



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 – јун 2015.

Август 2015.

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.....	9
2. Преурањене притужбе.....	9
3. Предлози за посредовање.....	10
Имајући у виду измене и допуне Закона, тј. увођење могућности непосредног подношења предлога за посредовање, без претходног обраћања притужбом, овим извештајем су обухваћени и примљени предлози, којих је у посматраном периоду било 15.	10
III. ПОСРЕДОВАЊЕ ПРЕД НАРОДНОМ БАНКОМ СРБИЈЕ.....	11
IV. ИНФОРМИСАЊЕ И ЕДУКАЦИЈА КОРИСНИКА	11
1. Информисање грађана.....	11
1.1. Питања корисника.....	12
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. јуна 2015. године, Центар за заштиту и едукацију корисника финансијских услуга Народне банке Србије (Центар) је:

- поступао по **645 притужби** и **15 предлога за посредовање**, и
- заказао и одржао **29 поступака посредовања**.

Примљено је и **379 преурањених притужби** које су прослеђене на надлежно поступање. Одговорено је на **945 питања корисника**, као и на **8.660 позива и 533 имејла** достављених Информативном центру.

Напомињемо, да је имајући у виду Закон о изменама и допунама Закона о заштити корисника финансијских услуга, који је у примени од 27. марта 2015. године, досадашњи термин „обавештење“ замењен термином „притужба“, а истовремено је овом регулативом унапређен 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. јуна 2015. године Центар је примио 1.024 притужбе и преурањене притужбе у вези с приговорима на рад финансијских институција – за 12% мање у односу на исти период прошле године.

Знатан удео преурањених притужби (37%) у укупном броју притужби и преурањених притужби у првој половини 2015. године, указује на чињеницу да многи корисници финансијских услуга (у даљем тексту: корисници) и даље нису упознати с начином подношења приговора, односно притужбе. Наиме потребно је да се корисник прво обрати приговором институцији на чији рад има примедбу, а ако спорни однос на овај начин не реши, може поднети притужбу Народној банци Србије.

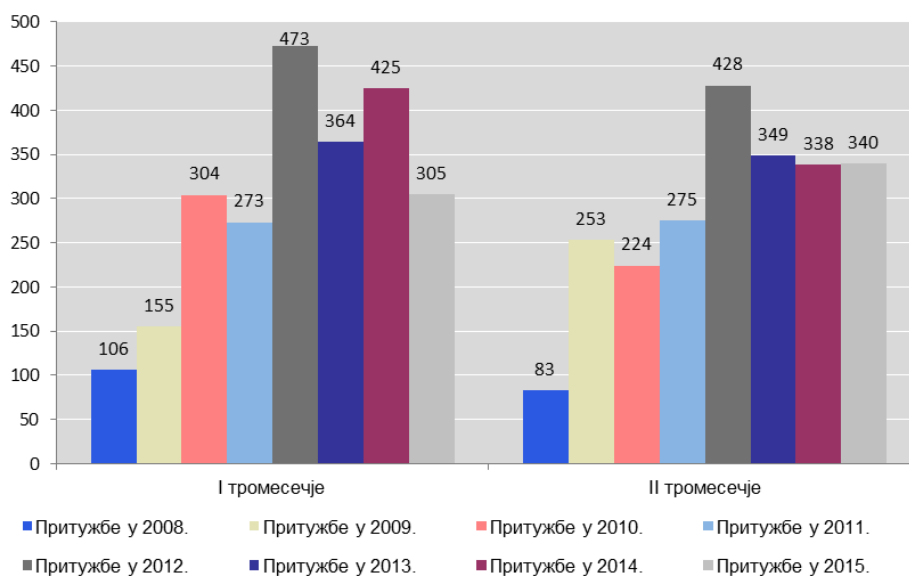
Имајући у виду да корисници финансијских услуга највише користе банкарске услуге, највећи број притужби и преурањених притужби (84,7%), односио се управо на рад банака.

Број притужби и преурањених притужби по даваоцима финансијских услуга (1. 1 – 30. 6. 2015)				
Даваоци финансијских услуга	Притужбе	Преурањене притужбе	Укупно	у %
Банке	515	352	867	84,7%
Друштва за осигурање	122	23	145	14,2%
Даваоци лизинга	6	2	8	0,8%
Друштва за управљање ДПФ	2	2	4	0,4%
УКУПНО	645	379	1.024	100%

Извор: Народна банка Србије.

У наведеном периоду, корисници су Центру упутили 645 притужби на рад финансијских институција, што је за 15,5% мање у односу на исти период прошле године.

Међутим, посматрано по тромесечјима, број притужби у другом тромесечју 2015. године порастао је за 11,5% у односу на претходно тромесечје, превасходно због пораста броја притужби у вези са стамбеним и потрошачким кредитима.



Од поменутог броја притужби, 81,8% се односио на рад банака. Од укупног броја примљених притужби на рад свих финансијских институција у прва два тромесечја, поступање је завршено у 547 предмета (85%), а од чега се њих 438 (80%) односило на неосноване приговоре, а 109 (20%) на основане приговоре.

Број притужби по даваоцима финансијских услуга
(1. 1 – 30. 6. 2015)

Даваоци финансијских услуга	Неосноване притужбе	Неосноване - негативно решене	Неосноване - позитивно решене	Основане притужбе	Основане - негативно решене	Основане - позитивно решене	у току	Укупно
Банке	328	301	27	96	15	81	91	515
Друштва за осигурање	103	103	0	13	0	13	6	122
Друштва за управљање ДПФ	1	1	0	0	0	0	1	2
Даваоци лизинга	6	6	0	0	0	0	0	6
УКУПНО	438	411	27	109	15	94	98	645
УКУПНО у %	67,9%	63,7%	4,2%	16,9%	2,3%	15%	15,2%	100%

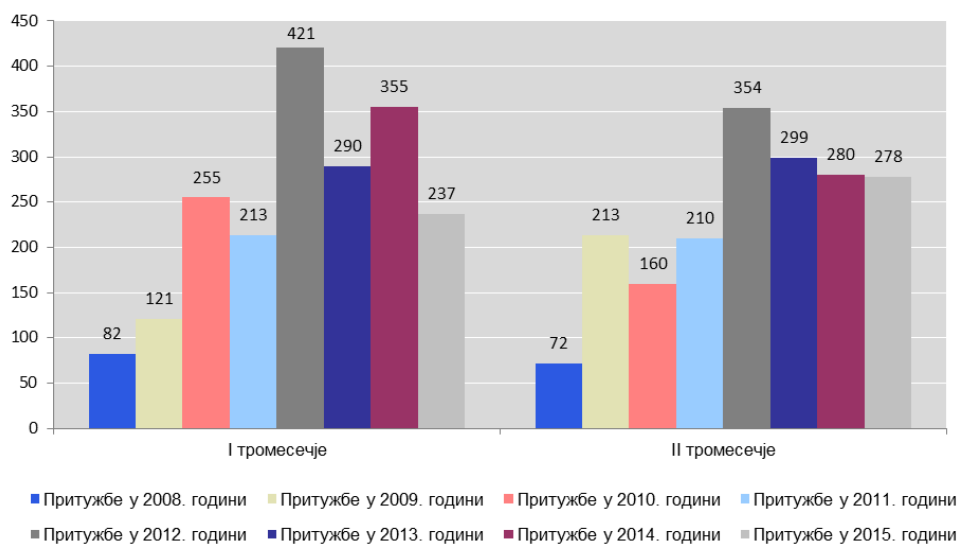
Извор: Народна банка Србије.

1.1. Банке

Од почетка године примљено је **515** притужби на рад банака, што је мање за 19% у односу на исти период протекле године.

У другом тромесечју 2015. године, корисници су на рад банака упутили укупно **278 притужби**, што је за 17% више у односу на претходно тромесечје. Током другог тромесечја је приметан пораст броја притужби које се односе на стамбене и потрошачке кредите.

1.1.1. Број притужби и основи обраћања



У другом тромесечју највећи број притужби с приговором на рад банака односио се на кредите (62,6%), текуће рачуне (17,3%), платне картице (11%) и девизну штедњу (5,4%).

Број притужби по основима (1.1 – 30.6.2015.)				
Основ приговора	I тромесечје	II тромесечје	Укупно	У %
Девизна штедња	15	15	30	5,8%
Динарска штедња	4	0	4	0,8%
Остало	1	2	3	0,6%
Депозитни послови	20	17	37	7,2%
Готовински кредити	38	42	80	15,5%
Остали кредити	39	42	81	15,7%
Потрошачки кредити	5	16	21	4,1%
Стамбени кредити	55	74	129	25,0%
Кредити	137	174	311	60,4%
Дебитне картице	6	12	18	3,5%
Кредитне картице	22	18	40	7,8%
Платне картице	28	30	58	11,3%
Наменски рачуни	2	4	6	1,2%
Платни промет	6	1	7	1,4%
Текући рачуни	35	48	83	16,1%
Платни промет	43	53	96	18,6%
Мењачки послови	1	0	1	0,2%
Остало	8	4	12	2,3%
Остало	9	4	13	2,5%
УКУПНО	237	278	515	100%

Извор: Народна банка Србије.

1.1.2. Анализа основа обраћања корисника

У другом тромесечју 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 тачно извршила повраћај више обрачунате и наплаћене камате због примене неодређене и неодредиве номиналне каматне стопе по уговорима о кредитима, као и да ли је извршена корекција главнице сагласно Одлуци;
- захтева за добијање појашњења предложених модела олакшица за кредите индексирани у CHF, а у складу са Одлуком;
- захтева за повраћај наплаћених курсних разлика у периоду пре почетка примене Закона о изменама и допунама Закона о заштити корисника финансијских услуга;
- неодобравања застоја у отплати кредита;
- неизвршеног повраћаја средстава обезбеђења када су кредити отплаћени;

- пријављене доцње Кредитном бироу услед неуредног измиривања обавеза по кредитима, картицама и текућим рачунима;
- наплате, односно аутоматског задужења рачуна за уговорене накнаде, најчешће накнаде за одржавање текућих рачуна физичких лица по којима дужи временски период није било промета;
- наплате накнаде за необављени платни промет преко рачуна у уговореном износу за правна лица;
- необавештавања корисника о висини дуга по кредиту, лизингу и кредитној картици као и необавештавање корисника у случају знатног недозвољеног прекорачења које траје дуже од једног месеца;
- претходног необавештавања клијента да ће бити извршено блокирање рачуна;
- немогућности повраћаја средстава која су пренета на погрешне рачуне које је сам клијент навео на налозима за плаћање;
- проблема у наплати меница које су издала правна лица.

Наиме, у току другог тромесечја 2015. године, Центру се притужбама обратио значајан број корисника 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 средства корисницима по било ком основу нити обрачун затезне камате 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.

Што се тиче притужби због неодобравања застоја у отплати обавеза, чланом 32. Закона о заштити корисника финансијских услуга прописано је да банка може, уколико у току трајања уговорног односа наступе околности које корисника доводе у тешко имовинско стање, на његов захтев да прогласи застој у отплати (мораторијум) за одређени период, у току кога неће обрачунавати затезну камату на доспело а неизмирено потраживање. Међутим, овим чланом Закона прописано је право банке, али не и њена обавеза, из чега произилази да банке нису дужне да кориснику на његов захтев одобре мораторијум, већ имају дискреционо право да одлуче да ли ће и којим корисницима одобравати застој у отплати кредита.

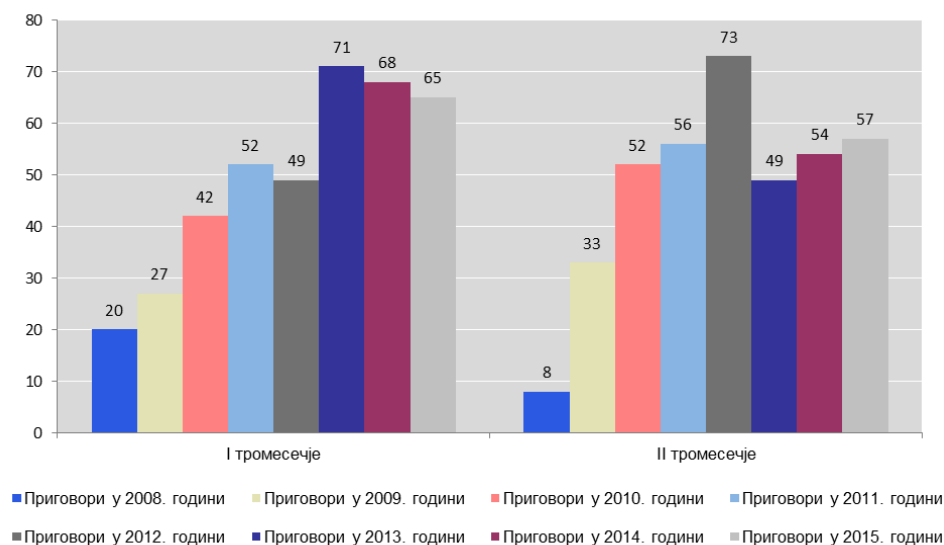
Такође, када је реч о недозвољеном прекорачењу по текућем рачуну насталом као последица аутоматске наплате уговорене накнаде за одржавање текућих рачуна корисника по којима дужи временски период није било промета, а исти нису били угашени, чланом 31. Закона о заштити корисника финансијских услуга, прописана 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, а о чему банка није обавестила корисника сагласно члану 31. Закона, банке су 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. јуна 2015. године Центар је примио 122 приговора на рад друштава за осигурање, исто као и у првих шест месеци прошле године.

Током другог тромесечја примљено је 57 приговора на рад друштава за осигурање, што је за 12% мање у односу на претходно тромесечје.



Највећи број приговора пристиглих у току другог тромесечја односио се на аутоодговорност (33,3%), осигурање имовине (15,8%), осигурање од последица незгоде (14%) и животно осигурање (8,8%).

Осигураници су се у наведеном периоду најчешће жалили на:

- висину и основ понуђене накнаде штете код осигурања од аутоодговорности;
- висину и основ понуђене штете код осигурања имовине;
- полисе по основу полиса животног осигурања у случају немогућности даљег плаћања премије и
- проблеме у остваривању права по основу полиса осигурања од последица за случај незгоде.

Број приговора по основима (1.1 – 30.6.2015.)				
Основ приговора	I тромесечје	II тромесечје	Укупно	У %
Аутоодговорност	22	19	41	33,6%
Имовина	9	9	18	14,8%
Каско	2	3	5	4,1%
Незгода	7	8	15	12,3%
Осигурање у вези с кредитом	1	2	3	2,5%
Путно	4	4	8	6,6%
Остало	3	6	9	7,4%
Неживотно осигурање	48	51	99	81,1%
Осигурање живота	13	4	17	13,9%
Живот - допунско	0	0	0	0,0%
Рентно	4	1	5	4,1%
Остало	0	0	0	0,0%
Животно осигурање	17	5	22	18,0%
Друштва у стечају и ликвид.	0	0	0	0,0%
Остало	0	1	1	5,4%
Остало	0	1	1	5,4%
УКУПНО	65	57	122	100%

Извор: Народна банка Србије.

1.3. Остали даваоци финансијских услуга

Центар је у периоду од 1. јануара до 30. јуна 2015. године примио **6** притужби с приговором на рад давалаца финансијског лизинга што чини 0,9% од укупног броја приговора и **два** приговора на рад друштава за управљање добровољним пензијским фондовима што чини 0,3% од укупног броја приговора.

2. Преурањене притужбе

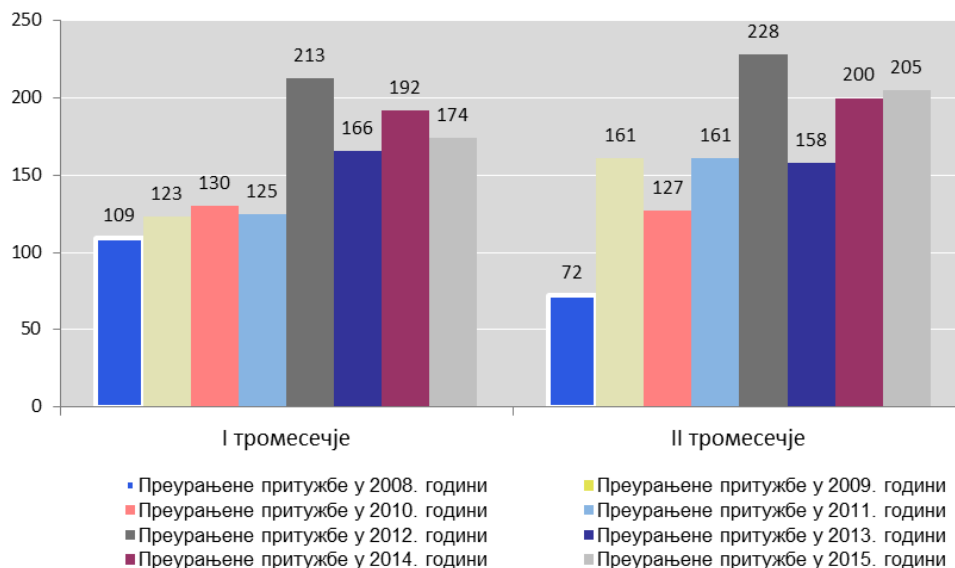
У наведеном периоду Центар је примио и **379** преурањених притужби које су корисници упутили без претходног обраћања финансијској институцији на чији рад су имали примедбе, а што је незнатно мање него у претходној години.

Број преурањених притужби по даваоцима финансијских услуга (1.1–30.6.2015.)				
Даваоци финансијских услуга	I тромесечје	II тромесечје	Укупно	У %
Банке	161	191	352	92,9%
Друштва за осигурање	10	13	23	6,1%
Даваоци лизинга	1	1	2	0,5%
Друштва за управљање ДГФ	2	0	2	0,5%
УКУПНО	174	205	379	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 другом тромесечју је за 17,8% већи у односу на прво тромесечје.



Највећи број преурањених притужби примљених у току другог тромесечја односио се на рад банака – 93,2%, а од тога на кредите 67,5%; текуће рачуне 10,5% и кредитне картице 6,8%.

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 примљени предлози, којих је у посматраном периоду било 15.

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

III. ПОСРЕДОВАЊЕ ПРЕД НАРОДНОМ БАНКОМ СРБИЈЕ

У периоду 1. јануар – 30. јун 2015. године заказано је и одржано **29** поступака посредовања (медијација), што је за 40,8% мање у односу на исти период прошле године.

Број посредовања (1.1 – 30.6.2015.)						
Даваоци финансијских услуга	У току	Поравнања	Обуставе	Одустанци	Укупно	у %
Банке	5	5	7	1	18	62,1%
Друшта за осигурање	1	1	7	1	10	34,5%
Даваоци лизинга	0	1	0	0	1	3,4%
Друштва за управљање ДГФ	0	0	0	0	0	0,0%
УКУПНО	6	7	14	2	29	100%

извор: Народна банка Србије

Од укупног броја поступака посредовања, поступак је окончан у 23 случаја, при чему је у 30% окончаних поступака постигнут споразум између финансијске институције и корисника.

Број посредовања (1.1 – 30.6.2015.)				
Даваоци финансијских услуга	I тромесечје	II тромесечје	Укупно	У %
Банке	5	13	18	62,1%
Друштва за осигурање	6	4	10	34,5%
Даваоци лизинга	1	0	1	3,4%
Друштва за управљање ДГФ	0	0	0	0,0%
УКУПНО	12	17	29	100%

Извор: Народна банка Србије.

Током другог тромесечја одржано је 17 поступака посредовања, што је за 41,7% више у односу на прво тромесечје 2015. године.

Највећи број поступака посредовања у другом тромесечју односио се на спорне односе у вези с коришћењем текућих рачуна (17,6%), стамбених кредита (11,8%), кредитних картица (11,8%) и осигурања од аутоодговорности (11,8%).

IV. ИНФОРМИСАЊЕ И ЕДУКАЦИЈА КОРИСНИКА

1. Информисање грађана

У посматраном периоду Центар је такође одговарао на питања и позиве грађана у вези са коришћењем финансијских услуга, као и на 26 медијских захтева новинара, и то: четири телевизијска наступа, седам фоно изјава и одговора на питања штампаних медија (Политика, Блиц, Радио Лагуна, РТС, РТС – Потрошачки саветник, Радио Београд, ТАНЈУГ, ТВ Војводина, Данас, Новости, Дневник, Свет осигурања).

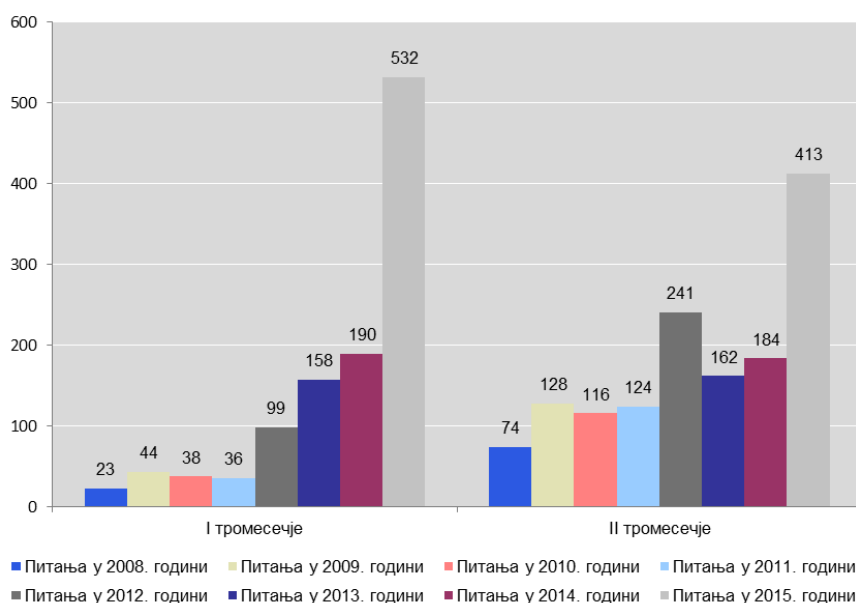
1.1. Питања корисника

Поред поменутог броја притужби и преурањених притужби/приговора, Центар је у првој половини 2015. године примио и **945 питања** у вези с финансијским услугама.

Од питања пристиглих у другом тромесечју највећи број се односио на рад банака – 81,8%, а од чега се највећи број односио на кредите (61,8%) и текуће рачуне (9,8%).

Број питања по даваоцима финансијских услуга (1.1 – 30.6.2015.)				
Даваоци финансијских услуга	I тромесечје	II тромесечје	Укупно	у %
Банке	450	338	788	83,4%
Друштва за осигурање	12	13	25	2,6%
Даваоци лизинга	6	6	12	1,3%
Друштва за управљање ДПФ	1	3	4	0,4%
Остало	63	53	116	12,3%
УКУПНО	532	413	945	100%
Извор: Народна банка Србије.				

Број примљених питања већи је за 56% у односу на исти период претходне године.



Број питања по основима за период 1.1 – 30.6.2015. године				
Основ питања	I тримесечје	II тримесечје	Укупно	У %
Девизна штедња	3	6	9	1,1%
Динарска штедња	1	3	4	0,5%
Остало	2	1	3	0,4%
Депозитни послови	6	10	16	2,0%
Готовински кредити	46	35	81	10,3%
Остали кредити	44	66	110	14,0%
Потрошачки кредити	7	4	11	1,4%
Стамбени кредити	207	104	311	39,5%
Кредити	304	209	513	65,1%
Дебитне картице	2	1	3	0,4%
Кредитне картице	16	10	26	3,3%
Платне картице	18	11	29	3,7%
Наменски рачуни	0	1	1	0,1%
Платни промет	10	10	20	2,5%
Текући рачуни	40	33	73	9,3%
Платни промет	50	44	94	11,9%
Мењачи послови	6	0	6	0,8%
Обвезнице	0	0	0	0,0%
Остало	66	64	130	16,5%
Остало	72	64	136	17,3%
УКУПНО	450	338	788	100%

Извор: Народна банка Србије.

Разлог повећања броја питања у односу на претходну годину је већа информисаност и интересовање грађана – корисника стамбених кредита индексираних у швајцарским францима за проналажење начина решавања проблема у отплати ових кредита, као и за 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

понуђена 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.).

Поред наведеног, корисници су се обраћали с молбом да Народна банка Србије 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 такође поставили значајан број питања у вези са пријављеном доцњом у Кредитном бироу, начином формирања курса за девизе приликом отплате кредита, наплатом накнаде за одржавање текућег рачуна, трошковима конверзије приликом коришћења платних картица у иностранству и проблемима у вези са измиривањем обавеза по уговору о кредиту преминулог корисника кредита односно у вези са правима и обавезама наследника преминулог корисника..

1.2. Позиви корисника упућени Информативном центру

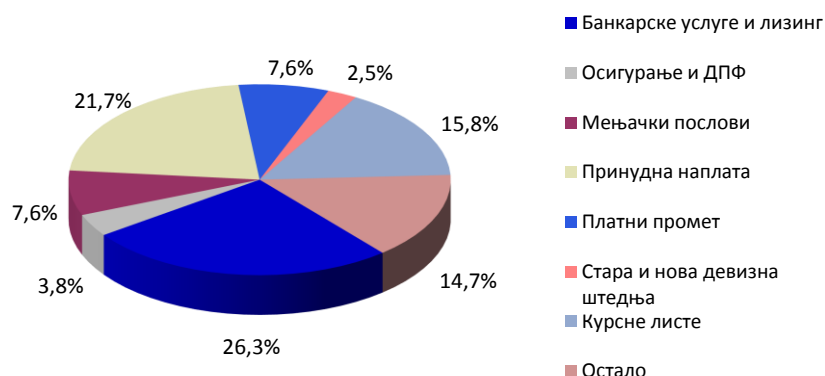
Информативни центар је у периоду јануар – јун 2015. године примио **8.660** позива и **533 упита** електронским путем што заједно чини **9.193** обраћања Информативном центру.

Број постављених питања по областима (1. 1 – 30.6.2015.)				
Даваоци финансијских услуга	I тромесечје	II тромесечје	Укупно	у %
Банкарске услуге и лизинг	1.202	1.073	2.275	26,3%
Осигурање и ДПФ	161	168	329	3,8%
Мењачки послови	291	366	657	7,6%
Принудна наплата	948	930	1.878	21,7%
Платни промет	284	377	661	7,6%
Стара и нова девизна штедња	55	165	220	2,5%
Курсне листе	719	649	1.368	15,8%
Остало	645	627	1.272	14,7%
УКУПНО	4.305	4.355	8.660	100%
извор: Народна банка Србије				

Број позива у наведеном периоду мањи је у односу на исти период претходне године за 9,4%, док је број позива у другом тромесечју незнатно већи од броја позива у првом тромесечју 2015. године.

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.

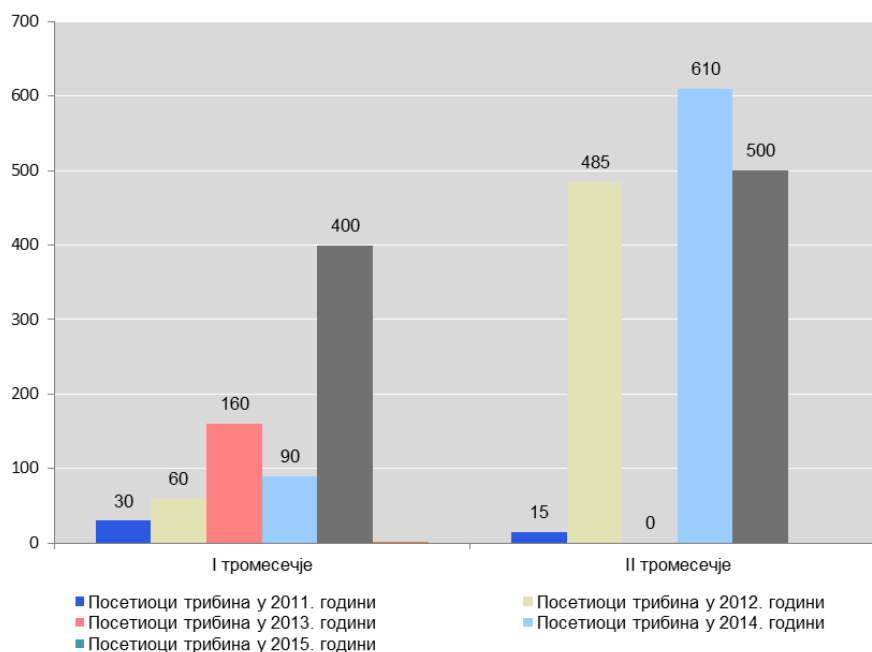


2. Финансијска едукација

2.1. Едукативне трибине

У првој половини 2015. године одржана је **21** едукативна трибина у **17** градова и села широм Србије, којима је присуствовало **900** грађана.

У другом тромесечју број трибина је двоструко већи у односу на прво тромесечје 2015. године, док је број посетилаца трибина већи за 25%.



На одржаним трибинама грађанима су представљене финансијске услуге кроз **45** 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 како на одржаним трибинама, тако и приликом њихових посета канцеларијама за финансијску едукацију. Укупно **70.000** едукативних лифлета подељено је у првој половини 2015. године, од чега 40.000 у другом 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 шест месеци 2015. године одговорено је на **846** питања грађана који су посетили регионалне канцеларије за финансијску едукацију, што је за 2,7% више у односу на исти период претходне године.

Током другог тромесечја **478** грађана посетило је канцеларије, што је за 30% више у односу на прво тромесечје 2015. године.

Број постављених питања по областима (1.1 – 31.6.2015)				
Даваоци финансијских услуга	I тромесечје	II тромесечје	Укупно	у %
Банкарство	193	235	428	50,6%
Осигурање	1	15	16	1,9%
Лизинг	5	4	9	1,1%
Мењачки послови	8	7	15	1,8%
Пензије	3	3	6	0,7%
Остало	158	214	372	44,0%
УКУПНО	368	478	846	100%
извор: Народна банка Србије				

Највећи број питања која су грађани постављали у другом 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.