



НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ

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

Јануар–јун 2014.

Август 2014.

I. УВОД

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

- **763 обавештења** с приговорима на рад финансијских институција,
- **392 преурањена обавештења**,
- **374 питања**,
- **232 питања** на рубрику „Питања и одговори“, и
- **10.174 позива и имејлова** упућених Информативном центру.

У истом периоду заказано је и одржано 49 поступака посредовања медијација), од чега је окончан 41 поступак.

II. ОБАВЕШТЕЊА И ПРЕУРАЊЕНА ОБАВЕШТЕЊА КОРИСНИКА

Центар је у наведеном периоду примио 1.155 обавештења и преурањених обавештења с приговорима на рад финансијских институција. Од тог броја, 34% односило се на преурањена обавештења, будући да корисници финансијских услуга претходно нису упутили тим институцијама приговоре на њихов рад. Стога је Центар таква обавештења прослеђивао одговарајућој финансијској институцији на даљу надлежност.

**Број обавештења и преурањених обавештења по даваоцима финансијских услуга
(1.1 – 30. 6. 2014)**

Даваоци финансијских услуга	Обавештења	Преурањена обавештења	Укупно	У %
Банке	635	360	995	86,1%
Друштва за осигурање	122	30	152	13,2%
Друштва за управљање ДПФ	2	0	2	0,2%
Даваоци лизинга	4	2	6	0,5%
УКУПНО	763	392	1.155	100%

Извор: Народна банка Србије.

Имајући у виду да корисници финансијских услуга процентуално највише користе банкарске услуге, највећи број обавештења и преурањених обавештења (86,1%) односио се на рад банака.

1. Обавештења корисника

Корисници финансијских услуга упутили су Центру 763 обавештења с приговорима на рад финансијских институција. Од тог броја, 83,22% обавештења односило се на рад банака.

Од укупног броја обавештења, поступање је завршено у 697 случајева (91,3%), од чега се њих 524 (75,2%) односило на неосноване приговоре, а 173 (24,8%) на основане приговоре.

**Број обавештења по даваоцима финансијских услуга
(1. 1 – 30. 6. 2014)**

Даваоци финансијских услуга	Неоснована обавештења	Неоснована – негативно решена	Неоснована – позитивно решена	Основана обавештења	Основана – негативно решена	Основана – позитивно решена	У току	Укупно
Банке	414	388	26	157	50	107	64	635
Друштва за осигурање	104	101	3	16	3	13	2	122
Даваоци лизинга	4	4	0	0	0	0	0	4
Друштва за управљање ДПФ	2	2	0	0	0	0	0	2
УКУПНО	524	495	29	173	53	120	66	763
УКУПНО у %	68,7%	64,9%	3,8%	22,7%	6,9%	16%	8,7%	100%

Извор: Народна банка Србије.

У поређењу с првом половином 2013. године број примљених обавештења је већи за 6,6%, а број окончаних поступања по обавештењима за 28,7%.

1.1. Банке

У наведеном периоду корисници су на рад банака упутили укупно 635 обавештења, или за 7,2% више у односу на исти период 2013. године.

Број обавештења по основима (1. 1 – 30. 6. 2014)

Основ приговора	Прво тримесечје	Друго тримесечје	Укупно	У %
Девизна штедња	13	15	28	4,41%
Динарска штедња	4	3	7	1,10%
Остало	1	2	3	0,47%
Депозитни послови	18	20	38	5,98%
Готовински кредити	59	40	99	15,59%
Остали кредити	59	49	108	17,01%
Потрошачки кредити	20	11	31	4,88%
Стамбени кредити	79	53	132	20,79%
Кредити	217	153	370	58,27%
Дебитне картице	8	5	13	2,05%
Кредитне картице	35	28	63	9,92%
Платне картице	43	33	76	11,97%
Наменски рачуни	3	0	3	0,47%
Платни промет	3	3	6	0,94%
Текући рачуни	55	61	116	18,27%
Платни промет	61	64	125	19,69%
Мењачки послови	0	0	0	0,00%
Остало	16	10	26	4,09%
Остало	16	10	26	4,09%
УКУПНО	355	280	635	100,00%

Извор: Народна банка Србије.

Највише обавештења односило се на кредите (58,27%), текуће рачуне (18,27%) и кредитне картице (9,92%).

Корисници су се у посматраном периоду најчешће обраћали због:

- наплаћивања накнаде за одржавање текућег рачуна која није предвиђена уговором и без обезбеђене писмене сагласности корисника;
- отказа уговора о депозиту по виђењу од стране банке;
- уговорних одредаба о камати која се примењује у случају дужничке доцње, односно висине уговорене затезне камате;
- примене девизног курса који се користи за прерачун доспеле обавезе у динарима, по основу уговора о кредитима индексираним у иностраној валути који су закључени пре почетка примене Закона о заштити корисника финансијских услуга (у даљем тексту: Закон);
- начина на који банке примењују Препоруку БАН 002/13 Народне банке Србије од 31. маја 2013. године у вези с применом уговорених неодредивих елемената променљиве каматне стопе пре почетка примене 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 се ради о потраживањима банака која су индексирана у швајцарским францима;
- необавештавања јемца о условима под којима је главни дужник закључио уговор с банком и висини кредитне обавезе, затим због неблагоприятног обавештавања јемца од стране банке о постојању неизмиреног дуговања главног дужника, односно његовој обавези да уместо дужника измири доспело дуговање, те и због немогућности да се изврши замена јемца.

1.2. Друштва за осигурање

У периоду 1. јануар – 30. јун 2014. Центру су упућена 122 обавештења на рад друштава за осигурање, што је за 1,6% више у односу на исти период 2013. године.

Број обавештења по основима (1. 1 – 30. 6. 2014)

Основ приговора	Прво тромесечје	Друго тромесечје	Укупно	У %
Аутоодговорност	31	25	56	45,9%
Имовина	6	6	12	9,8%
Каско	3	1	4	3,3%
Незгода	9	7	16	13,1%
Осигурање у вези с кредитом	1	1	2	1,6%
Остало	4	4	8	6,6%
Неживотно осигурање	54	44	98	80,3%
Осигурање живота	6	2	8	6,6%
Живот – допунско	1	1	2	1,6%
Остало	2	2	4	3,3%
Животно осигурање	9	5	14	11,5%
Друштва у стечају и ликвидациј	0	1	1	0,8%
Остало	5	4	9	7,4%
Остало	5	5	10	8,2%
УКУПНО	68	54	122	100,0%

Извор: Народна банка Србије.

Највећи број пристиглих обавештења односио се на аутоодговорност (45,9%), осигурање од незгоде (13,1%) и животно осигурање (11,5%).

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 у остваривању права по основу полисе животног осигурања у случају немогућности даљег плаћања премије,
- проблеме у остваривању права по основу полиса осигурања од последица за случај незгоде,
- проблеме у остваривању права по основу полиса путног здравственог осигурања за време боравка у иностранству.

1.3. Остали даваоци финансијских услуга

На рад давалаца финансијског лизинга упућена су четири обавештења, или 0,52% укупног броја обавештења, а на рад друштава за управљање добровољним пензијским фондовима два обавештења, или 0,26% укупног броја обавештења.

2. Преурањена обавештења

Центар је примио и 392 преурањена обавештења, тј. обавештења која су му упућена без претходног обраћања одговарајућој финансијској институцији.

По процедури, Народна банка Србије преурањена обавештења упућује финансијским институцијама на даљу надлежност.

**Број преурањених обавештења по даваоцима финансијских услуга
(1. 1 – 30. 6. 2014)**

Даваоци финансијских услуга	Прво тримесечје	Друго тримесечје	Укупно	У %
Банке	178	182	360	91,8%
Друштва за осигурање	12	18	30	7,7%
Даваоци лизинга	2	0	2	0,5%
УКУПНО	192	200	392	100%

Извор: Народна банка Србије.

Број преурањених обавештења је за 17,3% већи него у истом периоду претходне године. Највећи проценат преурањених обавештења односио се на рад банака (91,8%), и то у сегменту кредита (48,9%), текућих рачуна (26,7%) и кредитних картица (10,8%).

III. ПОСРЕДОВАЊА

У периоду 1. јануар – 30. јун 2014. планирано је и заказано 49 поступака посредовања (медијација), што је за 17% мање него у истом периоду 2013. године.

Број посредовања (1. 1 – 30. 6. 2014)

Даваоци финансијских услуга	У току	Поравнања	Обуставе	Одустанци	Укупно	У %
Банке	6	10	14	1	31	63%
Друштва за осигурање	1	6	10	0	17	35%
Даваоци лизинга	1	0	0	0	1	2%
УКУПНО	8	16	24	1	49	100%

Извор: Народна банка Србије.

Од укупног броја поступака посредовања, поступак је окончан у 41 случају, при чему је у 39% окончаних поступака посредовања постигнут споразум између финансијских институција и њихових клијената.

Број посредовања (1. 1 – 30. 6. 2014)

Даваоци финансијских услуга	Прво тримесечје	Друго тримесечје	Укупно	У %
Банке	17	14	31	63%
Друштва за осигурање	12	5	17	35%
Даваоци лизинга	0	1	1	2%
УКУПНО	29	20	49	100%

Извор: Народна банка Србије.

Највећи број поступака посредовања односио се на спорне односе између банака и њихових клијената, и то у сегменту кредитних послова (36,7%), кредитних картица (14,3%) и текућег рачуна (6,1%). Када је реч о спорним односима између друштава за осигурање и њихових клијената, најбројнији су у области аутоодговорности (16,3%), осигурања имовине (4,1%) и животног осигурања (4,1%).

IV. ИНФОРМИСАЊЕ И ЕДУКАЦИЈА КОРИСНИКА

1. Информисање грађана

1.1. Питања корисника

Центар је, поред наведеног броја обавештења и преурањених обавештења, примио и 374 питања у вези с финансијским производима и услугама и правима корисника финансијских услуга, што је за 14,4% више него у истом периоду прошле године.

Број питања по даваоцима финансијских услуга (1. 1 – 30. 6. 2014)

Даваоци финансијски х услуга	Прво тримесечје	Друго тримесечје	Укупно	У %
Банке	157	143	300	80,2%
Друштва за осигурање	13	15	28	7,5%
Даваоци лизинга	4	5	9	2,4%
Остало	16	21	37	9,9%
УКУПНО	190	184	374	100%

Извор: Народна банка Србије.

Највећи проценат питања односио се на рад банака (80,2%), и то у вези с кредитима (41,7%), текућим рачунима (13%) и девизном штедњом (5%).

Број питања по основима (1. 1 – 30. 6. 2014)

Основ питања	Прво тромесечје	Друго тромесечје	Укупно	У %
Девизна штедња	12	3	15	5,00%
Динарска штедња	1	0	1	0,33%
Остало	1	6	7	2,33%
Депозитни послови	14	9	23	7,67%
Готовински кредити	8	13	21	7,00%
Остали кредити	28	29	57	19,00%
Потрошачки кредити	1	1	2	0,67%
Стамбени кредити	28	17	45	15,00%
Кредити	65	60	125	41,67%
Дебитне картице	1	2	3	1,00%
Кредитне картице	4	7	11	3,67%
Платне картице	5	9	14	4,67%
Наменски рачуни	8	2	10	3,33%
Платни промет	3	4	7	2,33%
Текући рачуни	23	16	39	13,00%
Платни промет	34	22	56	18,67%
Мењачи послови	0	0	0	0,00%
Обвезнице	0	0	0	0,00%
Остало	39	43	82	27,33%
Остало	39	43	82	27,33%
УКУПНО	157	143	300	100%

Извор: Народна банка Србије.

Такође, одговорено је на 232 питања која су корисници финансијских услуга упутили на рубрику „Питања и одговори“. Питања су се односила пре свега на банкарске услуге – стамбене и готовинске кредите, као и кредитне картице.

1.2. Позиви корисника упућени Информативном центру

Информативни центар је примио **9.558** позива грађана.

Број постављених питања по областима (1. 1 – 30. 6. 2014)

Област	Јан.	Феб.	Март	Апр.	Мај	Јун	Укупно	У %
Банкарске услуге	325	308	366	389	259	399	2.046	21,4%
Осигурање	49	47	83	122	53	99	453	4,7%
Мењачки послови	3	7	4	5	1	0	20	0,2%
Лизинг	6	2	4	6	2	5	25	0,3%
ДПФ	7	16	12	7	4	11	57	0,6%
Штедни записи	1	1	1	0	0	0	3	0,1%
Стара девизна штедња	11	15	12	13	25	33	109	1,1%
Курсне листе	298	216	253	199	235	336	1.537	16,1%
Остало	738	1.073	799	721	919	1.058	5.308	55,5%
УКУПНО	1.438	1.685	1.534	1.462	1.498	1.941	9.558	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 и осигурањем.

Примљено је и 616 питања корисника електронским путем у вези с процедуром упућивања приговора на рад финансијских институција, висином курса, заменом новчаница, принудном наплатом, платним прометом итд.

2. Финансијска едукација грађана

У току извештајног периода редовно је ажуриран садржај сајта www.tvojinovac.nbs.rs који је намењен корисницима финансијских услуга. Извршен је редизајн сајта, па корисници имају бољи преглед и лакши приступ информацијама.

2.1. Едукативне трибине

У извештајном периоду одржана је 21 едукативна трибина у 19 градова широм Србије. Овим трибинама присуствовало је 700 грађана.

Финансијски производи и услуге представљени су кроз 39 презентација. Грађани су највеће интересовање показали за предавања на теме као што су: права корисника финансијских услуга, штедња кроз добровољне пензијске фондове, о чему треба водити рачуна приликом задуживања, кредити за рефинансирање, дозвољено прекорачење по текућем рачуну, животно осигурање, платне картице, пољопривредни кредити и електронско банкарство.

На трибинама, као и током других едукативних активности, дистрибуирани су едукативни материјали који садрже информације о финансијским производима. Током извештајног периода запослени на пословима едукације поделили су укупно 400.000 едукативних лифлета.

2.2. Канцеларије за финансијску едукацију

Народна банка Србије је, у оквиру својих редовних едукативних активности, наставила с пружањем информација грађанима. У периоду од 1. јануара до 30. јуна 2014. године 824 грађанина посетила су регионалне канцеларије за финансијску едукацију. Од укупно 824 питања која су грађани поставили, 55,2% односило се на производе и услуге из области банкарства, а 37% на остале финансијске услуге.

Број питања грађана по областима (1. 1 – 30. 6. 2014)

Област	Јан.	Феб.	Март	Април	Мај	Јун	Укупно	У %
Банкарств о	66	119	76	72	62	60	455	55,2%
Осигурање	8	5	4	3	4	3	27	3,3%
Лизинг	2	1	2	1		1	7	0,8%
Мењачки послови	6	3	3	3	1		16	1,9%
Пензије	2	1	4	2	2	3	14	1,7%
Остало	63	48	59	42	38	55	305	37,0%
УКУПНО	147	177	148	123	107	122	824	100%

Извор: Народна банка Србије.

Грађани су највише питања постављали у вези с банкарским услугама, пре свега у вези са стамбеним кредитима, штедњом, начином обрачуна анuitета, кредитним картицама, рефинансирањем кредита, кредитном евиденцијом, јемством, превременом отплатом, накнадом по текућем рачуну, поступком у вези с гашењем рачуна, променом каматне стопе, процедуром улагања обавештења на рад банака, активностима из делокруга Народне банке Србије итд. У области осигурања, највећи број питања грађана односио се на аутоодговорност и осигурање живота.