



НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ

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

Јануар–јун 2013.

Јул 2013.

I. УВОД

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

- **713 обавештења** с приговорима на рад финансијских институција,
- **324 преурањена обавештења**,
- **320 питања**, и
- **9.224 позива** упућена Информативном центру.

У истом периоду планирано је и заказано 59 поступака посредовања – медијације, од чега је одржано њих 35.

II. ОБАВЕШТЕЊА И ПРЕУРАЊЕНА ОБАВЕШТЕЊА КОРИСНИКА

Центар је у наведеном периоду примио 1.037 обавештења и преурањених обавештења с приговорима на рад финансијских институција. Од тог броја, 31% односио се на преурањена обавештења, будући да се корисници финансијских услуга нису претходно обратили тим институцијама с приговорима на њихов рад. Стога је Центар, уместо корисника, таква обавештења прослеђивао надлежним финансијским институцијама ради давања одговора корисницима.

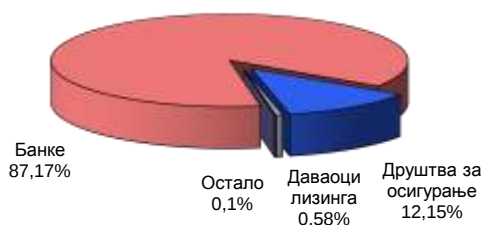
**Број обавештења и преурањених обавештења по даваоцима финансијских услуга
(1. 1 – 30. 6. 2013)**

Даваоци финансијских услуга	Обавештења	Преурањена обавештења	Укупно	У %
Банке	589	315	904	87,17%
Друштва за осигурање	120	6	126	12,15%
Даваоци лизинга	4	2	6	0,58%
Остало	0	1	1	0,1%
УКУПНО	713	324	1.037	100%

Извор: Народна банка Србије.

Имајући у виду да корисници финансијских услуга процентуално највише користе банкарске услуге, највећи број обавештења и преурањених обавештења (87,17%) односио се на рад банака.

Структура обавештења и преурањених обавештења по групама давалаца финансијских услуга (1. 1 – 30. 6. 2013)



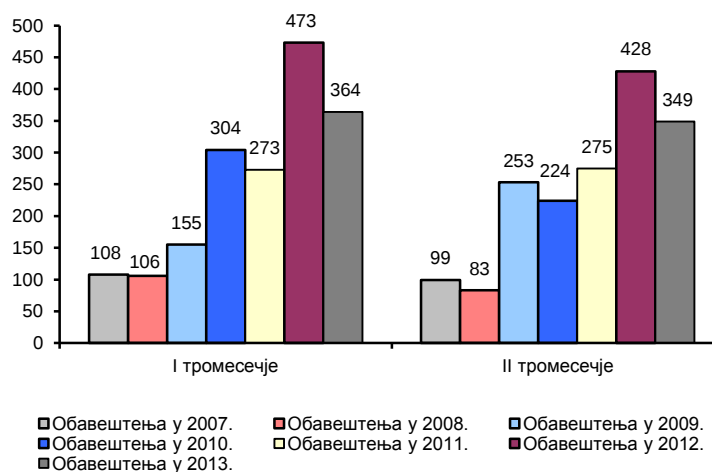
1. Обавештења корисника

Корисници финансијских услуга упутили су 713 обавештења с приговорима на рад финансијских институција. Од тога, 82,6% обавештења односило се на рад банака.

Број обавештења по даваоцима финансијских услуга (1. 1 – 30. 6. 2013)

Даваоци финансијских услуга	Прво тромесечје	Друго тромесечје	Укупно	У %
Банке	290	299	589	82,6%
Друштва за осигурање	71	49	120	16,8%
Даваоци лизинга	3	1	4	0,6%
УКУПНО	364	349	713	100%

Извор: Народна банка Србије.



Од укупног броја обавештења, поступање је завршено у 497 случајева (70%), од чега се њих 377 (76%) односило на неосноване приговоре, а њих 120 (24%) на основане.

**Број обавештења по даваоцима финансијских услуга
(1. 1 – 30. 6. 2013)**

Даваоци финансијских услуга	Неоснована обавештења	Неоснована - негативно решена	Неоснована - позитивно решена	Основана обавештења	Основана - негативно решена	Основана - позитивно решена	У току	Укупно
Банке	297	291	6	108	21	87	184	589
Друштва за осигурање	78	78	0	11	7	4	31	120
Даваоци лизинга	2	2	0	1	0	1	1	4
УКУПНО	377	371	6	120	28	92	216	713
УКУПНО у %	53%			17%			30%	100%

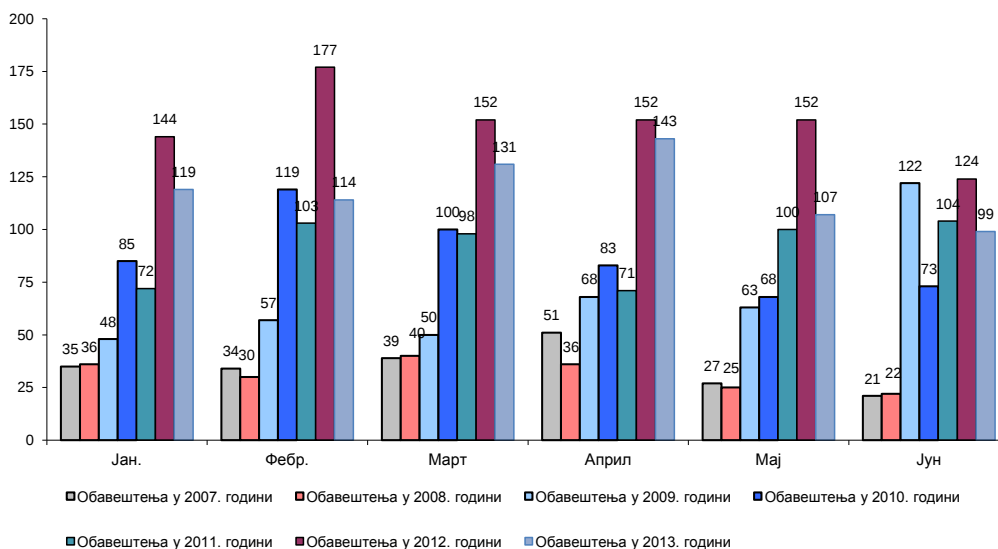
Извор: Народна банка Србије.

У поређењу са истим периодом прошле године, број примљених обавештења мањи је за 20,9%.

Од укупног броја основаних приговора, позитивно је решено 77% приговора.

1.1. Банке

У наведеном периоду корисници су на рад банака упутили укупно **589 обавештења**, што је за 24% мање него у истом периоду 2012. године.

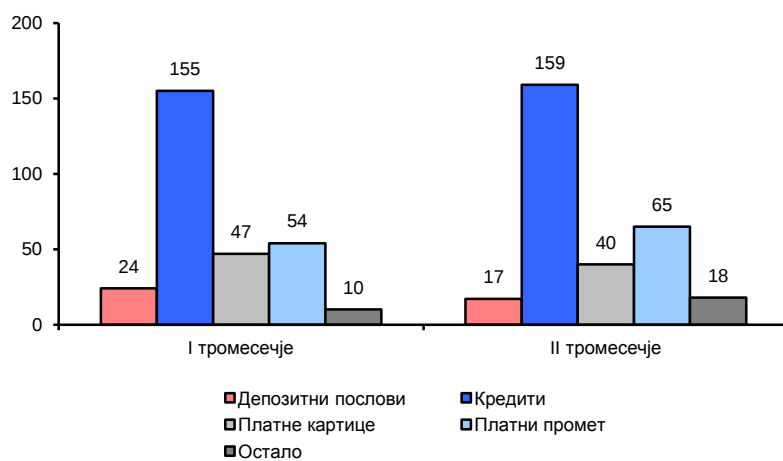


Највише обавештења односило се на кредите (53,3%), текуће рачуне (18,7%) и платне картице (14,8%).

Број обавештења по основима
(1. 1 – 30. 6. 2013)

Основ приговора	Прво тромесечје	Друго тромесечје	Укупно	У %
Девизна штедња	21	14	35	5,9%
Динарска штедња	3	2	5	0,8%
Остало	0	1	1	0,2%
Депозитни послови	24	17	41	7%
Готовински кредити	21	27	48	8,1%
Остали кредити	77	76	153	26%
Потрошачки кредити	13	6	19	3,2%
Стамбени кредити	44	50	94	16%
Кредити	155	159	314	53,3%
Дебитне картице	13	4	17	2,89%
Кредитне картице	34	36	70	11,88%
Платне картице	47	40	87	14,8%
Наменски рачуни	1	4	5	0,8%
Платни промет	2	2	4	0,7%
Текући рачуни	51	59	110	18,7%
Платни промет	54	65	119	20,2%
Остало	10	18	28	4,8%
Остало	10	18	28	4,8%
УКУПНО	290	299	589	100%

Извор: Народна банка Србије.



Корисници су се најчешће обраћали због:

- неразумевања начина утврђивања нове висине ануитета у поступку усклађивања уговора са Законом о заштити корисника финансијских услуга (у даљем тексту: Закон) закључених пре почетка примене овог закона;
- захтева за повраћај средстава која је банка више обрачунала и наплатила пре почетка примене закона, а по основу примене променљиве а неодредиве номиналне каматне стопе чија висина је била повећана у односу на ону која је иницијално уговорена;
- потешкоћа у измиривању обавеза по основу закључених уговора о кредиту, кредитним картицама или дозвољеном прекорачењу по текућем рачуну, као и немогућности да се изврши рефинансирање ових дуговања, нарочито када је реч о потраживањима банака која су индексирана у швајцарским францима;
- необавештавање јемца о условима под којима је главни дужник закључио уговор с банком и висини кредитне обавезе, као и због неблагоприятног обавештавања јемца од стране банке о постојању неизмиреног дуговања главног дужника, односно његовој обавези да уместо дужника измири доспело дуговање, те и немогућности да се изврши замена јемца;
- проблема у замени предмета хипотеке;
- недоумице у вези с висином накнаде коју треба платити при превременој отплати кредита за оне уговоре који су закључени пре почетка примене закона, необавештавања клијената/корисника о обавези обрачунавања накнаде за одржавање рачуна и наплати те накнаде с рачуна и када на рачуну нема средстава и/или кад рачун није активан, као и због дуговања на име накнаде за одржавање текућег рачуна и затезне камате која су настала у периоду од више година;
- потешкоће у отплати дуга по платним картицама и неразумевање начина обрачуна камате на дуг по кредитним картицама, као и злоупотребе кредитних картица;
- проблема приликом обављања трансакције подизања средстава с банкомата, као и неисплаћених средстава с банкомата, по основу чега се врши задуживање текућег рачуна за износ трансакције која није успешно реализована по том основу,
- примене продајног курса при обрачуна ануитета у динарској противвредности по уговорима о кредитима закљученим пре почетка примене закона;
- неоснованог и/или неблагоприятног пријављивања доцње Кредитном бироу;
- примене препорука Народне банке Србије – Препоруке БАН 001/13 од 31. маја 2013. године у вези са стамбеним кредитима индексираним у

швајцарским францима и Препоруке БАН 002/13 од 31. маја 2013. године у вези с применом уговорених неодредивих елемената променљиве каматне стопе пре почетка примене Закона;

- недоумица да ли приступити закључењу анекса уговора који им је банка доставила као предлог за закључење, а ради промене метода обрачуна камате.

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

1.2. Друштва за осигурање

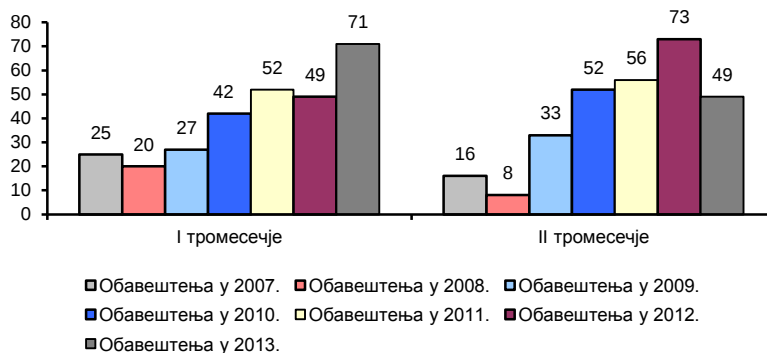
У прва два тромесечја 2013. године Центру је упућено 120 обавештења на рад друштава за осигурање, или 2% мање него у истом периоду 2012. године.

Највећи број пристиглих обавештења односио се на аутоодговорност (55%) и животно осигурање (20%).

Број обавештења по основима
(1. 1 – 30. 6. 2013)

Основ обавештења	Прво тримесечје	Друго тримесечје	Укупно	У %
Аутоодговорност	34	32	66	55%
Имовина	4	2	6	5%
Каско	2	1	3	2,5%
Незгода	7	0	7	5,8%
Осигурање у вези с кредитом	3	3	6	5%
Остало	3	3	6	5%
Неживотно осигурање	53	41	94	78,3%
Осигурање живота	6	3	9	7,5%
Остало	10	5	15	12,5%
Животно осигурање	16	8	24	20%
Остало	2	0	2	1,7%
Остало	2	0	2	1,7%
УКУПНО	71	49	120	100%

Извор: Народна банка Србије.



Осигураници су се најчешће жалили на:

- висину понуђене накнаде штете,
- неблаговремене исплате по основу накнаде штете,
- одбијање исплате неспорног дела те штете,
- проблеме у остваривању права по основу полиса животног осигурања,
- проблеме са европским извештајем као доказним средством, и
- проблеме у остваривању права по основу полисе животног осигурања у случају немогућности даљег плаћања премије.

1.3. Остали даваоци финансијских услуга

На рад давалаца финансијског лизинга упућена су четири обавештења, или 0,6% укупног броја обавештења.

2. Преурањена обавештења

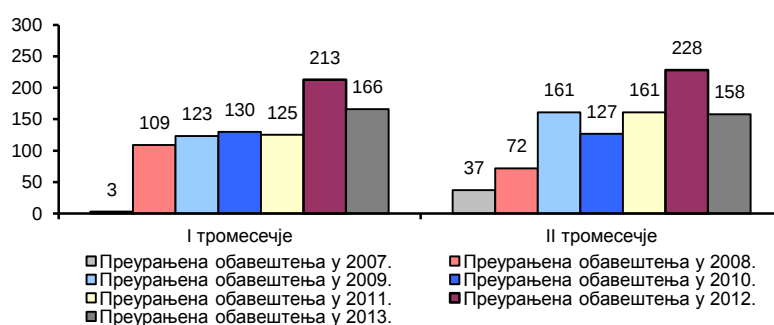
Центар је примио и 324 преурањена обавештења која су упућена без претходног обраћања одговарајућој финансијској институцији.

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

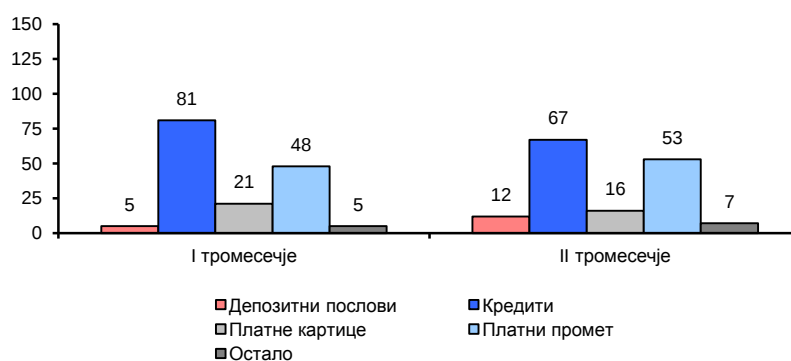
**Број преурањених обавештења по даваоцима финансијских услуга
(1. 1 – 30. 6. 2013)**

Даваоци финансијских услуга	Прво тримесечје	Друго тримесечје	Укупно	У %
Банке	160	155	315	97,22%
Друштва за осигурање	4	2	6	1,85%
Даваоци лизинга	2	0	2	0,62%
Остало	0	1	1	0,31%
УКУПНО	166	158	324	100%

Извор: Народна банка Србије.



Број преурањених обавештења је за 27% мањи него у истом периоду претходне године.



Највећи проценат преурањених обавештења односио се на рад банака (97,2%), и то у сегменту кредита (47%), текућих рачуна (27%) и платних картица (12%).

III. ПОСРЕДОВАЊА

У периоду 1. јануар – 30. јун 2013. планирано је и заказано 59 поступака посредовања – медијације, што је за 28,3% више него у истом периоду прошле године.

**Број посредовања
(1. 1 – 30. 6. 2013)**

Даваоци финансијских услуга	Прво тромесечје	Друго тромесечје	Укупно	У %
Банке	12	20	32	54%
Друштва за осигурање	10	14	24	41%
Даваоци лизинга	2	1	3	5%
УКУПНО	24	35	59	100%

Извор: Народна банка Србије.

Од укупног броја поступака посредовања, поступак је окончан у 35 случајева, при чему је 37% поступака посредовања завршено споразумом између финансијских институција и њихових клијената.

**Број посредовања
(1. 1 – 30. 6. 2013)**

Даваоци финансијских услуга	У току	Поравнања	Обуставе	Укупно	У %
Банке	13	9	10	32	54%
Друштва за осигурање	10	4	10	24	41%
Даваоци лизинга	1	0	2	3	5%
УКУПНО	24	13	22	59	100%

Извор: Народна банка Србије.

Највећи број поступака посредовања односио се на спорне односе између банака и њихових клијената, и то по основу кредитних послова (32%), платних картица (10%) и девизне штедње (7%). Када је реч о спорним односима између друштава за осигурање и њихових клијената, најбројнији су у области аутоодговорности (20%) и животног осигурања (8%).

IV. ИНФОРМИСАЊЕ И ЕДУКАЦИЈА КОРИСНИКА

1. Информисање грађана

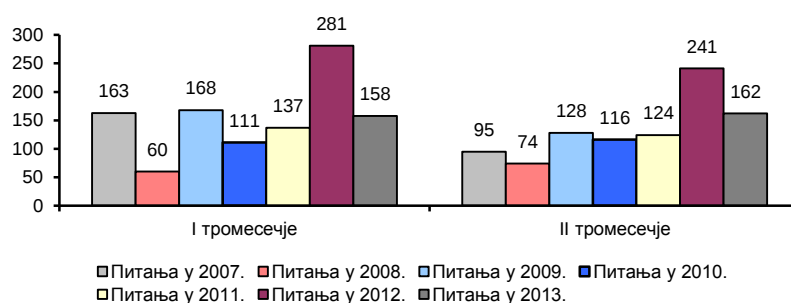
1.1. Питања корисника

Центар је, поред наведеног броја обавештења и преурањених обавештења, примио и 320 питања у вези с финансијским производима и услугама и правима корисника финансијских услуга, што је за 39% мање него у истом периоду прошле године.

Број питања по даваоцима финансијских услуга
(1. 1 – 30. 6. 2013)

Даваоци финансијских услуга	Прво тромесечје	Друго тромесечје	Укупно	У %
Банке	126	141	267	83,4%
Друштва за осигурање	7	4	11	3,4%
Даваоци лизинга	9	5	14	4,4%
Остало	16	11	27	8,4%
УКУПНО	158	162	320	100%

Извор: Народна банка Србије.



Највећи проценат питања односио се на рад банака (83,4%), и то у вези с кредитима (47,2%), текућим рачунима (7,5%) и девизном штедњом (5,6%).

**Број питања која су се односила на банке по основима
(1. 1 – 30. 6. 2013)**

Основ питања	Прво тримесечје	Друго тримесечје	Укупно	У %
Девизна штедња	8	7	15	5,6%
Динарска штедња	0	2	2	0,7%
Остало	1	2	3	1,1%
Депозитни послови	9	11	20	7,5%
Готовински кредити	2	8	10	3,7%
Остали кредити	26	19	45	16,9%
Потрошачки кредити	0	2	2	0,7%
Стамбени кредити	30	39	69	25,8%
Кредити	58	68	126	47,2%
Кредитне картице	1	3	4	1,5%
Платне картице	1	3	4	1,5%
Платни промет	5	0	5	1,9%
Текући рачуни	8	12	20	7,5%
Платни промет	13	12	25	9,4%
Остало	45	47	92	34,5%
Остало	45	47	92	34,5%
УКУПНО	126	141	267	100%

Извор: Народна банка Србије.

1.2. Позиви корисника упућени Информативном центру

Информативни центар је у периоду од 1. јануара до 30. јуна примио 9.224 позива грађана.

**Број постављених питања по областима
(1. 1 – 30. 6. 2013)**

Област	Јан.	Феб.	Март	Апр.	Мај	Јун	Укупно	У %
Банкарске услуге	645	560	620	490	306	163	2.784	30,2%
Осигурање	51	46	64	121	80	66	428	4,6%
Мењачки послови	135	123	56	16	2	1	333	3,6%
Лизинг	1	6	1	5	5	2	20	0,2%
ДПФ	16	14	12	14	18	2	76	0,8%
Стара девизна штедња	25	27	37	15	21	12	137	1,5%
Курсне листе	376	357	427	417	234	333	2.144	23,2%
Остало	429	347	587	788	629	522	3.302	35,8%
УКУПНО	1.678	1.480	1.804	1.866	1.295	1.101	9.224	100%

Извор: Народна банка Србије.

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

**Структура позива упућених
Информативном центру
(1. 1 – 30. 6. 2013)**



Примљен је и 591 упит електронским путем с питањима о процедури упућивања приговора на рад финансијских институција, висини курса, замени новчаница, принудној наплати, платном промету итд.

2. Финансијска едукација грађана

У току извештајног периода у оквиру Одељења за финансијску едукацију настављене су активности редовног ажурирања садржаја на сајту www.tvojnovac.nbs.rs који је намењен корисницима финансијских услуга.

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

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

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

2.1. Едукативне трибине

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

Финансијски производи и услуге представљени су кроз 15 презентација. Грађани су показали интересовање за предавања о штедњи кроз добровољне пензијске фондове, кредитима за рефинансирање, животном осигурању,

каматним стопама и валутној клаузули код кредита, електронском банкарству, као и о чему треба водити рачуна приликом задуживања и употребе платних картица.

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

2.2. Канцеларије за финансијску едукацију

Народна банка Србије је, у оквиру својих редовних едукативних активности, наставила с пружањем информација грађанима у оквиру својих регионалних канцеларија за финансијску едукацију. У периоду од 1. јануара до 30. јуна 2013. године 415 грађана посетило је регионалне канцеларије. Од укупно 808 питања која су грађани постављали, 55,4% односило се на производе и услуге из области банкарства, а 32,9% на питања у вези са осталим финансијским услугама.

Број питања грађана по областима
(1. 1 – 30. 6. 2013)

Област	Јан.	Феб.	Март	Апр.	Мај	Јун	Укупно	У %
Банкарство	58	70	76	97	64	83	448	55,4%
Осигурање	3	4	8	5	3	8	31	3,9%
Лизинг	4	5	4	4	4	0	21	2,6%
Мењачки послови	4	3	4	4	5	4	24	3%
Пензије	5	0	2	3	6	2	18	2,2%
Остало	47	36	39	56	43	45	266	32,9%
УКУПНО	121	118	133	169	125	142	808	100%

Извор: Народна банка Србије.

Највећи број питања која су грађани постављали односио се на банкарске услуге (55,4%), посебно на штедњу, рефинансирање кредита, начин обрачуна анuitета, превремену отплату, поступак у вези с гашењем рачуна, промену каматне стопе, процедуру улагања обавештења на рад банака, активности из делокруга Народне банке Србије итд.

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