



**НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ**

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

**Јануар – јун 2012.**

Јул 2012.

## I. УВОД

У периоду 1. јануар – 30. јун 2012. године, Центар за заштиту и едукацију корисника финансијских услуга Народне банке Србије примио је:

- **901 приговор** на рад финансијских институција,
- **442 преурањена приговора**,
- **522 питања**, и
- **10.202 позива** упућена Информативном центру.

У истом периоду заказано је и 46 медијација.

## II. ПРИГОВОРИ И ПРЕУРАЊЕНИ ПРИГОВОРИ КОРИСНИКА

Центар је у наведеном периоду примио укупно 1.343 приговора и преурањених приговора на пословање финансијских институција. Од тог броја, 33% приговора су били преурањени приговори, па су они на даљу надлежност прослеђени финансијским институцијама.

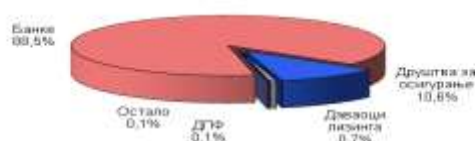
**Број приговора и преурањених приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1. јануар– 30. јун 2012. године**

| Даваоци финансијских услуга | Приговори  | Преурањени приговори | Укупно       | у %          |
|-----------------------------|------------|----------------------|--------------|--------------|
| Банке                       | 775        | 413                  | <b>1.188</b> | <b>88,5%</b> |
| Друштва за осигурање        | 122        | 21                   | <b>143</b>   | <b>10,6%</b> |
| Даваоци лизинга             | 3          | 6                    | <b>9</b>     | <b>0,7%</b>  |
| Друштва за управљање ДПФ    | 1          | 0                    | <b>1</b>     | <b>0,1%</b>  |
| Остало                      | 0          | 2                    | <b>2</b>     | <b>0,1%</b>  |
| <b>УКУПНО</b>               | <b>901</b> | <b>442</b>           | <b>1.343</b> | <b>100%</b>  |

извор: Народна банка Србије

С обзиром на то да грађани у највећој мери користе банкарске услуге, највећи број приговора и преурањених приговора – 88,5% – односио се на рад банака.

**Структура приговора и преурањених приговора у периоду 1.1-30.6.2012. године по групама давалаца финансијских услуга**



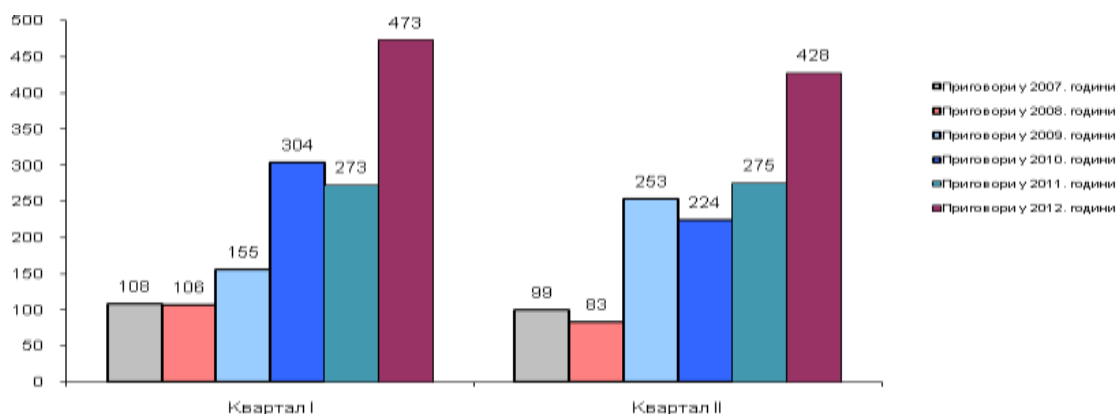
## 1. Приговори корисника

Корисници финансијских услуга су Центру за заштиту и едукацију упутили 901 приговор на рад финансијских институција. Од наведеног броја приговора, 86% односи се на рад банака.

Број приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 30.6.2012. године

| Даваоци финансијских услуга | Квартал I  | Квартал II | Укупно     | у %         |
|-----------------------------|------------|------------|------------|-------------|
| Банке                       | 421        | 354        | 775        | 86,02%      |
| Друштва за осигурање        | 49         | 73         | 122        | 13,54%      |
| Даваоци лизинга             | 3          | 0          | 3          | 0,33%       |
| Друштва за управљање ДПФ    | 0          | 1          | 1          | 0,11%       |
| <b>УКУПНО</b>               | <b>473</b> | <b>428</b> | <b>901</b> | <b>100%</b> |

извор: Народна банка Србије



Од укупног броја приговора, поступање је завршено у 74% случајева, од чега се 57% односи на неосноване приговоре, а 43% на основане.

Број приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 30.6.2012. године

| Даваоци финансијских услуга | Неосновани приговори | Неосновани - негативно решени | Неосновани - позитивно решени | Основани приговори | Основани - негативно решени | Основани - позитивно решени | У току     | Укупно      |
|-----------------------------|----------------------|-------------------------------|-------------------------------|--------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------|-------------|
| Банке                       | 325                  | 318                           | 7                             | 262                | 32                          | 230                         | 188        | 775         |
| Друштва за осигурање        | 51                   | 51                            | 0                             | 28                 | 19                          | 9                           | 43         | 122         |
| Даваоци лизинга             | 3                    | 3                             | 0                             | 0                  | 0                           | 0                           | 0          | 3           |
| Друштва за управљање ДПФ    | 1                    | 1                             | 0                             | 0                  | 0                           | 0                           | 0          | 1           |
| <b>УКУПНО</b>               | <b>380</b>           | <b>373</b>                    | <b>7</b>                      | <b>290</b>         | <b>51</b>                   | <b>239</b>                  | <b>231</b> | <b>901</b>  |
| <b>УКУПНО у %</b>           | <b>42%</b>           |                               |                               | <b>32%</b>         |                             |                             | <b>26%</b> | <b>100%</b> |

извор: Народна банка Србије

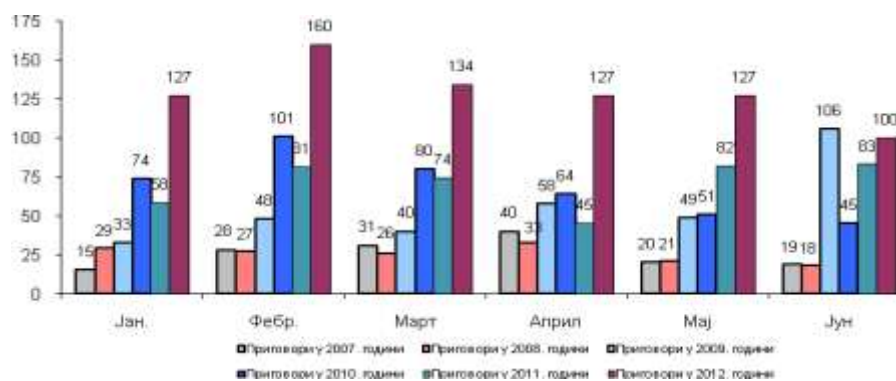
Број приговора је већи за 64,4% у поређењу са истим периодом прошле године, чему је допринело доношење Закона о заштити корисника финансијских услуга, који је почео да се примењује 5. децембра 2011. године.

Од укупног броја приговора примљених у наведеном периоду, 29% односи се на примену члана 54. став 2. Закона о заштити корисника финансијских услуга, односно на обавезу банака да уговоре који су закључени до дана ступања на снагу Закона ускладе са одредбама члана 8. и члана 26. став 1. до 3. а у погледу висине номиналне каматне стопе.

Од укупног броја основаних приговора, позитивно је решено 82% приговора, док је у истом периоду прошле године број позитивно решених приговора износио 43%.

## 1.1. Банке

У наведеном периоду корисници су на рад банака упутили укупно **775 приговора**.



Највише приговора се односило на кредите (68%), текуће рачуне (13,4%) и платне картице (10,8%).

Број приговора по основима у периоду 1. јануар – 30. јун 2012. године

| Основ приговора          | Квартал I  | Квартал II | Укупно     | у %         |
|--------------------------|------------|------------|------------|-------------|
| Девизна штедња           | 13         | 13         | 26         | 3,4%        |
| Динарска штедња          | 1          | 5          | 6          | 0,8%        |
| Остало                   | 1          | 0          | 1          | 0,1%        |
| <b>Депозитни послови</b> | <b>15</b>  | <b>18</b>  | <b>33</b>  | <b>4,3%</b> |
| Готовински кредити       | 41         | 24         | 65         | 8,4%        |
| Остали кредити           | 68         | 73         | 141        | 18,2%       |
| Потрошачки кредити       | 18         | 7          | 25         | 3,2%        |
| Стамбени кредити         | 176        | 120        | 296        | 38,2%       |
| <b>Кредити</b>           | <b>303</b> | <b>224</b> | <b>527</b> | <b>68%</b>  |
| Дебитне картице          | 1          | 7          | 8          | 1%          |
| Кредитне картице         | 34         | 42         | 76         | 9,8%        |

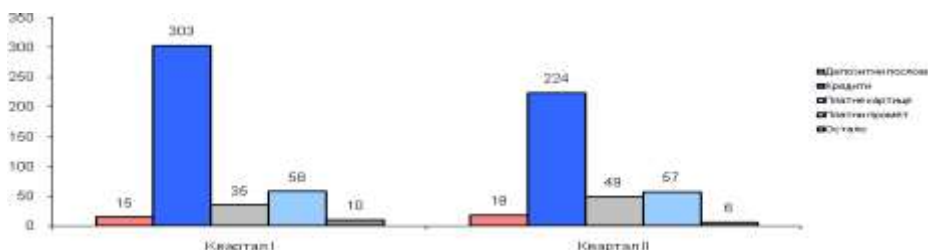
| Основ приговора       | Квартал I  | Квартал II | Укупно     | у %          |
|-----------------------|------------|------------|------------|--------------|
| <b>Платне картице</b> | <b>35</b>  | <b>49</b>  | <b>84</b>  | <b>10,8%</b> |
| Наменски рачуни       | 0          | 4          | 4          | 0,5%         |
| Платни промет         | 5          | 2          | 7          | 0,9%         |
| Текући рачуни         | 53         | 51         | 104        | 13,4%        |
| <b>Платни промет</b>  | <b>58</b>  | <b>57</b>  | <b>115</b> | <b>14,8%</b> |
| Остало                | 10         | 6          | 16         | 2,1%         |
| <b>Остало</b>         | <b>10</b>  | <b>6</b>   | <b>16</b>  | <b>2,1%</b>  |
| <b>УКУПНО</b>         | <b>421</b> | <b>354</b> | <b>775</b> | <b>100%</b>  |

извор: Народна банка Србије

Од укупног броја приговора пристиглих у прва два тромесечја 2012. године, 47% односи се на рад три банке, а од тога 28,4% на једну банку.

У наведеном периоду корисници су се најчешће жалили на:

- начин на који су поједине банке извршиле усклађивање уговора



закључених пре ступања на снагу Закона о заштити корисника финансијских услуга са одредбама овог закона;

- потешкоће у отплати дуговања по основу кредита, кредитних картица или дозвољеног прекорачења, као и немогућности да се изврши рефинансирање дуговања, нарочито када се ради о потраживањима банака која су индексирана у швајцарским францима;
- обрачун камате на дуговање по кредитној картици;
- начин измирења дуговања по платној картици због неразумевања услова њеног коришћења.
- неблаговремено обавештавање јемаца о постојању неизмиреног дуговања главног дужника, односно њиховој обавези да измире дата дуговања, као и немогућност да се изврши замена јемаца;
- недоумице у вези висине накнаде при превременој отплати кредита за кредите који су уговорени пре примене Закона, као и

- необавештавање о увођењу накнаде за одржавање рачуна и наплаћивању те накнаде и кад на рачуну нема средстава и/или кад рачун није активан.

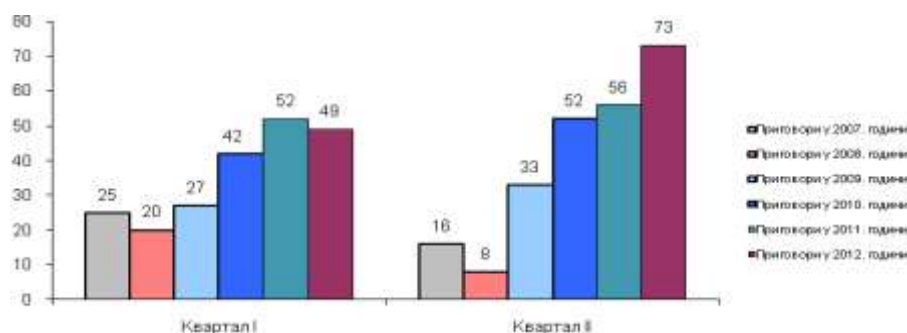
Народна банка Србије је у периоду 1. јануар – 30. јун 2012. године новчано казнила и изрекла мере према две банке (*KBC Bank* и *Alpha Bank Srbija*) које су кршиле одредбе Закона о заштити корисника финансијских услуга, са налогом за отклањање незаконитости.

## 1.2. Друштва за осигурање

У прва два тромесечја 2012. године Центру за заштиту и едукацију је упућено 122 приговора на рад друштава за осигурање, што је 13% више у односу на исти период 2011. године.

Највећи број пристиглих приговора односи се на аутоодговорност (49,2%) и каско осигурање (9,8%).

**Број приговора по основима у периоду 1.1 - 30.6.2012. године**



| Основ приговора             | Квартал I | Квартал II | Укупно    | у %          |
|-----------------------------|-----------|------------|-----------|--------------|
| Аутоодговорност             | 25        | 35         | 60        | 49,2%        |
| Имовина                     | 2         | 7          | 9         | 7,4%         |
| Каско                       | 8         | 4          | 12        | 9,8%         |
| Незгода                     | 5         | 4          | 9         | 7,4%         |
| Осигурање у вези с кредитом | 1         | 1          | 2         | 1,6%         |
| Остало                      | 3         | 4          | 7         | 5,7%         |
| <b>Неживотно осигурање</b>  | <b>44</b> | <b>55</b>  | <b>99</b> | <b>81,1%</b> |
| Осигурање живота            | 2         | 3          | 5         | 4,1%         |
| Живот - допунско            | 2         | 1          | 3         | 2,5%         |
| Остало                      | 1         | 11         | 12        | 9,8%         |

| Основ приговора          | Квартал I | Квартал II | Укупно     | у %          |
|--------------------------|-----------|------------|------------|--------------|
| <b>Животно осигурање</b> | <b>5</b>  | <b>15</b>  | <b>20</b>  | <b>16,4%</b> |
| Остало                   | 0         | 3          | 3          | 2,5%         |
| <b>Остало</b>            | <b>0</b>  | <b>3</b>   | <b>3</b>   | <b>2,5%</b>  |
| <b>УКУПНО</b>            | <b>49</b> | <b>73</b>  | <b>122</b> | <b>100%</b>  |

извор: Народна банка Србије

Осигураници су се најчешће жалили на:

- висину понуђене накнаде штете,
- неблаговремене исплате накнаде штете, и
- одбијање исплате неспорног дела.

### 1.3. Приговори на остале даваоце финансијских услуга

На рад давалаца финансијског лизинга упућена су три приговора, што чини 0,3% укупног броја приговора. На рад друштава за управљање ДПФ упућен је само један приговор.

## 2. Преурањени приговори

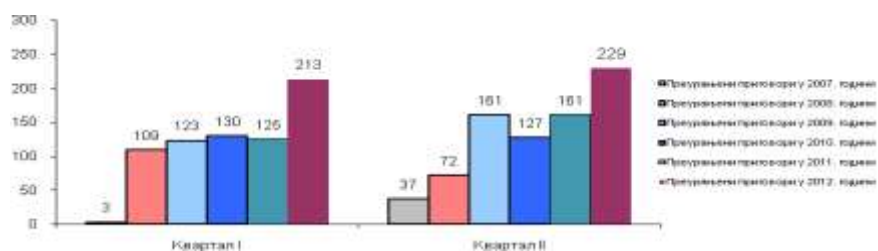
Центар за заштиту и едукацију је примио и 442 преурањена приговора, тј. приговора који су упућени директно Центру, без претходног обраћања одговарајућој финансијској институцији.

По процедури, Народна банка Србије преурањене приговоре упућује финансијским институцијама на даљу надлежност.

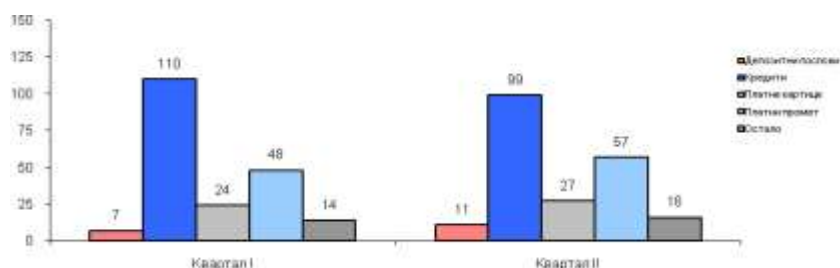
**Број преурањених приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 30.6.2012. године**

| Даваоци финансијских услуга | Квартал I  | Квартал II | Укупно     | у %          |
|-----------------------------|------------|------------|------------|--------------|
| Банке                       | 203        | 210        | <b>413</b> | <b>93,4%</b> |
| Друштва за осигурање        | 8          | 13         | <b>21</b>  | <b>4,8%</b>  |
| Даваоци лизинга             | 1          | 5          | <b>6</b>   | <b>1,4%</b>  |
| Остало                      | 1          | 1          | <b>2</b>   | <b>0,5%</b>  |
| <b>УКУПНО</b>               | <b>213</b> | <b>229</b> | <b>442</b> | <b>100%</b>  |

извор: Народна банка Србије



Број преурањених приговора је 55% виши него у истом периоду претходне године, чему је, као и код приговора, допринело доношење Закона о заштити корисника финансијских услуга.



Највећи број преурањених приговора односи се на рад банака (93,4%), и то у сегменту кредита (51%), текућих рачуна (23%) и платних картица (12%).

### III. МЕДИЈАЦИЈЕ

У наведеном периоду је заказано 46 медијација, што је 61,02% мање у поређењу са истим периодом 2011. године, из чега се може закључити да се већи број приговора завршава у првој фази поступања по приговору – обавештењу корисника.

Број медијација у периоду 1.1 - 30.6.2012. године

| Даваоци финансијских услуга | Квартал I | Квартал II | Укупно    | у %         |
|-----------------------------|-----------|------------|-----------|-------------|
| Банке                       | 18        | 13         | 31        | 67%         |
| Друштва за осигурање        | 7         | 8          | 15        | 33%         |
| <b>УКУПНО</b>               | <b>25</b> | <b>21</b>  | <b>46</b> | <b>100%</b> |

извор: Народна банка Србије

Од укупног броја медијација, поступак је окончан у 34 случајева, при чему је у 56% завршених медијација постигнут споразум између финансијских институција и њихових клијената.

**Број медијација по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 30.6.2012. године**

| Даваоци финансијских услуга | У току    | Поравнања | Обуставе  | Укупно    | у %         |
|-----------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-------------|
| Банке                       | 8         | 13        | 10        | 31        | 67%         |
| Друшта за осигурање         | 4         | 6         | 5         | 15        | 33%         |
| <b>УКУПНО</b>               | <b>12</b> | <b>19</b> | <b>15</b> | <b>46</b> | <b>100%</b> |

извор: Народна банка Србије

Највећи број медијација односи се на спорне односе између банака и њихових клијената, и то по основу кредитних односа (42%), текућих рачуна (15%) и платних картица (8%). Када је реч о спорним односима између друштава за осигурање и њихових клијената, најбројније су медијације из области аутоодговорности (11%).

## IV. ИНФОРМИСАЊЕ И ЕДУКАЦИЈА КОРИСНИКА

### 1. Информисање грађана

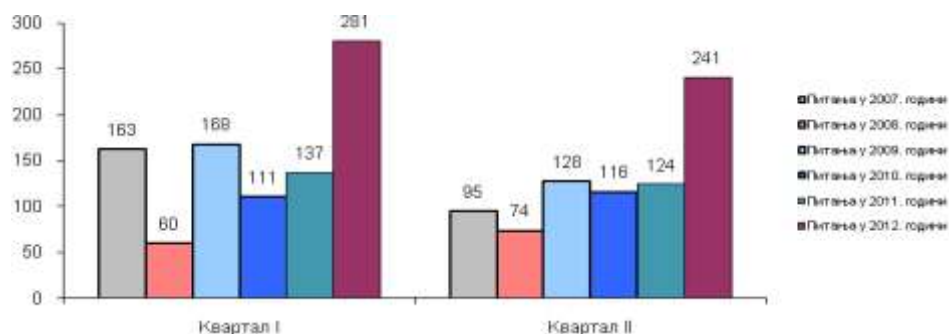
#### 1.1. Питања корисника

Центар за заштиту и едукацију је, поред наведеног броја приговора и преурањених приговора, примио и 522 питања у вези са финансијским производима и услугама и правима корисника финансијских услуга, што је 2 пута више него у истом периоду прошле године.

**Број питања по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 30.6.2012. године**

| Даваоци финансијских услуга | Квартал I  | Квартал II | Укупно     | у %         |
|-----------------------------|------------|------------|------------|-------------|
| Банке                       | 237        | 196        | 433        | 83%         |
| Друштва за осигурање        | 12         | 16         | 28         | 5%          |
| Даваоци лизинга             | 21         | 20         | 41         | 8%          |
| Остало                      | 11         | 9          | 20         | 4%          |
| <b>УКУПНО</b>               | <b>281</b> | <b>241</b> | <b>522</b> | <b>100%</b> |

извор: Народна банка Србије



Највећи број питања односи се на рад банака (83%), и то у вези с кредитима (54%), текућим рачунима (9,9%) и кредитним картицама (6,5%).

Број питања по основима за период 1.1 - 30.6.2012. године

| Основ питања             | Квартал I  | Квартал II | Укупно     | у %          |
|--------------------------|------------|------------|------------|--------------|
| Девизна штедња           | 8          | 11         | 19         | 4,4%         |
| Динарска штедња          | 0          | 3          | 3          | 0,7%         |
| <b>Депозитни послови</b> | <b>8</b>   | <b>14</b>  | <b>22</b>  | <b>5,1%</b>  |
| Готовински кредити       | 14         | 12         | 26         | 6%           |
| Остали кредити           | 47         | 38         | 85         | 20%          |
| Потрошачки кредити       | 7          | 5          | 12         | 3%           |
| Стамбени кредити         | 61         | 49         | 110        | 25%          |
| <b>Кредити</b>           | <b>129</b> | <b>104</b> | <b>233</b> | <b>54%</b>   |
| Дебитне картице          | 2          | 1          | 3          | 0,7%         |
| Кредитне картице         | 18         | 10         | 28         | 6,5%         |
| <b>Платне картице</b>    | <b>20</b>  | <b>11</b>  | <b>31</b>  | <b>7,2%</b>  |
| Наменски рачуни          | 0          | 1          | 1          | 0,2%         |
| Платни промет            | 3          | 4          | 7          | 2%           |
| Текући рачуни            | 19         | 24         | 43         | 9,9%         |
| <b>Платни промет</b>     | <b>22</b>  | <b>29</b>  | <b>51</b>  | <b>11,8%</b> |
| Остало                   | 58         | 38         | 96         | 22%          |
| <b>Остало</b>            | <b>58</b>  | <b>38</b>  | <b>96</b>  | <b>22,2%</b> |
| <b>УКУПНО</b>            | <b>237</b> | <b>196</b> | <b>433</b> | <b>100%</b>  |

извор: Народна банка Србије

Од укупног броја питања примљених у наведеном периоду, 17% односи се на примену појединих одредаба Закона о заштити корисника финансијских услуга.

## 2. Позиви корисника упућени Информативном центру

Информативни центар је у периоду 1. јануар – 30. јун 2012. примио 10.202 позива грађана.

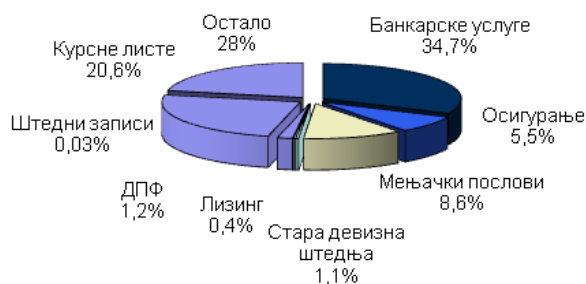
**Број постављених питања по областима у периоду 1.1 - 30.6.2012. године**

| Област               | Јан.         | Фебр.        | Март         | Апр.         | Мај          | Јун          | Укупно        | у %          |
|----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|--------------|
| Банкарске услуге     | 785          | 686          | 653          | 480          | 488          | 446          | <b>3.538</b>  | <b>34,7%</b> |
| Осигурање            | 74           | 64           | 111          | 146          | 79           | 83           | <b>557</b>    | <b>5,5%</b>  |
| Мењачки послови      | 165          | 119          | 194          | 122          | 171          | 104          | <b>875</b>    | <b>8,6%</b>  |
| Лизинг               | 6            | 8            | 8            | 6            | 7            | 4            | <b>39</b>     | <b>0,4%</b>  |
| ДПФ                  | 20           | 21           | 26           | 19           | 19           | 15           | <b>120</b>    | <b>1,2%</b>  |
| Штедни записи        | 1            | 2            | 0            | 0            | 0            | 0            | <b>3</b>      | <b>0,03%</b> |
| Стара девизна штедња | 12           | 11           | 7            | 23           | 25           | 35           | <b>113</b>    | <b>1,1%</b>  |
| Курсне листе         | 320          | 363          | 329          | 371          | 343          | 374          | <b>2.100</b>  | <b>20,6%</b> |
| Остало               | 391          | 513          | 564          | 453          | 549          | 387          | <b>2.857</b>  | <b>28%</b>   |
| <b>УКУПНО</b>        | <b>1.774</b> | <b>1.787</b> | <b>1.892</b> | <b>1.620</b> | <b>1.681</b> | <b>1.448</b> | <b>10.202</b> | <b>100%</b>  |

извор: Народна банка Србије

Уколико се изузму позиви који су се тicali сервисних информација, корисници су највећи број питања постављали у вези с банкарским услугама, мењачким пословима и осигурањем.

**Структура позива упућених Информативном центру у периоду 1.1 - 30.6.2012. године**



Примљена су и 643 упита корисника електронским путем, с питањима о процедури упућивања приговора на рад финансијских институција, висини курса, замени новчаница, принудној наплати, платном промету итд. На све упите 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 1. јануар – 30. јун 2012. године, регионалне канцеларије посетило је 678 грађана.

**Број питања грађана по областима у периоду 1.1 - 30.6.2012. године**

| Даваоци финансијских услуга | Квартал I  | Квартал II | Укупно     | у %         |
|-----------------------------|------------|------------|------------|-------------|
| Банкарство                  | 174        | 196        | 370        | 54,6%       |
| Осигурање                   | 7          | 9          | 16         | 2,4%        |
| Лизинг                      | 8          | 3          | 11         | 1,6%        |
| Мењачки послови             | 13         | 11         | 24         | 3,5%        |
| Пензије                     | 12         | 9          | 21         | 3,1%        |
| Остало                      | 119        | 117        | 236        | 34,8%       |
| <b>УКУПНО</b>               | <b>333</b> | <b>345</b> | <b>678</b> | <b>100%</b> |

извор: Народна банка Србије

Највећи број питања која су грађани постављали односи се на банкарске услуге (54,6%), посебно на штедњу, рефинансирање кредита, стамбене кредите уз субвенцију државе, начин обрачуна ануитета, јемство, поступак у вези с гашењем рачуна, промену каматне стопе, процедуру улагања приговора на рад банака, активности из делокруга Народне банке Србије итд.

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

Информације о концепту и ризицима различитих актуелних финансијских производа учињене су доступним широј јавности путем 6 новинских чланака.

Сајт намењен корисницима финансијских услуга, [www.tvojnovac.nbs.rs](http://www.tvojnovac.nbs.rs), је у потпуности редизајниран, а његов садржај прерађен и усклађен са регулаторним изменама, као и променама на финансијском тржишту.