције електронског новца и јавног поштанског оператора.

III. ПОСРЕДОВАЊЕ ПРЕД НАРОДНОМ БАНКОМ СРБИЈЕ

У периоду 1. јануар – 30. септембар 2017. године, Сектору је упућено 279 предлога за посредовање, укључујући и предлоге који су поднети без претходног обраћања притужбом, а у складу са Законом. Од тог броја, 67 предлога је прихваћено од стране финансијских институција, 199 предлога је одбијено, разматрање 11 предлога је у току, а од два предлога су корисници одустали.

Упркос чињеници да је поступак посредовања добровољан и бесплатан за обе уговорне стране, велики број одбијених предлога за медијацију последица је тога што финансијске институције, нажалост, још увек не препознају предности овог

вида решавања спорних односа, који је бржи, јефтинији и ефикаснији од судских спорова.

Такође, уколико спорни однос није решен при иницијалном обраћању финансијској институцији, а у ситуацијама где је то могуће, финансијска институција износи предлог за решавање спорног односа већ у току поступања по притужби/приговору, те је то још један од разлога слабог одзива на предлог корисника.

Поред наведеног, финансијске институције одбијају предлоге корисника за мирно решење спорног односа и у оним предметима по којима је раскинут уговорни однос или је финансијска институција проценила да не постоје нове чињенице у вези са спорним односом које би у директном контакту биле изнете кориснику/клијенту ради евентуалног разјашњења/разрешења спорног односа, а што претходно већ није разјашњено кориснику.

У периоду од 1. јануара до 30. септембра 2017. године, заказано је и одржано 62 поступка посредовања (медијација), што је за 1,6% мање него у истом периоду прошле године.

Број посредовања (1.1 – 30.9.2017.)

Даваоци финансијских услуга	У току	Правнања	Обуставе	Одустанци	Укупно	у %
Банке	8	9	12	4	33	53%
Друштва за осигурање	5	13	10	1	29	47%
Даваоци лизинга	0	0	0	0	0	0%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0	0%
УКУПНО	13	22	22	5	62	100%

извор: Народна банка Србије

Од укупног броја поступака посредовања, поступак је окончан у 49 случајева, при чему је у 22 окончана поступка постигнут споразум између финансијске институције и корисника.

Највећи број поступака посредовања у трећем тромесечју 2017. године односио се на спорне односе у вези с коришћењем кредита (32%) и аутоодговорношћу (21%).

IV. ИНФОРМИСАЊЕ И ЕДУКАЦИЈА КОРИСНИКА

1. Информисање грађана

Током периода јануар–септембар 2017. године, Сектор је одговорио на 34 медијска захтева новинара – 25 фоноизјава и девет одговора на питања штампаних и електронских медија (*Радио Нови Сад, Политика, Ало, Vice, Радио Лагуна, Дневник, Телеграф, Данас*).

У сарадњи с *Радиом Нови Сад*, Сектор је у извештајном периоду путем емисије „Бизнис компас” једном недељно информисао кориснике финансијских услуга о праву на гашење текућег рачуна, финансијским услугама за пензионере, сигурности улагања у добровољне пензијске фондове, принудној наплати, активирању средстава обезбеђења, затезној камати, вансудском решавању спорног односа, решавању проблема у отплати кредита, превременој отплати кредита, стамбеним кредитима, платним картицама, Кредитном бироу, животном осигурању, добровољном здравственом осигурању и др.

Истовремено, на основу анализе обраћања корисника Народне банке Србије, на сајту намењеном корисницима финансијских услуга www.tvojnovac.nbs.rs, објављени су текстови у вези с финансијским услугама о којима грађани или немају довољно информација или их недовољно разумеју.

1.1. Питања корисника

У периоду јануар–септембар 2017. године, Сектору се обратило **930** корисника, којима је одговорено на једно или више питања у вези с финансијским услугама.²

Од питања пристиглих у посматраном периоду, највећи број се односио на

Број питања по даваоцима финансијских услуга (1.1 – 30.9.2017)

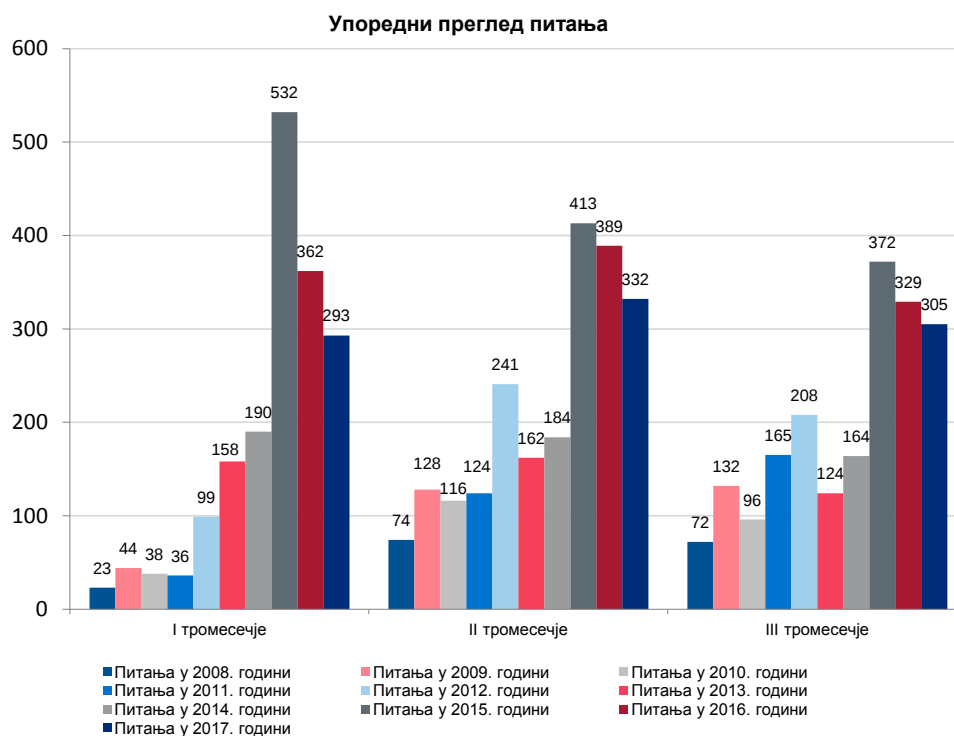
Даваоци финансијских услуга	I тримесечје	II тримесечје	III тримесечје	Укупно	у %
Банке	259	287	257	803	86,3%
Друштва за осигурање	12	14	17	43	4,6%
Даваоци лизинга	0	1	1	2	0,2%
Друштва за управљање ДПФ	2	2	2	6	0,6%
Платне институције	1	6	2	9	1,0%
Остало	19	22	26	67	7,2%
УКУПНО	293	332	305	930	100%

Извор: Народна банка Србије.

² Корисници су питања упућивали директним путем Сектору, као и преко рубрике „Питања и одговори” на званичном сајту Народне банке Србије.

рад банака – 86,3%, од чега на кредите – 51,2%, текуће рачуне – 20,2%, кредитне картице – 4,6% и платни промет – 4,4%.

Број примљених питања у трећем тромесечју 2017. године мањи је за 7% него у истом периоду претходне године, а за 8% мањи него у другом тромесечју.



Корисници су се током извештајног периода најчешће обраћали питањима која се односе на банкарске услуге, и то у вези с накнадом за обраду кредита, накнадом за анексирање уговора, коришћењем електронског банкарства, проблемима у отплати готовинских и стамбених кредита, раскидом уговора о отварању и вођењу текућег рачуна, рефинансирањем стамбених кредита, јемством по стамбеним кредитима, превременом отплатом кредита, евиденцијом дуга у Кредитном бироу, отварањем, вођењем и гашењем текућих рачуна и измирењем дуга по кредитним картицама.

Број питања по основима (1.1 – 30.9.2017)

Основ питања	I тримесечје	II тримесечје	III тримесечје	Укупно	У %
Девизна штедња	7	11	6	24	3,0%
Динарска штедња	3	0	1	4	0,5%
Остало	1	2	0	3	0,4%
Депозитни послови	11	13	7	31	3,9%
Готовински кредити	28	40	33	101	12,6%
Остали кредити	48	68	64	180	22,4%
Потрошачки кредити	1	3	1	5	0,6%
Стамбени кредити	46	41	38	125	15,6%
Кредити	123	152	136	411	51,2%
Дебитне картице	4	3	4	11	1,4%
Кредитне картице	17	7	13	37	4,6%
Платне картице	21	10	17	48	6,0%
Наменски рачуни	7	2	2	11	1,4%
Платни промет	11	15	9	35	4,4%
Текући рачуни	47	59	56	162	20,2%
Платни промет	65	76	67	208	25,9%
Мењачи послови	3	3	1	7	0,9%
Обвезнице	1	0	0	1	0,1%
Остало	35	33	29	97	12,1%
Остало	39	36	30	105	13,1%
УКУПНО	259	287	257	803	100%

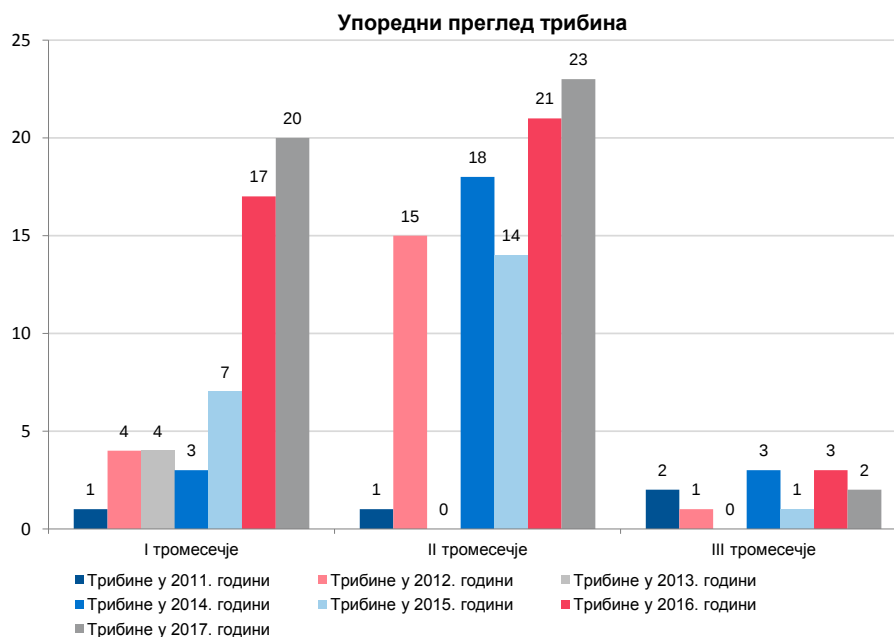
Извор: Народна банка Србије.

2. Финансијска едукација

Један од канала едукације корисника финансијских услуга ради унапређења њихове информисаности и разумевања финансијских производа и услуга јесу едукативне трибине које Сектор организује у градовима и местима широм Србије.

2.1. Едукативне трибине

Током периода јануар–септембар 2017. године, запослени на пословима едукације одржали су 45 едукативних трибина на тему различитих финансијских производа, које су прилагођене грађанима, предузетницима и пољопривредницима. Циљ трибина је да се у личном контакту информације о концепту и ризицима финансијских производа учине доступним одређеној циљној групи, као и о могућностима и начину заштите корисника финансијских услуга.

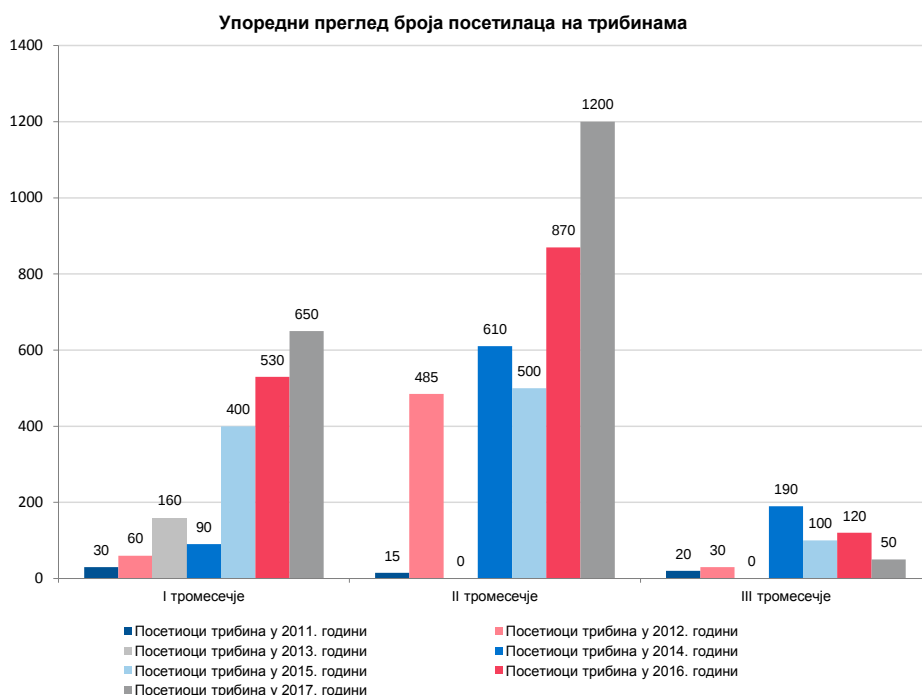


Број одржаних трибина у првих девет месеци 2017. године већи је за 9% него у истом периоду претходне године и највећи је од 2011. године, када је Народна банка Србије започела активности на едукацији корисника финансијских услуга путем трибина.

Трибинама је присуствовало **1900** корисника финансијских услуга – грађана, студената, пољопривредника и предузетника.

Број посетилаца трибина већи је за 20% него у истом периоду претходне године. У наведеном периоду одржане су и четири трибине за пољопривреднике и предузетнике.

Организоване су и одржане трибине у 25 градова широм Србије, и то у Новом Саду, Крагујевцу, Бачкој Тополи, Чајетини, Краљеву, Нишу, Темерину, Београду, Пожаревцу, Апатину, Косјерићу, Бору, Сремским Карловцима, Новом Пазару, Богатићу, Косовској Митровици, Зрењанину, Кикинди, Смедеревској Паланци, Горњем Милановцу, Осечини, Књажевцу, Суботици и Куршумлији.



Одржано је укупно **90** презентација, на теме за које су учесници трибина изразили интересовање. Највеће интересовање грађани и предузетници су показали за теме: права корисника финансијских услуга, студентски кредити, штедња, извори финансирања малог бизниса, пољопривредни кредити, осигурање пољопривреде, стамбени кредити, најчешће коришћени банкарски производи и добровољни пензијски фондови.

Едукативни материјали о финансијским производима и услугама дистрибуирани су грађанима и предузетницима на одржаним трибинама, затим приликом њихових посета канцеларијама за финансијску едукацију (у филијалама Народне банке Србије), као и путем органа локалне самоуправе. У извештајном периоду дистрибуирано је укупно **68.000** едукативних лифлета.

2.2. Канцеларије за финансијску едукацију

Током периода јануар–септембар 2017. године, одговорено је на **1290** питања грађана који су посетили регионалне канцеларије за финансијску едукацију.

Број посета регионалним канцеларијама је за 8% мањи него у истом периоду претходне године.

Број питања грађана по областима (1.1 – 30.9.2017.)

Даваоци финансијских услуга	I тромесечје	II тромесечје	III тромесечје	Укупно	у %
Банкарство	197	160	181	538	41,7%
Осигурање	16	9	8	33	2,6%
Лизинг	0	11	3	14	1,1%
Мењачки послови	6	6	5	17	1,3%
Пензије	1	2	2	5	0,4%
Остало	220	257	206	683	52,9%
УКУПНО	440	445	405	1.290	100%

извор: Народна банка Србије

Највећи број питања која су грађани постављали у извештајном периоду односио се на банкарске услуге (41,7%), и то посебно на отплату кредита, штедњу, евиденцију дуга у Кредитном бироу, јемство, гашење текућег рачуна и коришћење банкомата.

3. Информативни центар

Информативни центар је у периоду јануар–септембар 2017. године одговорио на **10.700** позива и **763** упита електронским путем, што укупно чини **11.463** обраћања Информативном центру.

Број позива у наведеном периоду незнатно је мањи од позива у истом периоду претходне године.

Број постављених питања по областима (1.1 – 30.9.2017.)

Даваоци финансијских услуга	I тромесечје	II тромесечје	III тромесечје	Укупно	у %
Банкарске услуге и лизинг	1.190	1.131	1.052	3.373	32%
Осигурање и ДПФ	235	258	223	716	7%
Мењачки послови	316	342	307	965	9%
Принудна наплата	887	784	720	2.391	22%
Платни промет	321	299	287	907	8%
Стара и нова девизна штедња	165	88	39	292	3%
Курсне листе	541	505	496	1.542	14%
Остало	202	154	158	514	5%
УКУПНО	3.857	3.561	3.282	10.700	100%

извор: Народна банка Србије

Имајући у виду чињеницу да Информативни центар представља кол-центар Народне банке Србије, корисници су се у највећем броју

интересовали за услове под којима се пружају банкарске услуге, принудну наплату, платни промет и курсне листе, као и на који начин могу да заштите своја права.

Упити који су достављени електронским путем у највећем броју су се односили на права корисника, принудну наплату, трезорске послове, као и послове из области монетарне политике.

Преглед питања по областима

