

**ЗАШТИТА КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ
УСЛУГА И КОНТРОЛА ТРЖИШТА
Јануар - Децембар 2008.**

I. УВОД

У периоду 1. јануар – 31. децембар 2008. године, Центар за заштиту корисника финансијских услуга и контролу тржишта је примио:

- **451 приговор** на рад финансијских институција,
- **349 преурањених приговора**,
- **345 питања**, и
- **25.585 упита** упућених Инфо-центру.

У том периоду заказано је и **39 медијација**, од којих је поравнањем окончано 14 (36%).

II. ПРИГОВОРИ И ПРЕУРАЊЕНИ ПРИГОВОРИ КОРИСНИКА

Центар за заштиту корисника је у наведеном периоду примио укупно 800 приговора и преурањених приговора на пословање финансијских институција. Од тог броја, 44% приговора је преурањено, због чега су прослеђени финансијским институцијама на даљу надлежност.

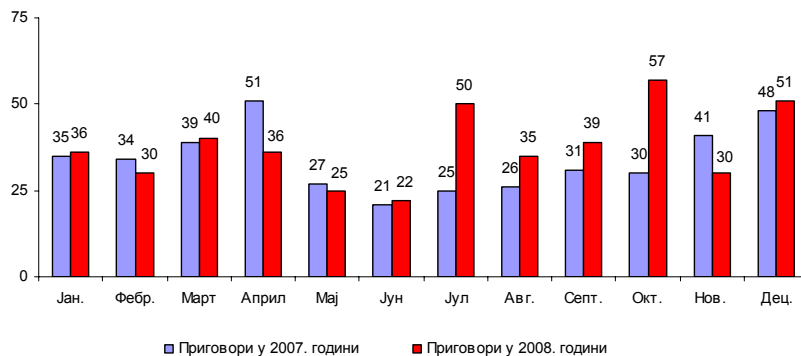
Број приговора и преурањених приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 31.12.2008. године

Даваоци финансијских услуга	Приговори	Преурањени приговори	Укупно	у %
Банке	368	334	702	88%
Друштва за осигурање	66	7	73	9%
Даваоци лизинга	16	0	16	2%
Друштва за управљање ДПФ	1	0	1	0%
Мењачнице	0	8	8	1%
УКУПНО	451	349	800	100%

извор: Народна банка Србије

1. Приговори корисника

У периоду од 1. јануара до 31. децембра 2008. године корисници финансијских услуга су Центру упутили укупно **451 приговор** на рад финансијских институција, 11% више у односу на претходну годину.

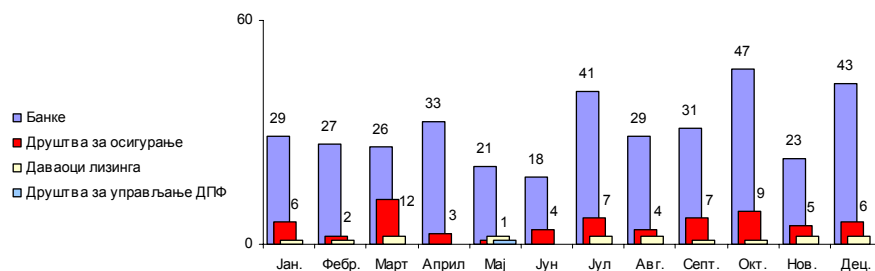


У односу на 2007. годину може се приметити да је дошло до благог пораста броја приговора, и то првенствено због већег броја приговора у другој половини 2008. године.

Број приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 31.12.2008. године

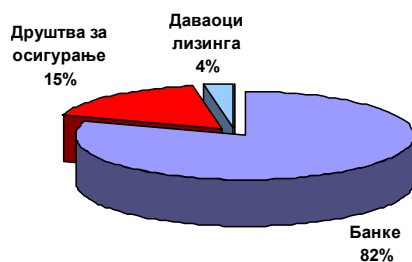
Даваоци финансијских услуга	Јан.	Фебр.	Март	Април	Мај	Јун	Јул	Авг.	Септ.	Окт.	Нов.	Дец.	Укупно	у %
Банке	29	27	26	33	21	18	41	29	31	47	23	43	368	82%
Друштва за осигурање	6	2	12	3	1	4	7	4	7	9	5	6	66	15%
Даваоци лизинга	1	1	2	0	2	0	2	2	1	1	2	2	16	4%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0%
УКУПНО	36	30	40	36	25	22	50	35	39	57	30	51	451	100%

извор: Народна банка Србије



Највећи број приговора корисника односи се на рад банака (82%) с обзиром на то да банке имају доминантно учешће у нашем финансијском сектору и да корисници у највећој мери користе банкарске производе.

Структура приговора у 2008. години по групама давалаца финансијских услуга



Од укупног броја пристиглих приговора, поступање је завршено по 86% приговора, од којих је 51% неоснованих, а 49% основаних.

Од укупног броја основаних приговора, 49% је позитивно решено.

Број приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 31.12.2008. године

Даваоци финансијских услуга	Неосновани приговори	Неосновани - негативно решени	Неосновани - позитивно решени	Основани приговори	Основани - негативно решени	Основани - позитивно решени	У току	Укупно
Банке	161	157	4	155	78	77	52	368
Друштва за осигурање	26	26	0	32	17	15	8	66
Даваоци лизинга	11	11	0	3	1	2	2	16
Друштва за управљање ДПФ	1	1	0	0	0	0	0	1
УКУПНО	199	195	4	190	96	94	62	451

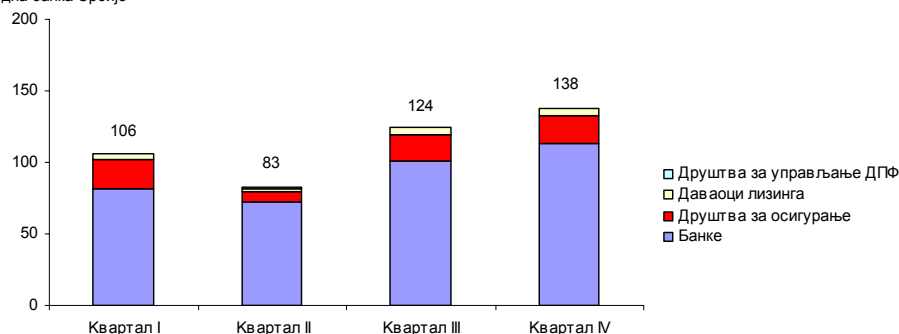
извор: Народна банка Србије

У четвртном кварталу Центар је примио 138 приговора, више него у претходним.

Број приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 31.12.2008. године

Даваоци финансијских услуга	Квартал I	Квартал II	Квартал III	Квартал IV	Укупно	у %
Банке	82	72	101	113	368	82%
Друштва за осигурање	20	8	18	20	66	15%
Даваоци лизинга	4	2	5	5	16	4%
Друштва за управљање ДПФ	0	1	0	0	1	0%
УКУПНО	106	83	124	138	451	100%

извор: Народна банка Србије



Од укупног броја приговора пристиглих у четвртном кварталу, поступање је завршено по 59% приговора, од којих је 41% неоснованих, а 59% основаних.

Од укупног броја основаних приговора 35% је позитивно решено.

Број приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.10 - 31.12.2008. године

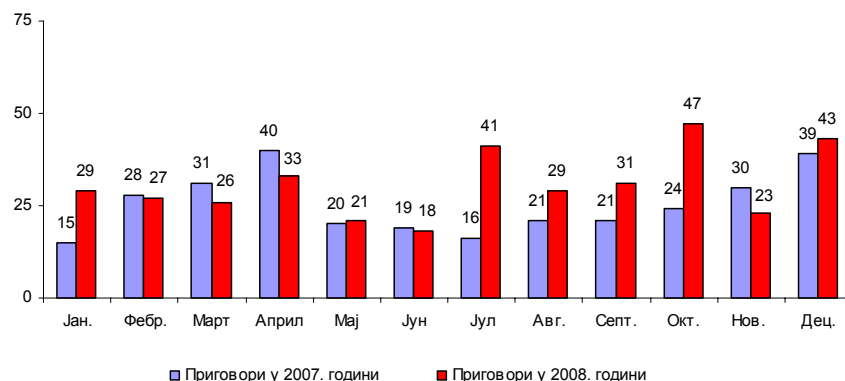
Даваоци финансијских услуга	Неосновани приговори	Неосновани - негативно решени	Неосновани - позитивно решени	Основани приговори	Основани - негативно решени	Основани - позитивно решени	У току	Укупно
Банке	26	26	0	39	24	15	48	113
Друштва за осигурање	6	6	0	8	6	2	6	20
Даваоци лизинга	2	2	0	1	1	0	2	5
УКУПНО	34	34	0	48	31	17	56	138

извор: Народна банка Србије

Пораст броја приговора у четвртном кварталу једним делом се може објаснити као последица поскупљења кредита на домаћем тржишту, односно повећања каматних стопа по већ закљученим уговорима о кредитима, и потешкоћа на које су корисници наилазили приликом разоорочења и исплате средстава.

1.1. Банке

У току 2008. године корисници су на рад банака упутили укупно 368 приговора, или 21% више у односу на исти период прошле године.



Центар за заштиту корисника финансијских услуга и контролу тржишта

Од укупног броја приговора на рад банака, поступање је завршено по 86% приговора, од којих је 51% неоснованих, а 49% основаних.

Од укупног броја основаних приговора, 50% је позитивно решено.

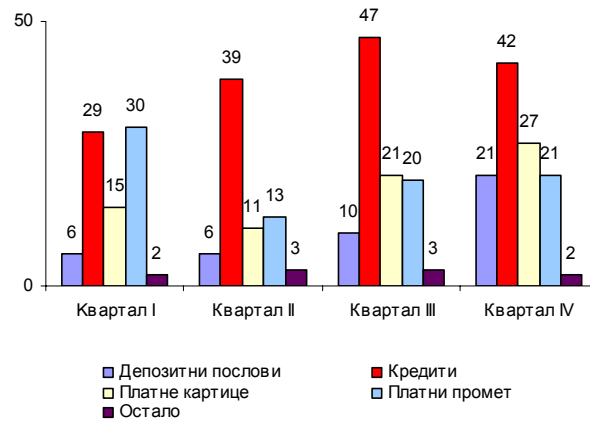
Највећи број приговора који су пристигли у наведеном периоду односи се на кредите (43%), платни промет (23%) и платне картице (20%).

Број приговора по основима у периоду 1.1 - 31.12.2008. године

Основ приговора	Квартал I	Квартал II	Квартал III	Квартал IV	Укупно	у %
Девизна штедња	5	5	8	17	35	10%
Динарска штедња	1	1	2	2	6	2%
Остало	0	0	0	2	2	1%
Депозитни послови	6	6	10	21	43	12%
Готовински кредити	7	15	18	16	56	15%
Остали кредити	13	6	8	11	38	10%
Потрошачки кредити	4	13	9	4	30	8%
Стамбени кредити	5	5	12	11	33	9%
Кредити	29	39	47	42	157	43%
Дебитне картице	3	1	1	8	13	4%
Кредитне картице	12	10	20	19	61	17%
Платне картице	15	11	21	27	74	20%
Наменски рачуни	4	3	0	3	10	3%
Платни промет	2	4	6	2	14	4%
Текући рачуни	24	6	14	16	60	16%
Платни промет	30	13	20	21	84	23%
Мењачки послови	0	1	0	1	2	1%
Остало	2	2	3	1	8	2%
Остало	2	3	3	2	10	3%
УКУПНО	82	72	101	113	368	100%

извор: Народна банка Србије

У четвртм кварталу повећан је број приговора, а посебно оних који се односе на платне картице и штедњу, што се може видети у следећем приказу.



Корисници су се, између осталог, жалили на:

- повећање каматних стопа по закљученим уговорима о кредитима,
- недостављање обавештења о повећању каматних стопа и новог плана отплате кредита,
- потешкоће око доказивања да новац није преузет из банкомата,
- проблеме приликом рефинансирања кредита/кредитних картица и превремене отплате кредита,
- увођење накнада за разоорочење средстава,
- примењену каматну стопу по којој се врши укамаћење средстава код банкарског производа тзв. степенасте штедње и

- нетачне и/или непотпуне информације које пружају службеници банака.

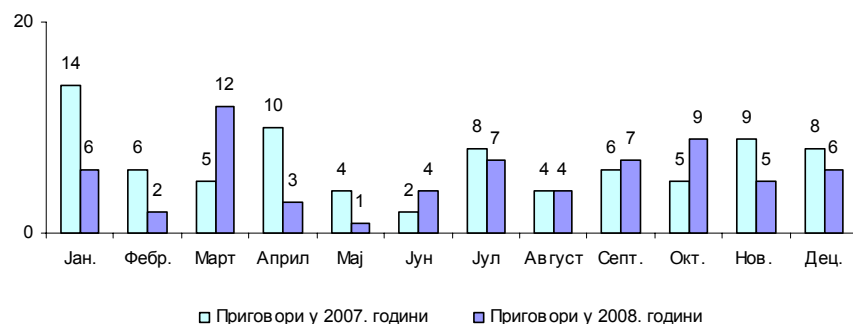
Од укупног броја приговора у четвртм кварталу, 60% се односи на рад шест банака, од чега на једну 20% приговора.

Уколико се посматрају само основани приговори у последњем кварталу, 64% њих се односи на рад пет банака. Од тога се на банку с највећим бројем свих приговора односи 18% приговора.

Иако се на банке с већим тржишним учешћем односи и сразмерно већи број приговора, банка с највећим бројем приговора нема и највеће тржишно учешће.

1.2. Друштва за осигурање

У периоду од 1. јануара до 31. децембра 2008. године Центру је упућено **66 приговора** на рад друштава за осигурање, или 19% мање у односу на исти период прошле године.



Од наведеног броја приговора, **поступање је завршено по 88% приговора**, од којих је **45% неоснованих**, а **55% основаних**.

Од укупног броја основаних приговора, **47% је позитивно решено**.

Највећи број приговора који су пристигли у наведеном периоду односи се на аутоодговорност (47%), незгоду (18%) и имовину (8%).

Број приговора по основима у периоду 1.1 - 31.12.2008. године

Основ приговора	Квартал I	Квартал II	Квартал III	Квартал IV	Укупно	у %
Аутоодговорност	5	3	10	13	31	47%
Имовина	2	1	1	1	5	8%
Каско	1	0	1	0	2	3%
Незгода	6	3	2	1	12	18%
Осигурање у вези с кредитом	0	0	1	0	1	2%
Остало	0	1	1	3	5	8%
Неживотно осигурање	14	8	16	18	56	85%
Осигурање живота	3	0	1	0	4	6%
Живот - допунско	2	0	0	0	2	3%
Остало	1	0	0	2	3	5%
Животно осигурање	6	0	1	2	9	14%
Друштва у стечају и ликвидацији	0	0	0	0	0	0%
Остало	0	0	1	0	1	2%
Остало	0	0	1	0	1	2%
УКУПНО	20	8	18	20	66	100%

извор: Народна банка Србије

Од укупног броја приговора који су пристигли у последњем кварталу, 50% се односи на рад 3 друштва.

1.3. Даваоци финансијског лизинга

На рад давалаца финансијског лизинга од почетка године упућено је **16 приговора**, при чему се највећи број односи на уговорне одредбе или на могућност раскида уговора.

2. Преурањени приговори

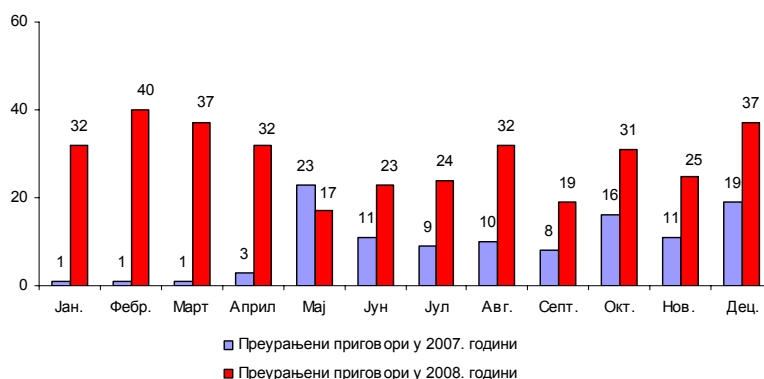
У периоду 1. јануар – 31. децембар 2008. године Центар је примио и **349 преурањених приговора**, тј. приговора који су директно упућени Центру, без претходног обраћања одговарајућој финансијској институцији. По процедури, Народна банка Србије преурањене приговоре упућује финансијским институцијама на даљу надлежност.

Број преурањених приговора по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 31.12.2008. године

Даваоци финансијских услуга	Јан.	Фебр.	Март	Април	Мај	Јун	Јул	Авг.	Септ.	Окт.	Нов.	Дец.	Укупно	у %
Банке	29	37	36	32	16	23	23	32	19	29	22	36	334	96%
Друштва за осигурање	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	7	2%
Мењачнице	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	8	2%
УКУПНО	32	40	37	32	17	23	24	32	19	31	25	37	349	100%

извор: Народна банка Србије

Знатан број пристиглих преурањених приговора којих је три пута виши у односу на претходну годину, указује да корисници нису у потпуности упознати са својим правима, као ни са процедуром улагања приговора. Међутим, уколико посматрамо само 2008. годину може се приметити да се број преурањених приговора смањује, па је у односу на први квартал мањи у просеку за 25.

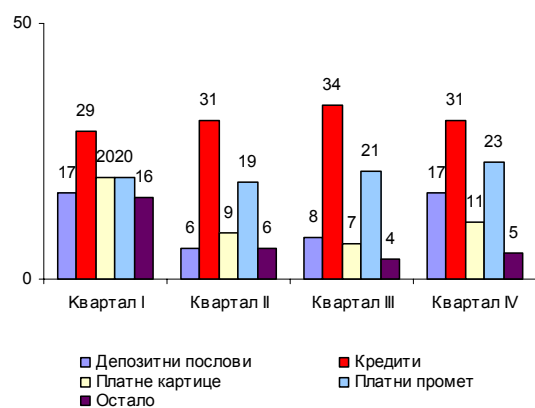


Највећи број преурањених приговора (96%) односи се на рад банака, а притужбе се тичу кредита (37%), платног промета (25%), депозитних послова (14%) и платних картица (14%).

Број преурањених приговора по основима приговора за период 1.1 - 31.12.2008. године

Основ приговора	Квартал I	Квартал II	Квартал III	Квартал IV	Укупно	у %
Девизна штедња	10	6	5	14	35	10%
Динарска штедња	3	0	3	2	8	2%
Остало	4	0	0	1	5	1%
Депозитни послови	17	6	8	17	48	14%
Готовински кредити	6	11	8	8	33	10%
Остали кредити	15	9	8	8	40	12%
Потрошачки кредити	5	8	10	4	27	8%
Стамбени кредити	3	3	8	11	25	7%
Кредити	29	31	34	31	125	37%
Дебитне картице	3	3	0	3	9	3%
Кредитне картице	17	6	7	8	38	11%
Платне картице	20	9	7	11	47	14%
Наменски рачуни	4	1	2	1	8	2%
Платни промет	2	5	4	9	20	6%
Текући рачуни	14	13	15	13	55	16%
Платни промет	20	19	21	23	83	25%
Мењачки послови	1	2	1	2	6	2%
Обвезнице	0	0	0	1	1	0%
Остало	15	4	3	2	24	7%
Остало	16	6	4	5	31	9%
УКУПНО	102	71	74	87	334	100%

извор: Народна банка Србије



III. МЕДИЈАЦИЈА

У периоду од 1. јануара до 31. децембра 2008. године заказано је **39 медијација**, од којих је 36 окончано, а три су у току.

Број медијација по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 31.12.2008. године

Даваоци финансијских услуга	У току	Поравнања	Обуставе	Одустанци	Укупно	у %
Банке	2	10	19	2	33	85%
Друшта за осигурање	1	4	1	0	6	15%
УКУПНО	3	14	20	2	39	100%

извор: Народна банка Србије

Споразумом је окончано **14 медијација (36%)**.

Предмет поступка медијације односи се на спорне односе у вези с кредитима (36%), текућим рачунима (23%), платним картицама (10%) и аутоодговорношћу (10%).

Број медијација по основима приговора у периоду 1.1 - 31.12.2008. године

Група давалаца финансијских услуга	Основ приговора	Квартал I	Квартал II	Квартал III	Квартал IV	Укупно	у %
БАНКЕ	Девизна штедња	1	1	0	1	3	8%
	Остало	0	0	0	1	1	3%
	Депозитни послови	1	1	0	2	4	10%
	Готовински кредити	0	2	1	1	4	10%
	Остали кредити	2	0	2	2	6	15%
	Потрошачки кредити	2	0	0	1	3	8%
	Стамбени кредити	1	0	0	0	1	3%
	Кредити	5	2	3	4	14	36%
	Дебитне картице	2	0	0	0	2	5%
	Кредитне картице	0	2	0	0	2	5%
	Платне картице	2	2	0	0	4	10%
	Платни промет	0	1	0	0	1	3%
	Текући рачуни	2	3	3	1	9	23%
	Платни промет	2	4	3	1	10	26%
	Остало	0	0	1	0	1	3%
	Остало	0	0	1	0	1	3%
БАНКЕ Укупно		10	9	7	7	33	85%
ДРУШТВА	Аутоодговорност	2	0	0	2	4	10%
	Незгода	0	0	1	0	1	3%
	Неживотно осигурање	2	0	1	2	5	13%
	Осигурање живота	1	0	0	0	1	3%
	Животно осигурање	1	0	0	0	1	3%
ДРУШТВА Укупно		3	0	1	2	6	15%
УКУПНО		13	9	8	9	39	100%

извор: Народна банка Србије

У току 2008. године Центар је упутио финансијским институцијама укупно 72 предлога за покретање поступка медијације пред Народном банком Србије од чега је за 29 добијена сагласност (40%).

IV. ИНФОРМИСАЊЕ И ЕДУКАЦИЈА КОРИСНИКА

1. Информисање грађана

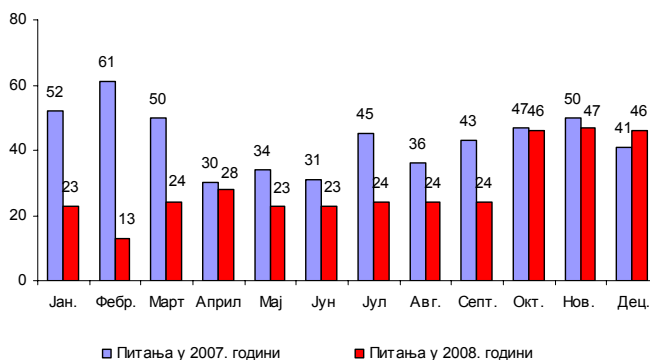
1.1. Питања корисника

Центар је у току 2008. године, поред наведеног броја приговора, примио и **345 питања** у вези са финансијским производима и услугама и правима корисника финансијских услуга, 34% мање у односу на претходну годину.

Број питања по даваоцима финансијских услуга у периоду 1.1 - 31.12.2008. године

Даваоци финансијских услуга	Јан.	Фебр.	Март	Април	Мај	Јун	Јул	Авг.	Септ.	Окт.	Нов.	Дец.	Укупно	у %
Банке	19	11	17	24	20	17	20	19	19	38	38	37	279	81%
Друштва за осигурање	3	1	1	2	2	3	2	1	3	4	4	1	27	8%
Даваоци лизинга	1	0	1	0	0	0	0	2	1	1	0	2	8	2%
Друштва за управљање ДПФ	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1%
Мењачнице	0	0	4	2	1	3	0	2	0	1	1	3	17	5%
Остало	0	0	0	0	0	0	2	0	1	2	4	3	12	3%
УКУПНО	23	13	24	28	23	23	24	24	24	46	47	46	345	100%

извор: Народна банка Србије

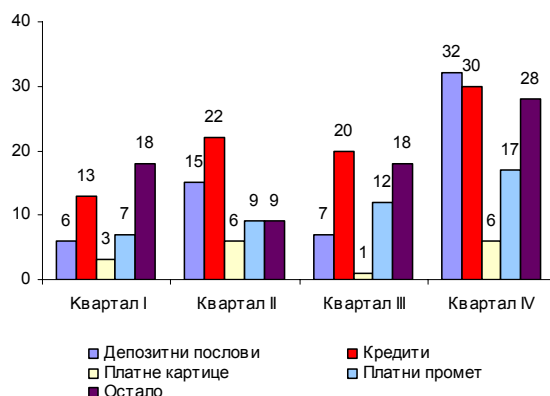


Највећи број питања (81%) односи се на рад банака, и то на кредите (30%), депозитне послове (22%) и платни промет (16%).

Број питања по основима за период 1.1 - 31.12.2008. године

Основ питања	Квартал I	Квартал II	Квартал III	Квартал IV	Укупно	у %
Девизна штедња	2	11	4	17	34	12%
Динарска штедња	0	2	2	3	7	3%
Остало	4	2	1	12	19	7%
Депозитни послови	6	15	7	32	60	22%
Готовински кредити	0	4	2	4	10	4%
Остали кредити	8	9	7	10	34	12%
Потрошачки кредити	1	2	4	2	9	3%
Стамбени кредити	4	7	7	14	32	11%
Кредити	13	22	20	30	85	30%
Дебитне картице	1	1	0	1	3	1%
Кредитне картице	2	5	1	5	13	5%
Платне картице	3	6	1	6	16	6%
Наменски рачуни	0	1	0	1	2	1%
Платни промет	1	2	9	8	20	7%
Текући рачуни	6	6	3	8	23	8%
Платни промет	7	9	12	17	45	16%
Мењачи послови	0	0	2	4	6	2%
Остало	18	9	16	24	67	24%
Остало	18	9	18	28	73	26%
УКУПНО	47	61	58	113	279	100%

извор: Народна банка Србије



Број питања у последњем кварталу два пута је већи у односу на претходни, што указује да је повећано интересовање грађана за финансијске производе и услуге.

На основу пристиглих питања може се приметити да корисницима нису потпуно јасни услови под којима се нуде поједини финансијски производи и услуге, а нарочито услови који се односе на:

- кредите – променљивост каматне стопе, рокове у којима се врши усклађивање каматних стопа са референтним каматним стопама и друго;
- штедњу – сигурност штедних улога, висина осигураног износа, могућност разоорочења, начин рекламирања и друго.

1.2. Позиви корисника упућени Информативном центру

У истом периоду, Информативни центар је примио **25.585** позива.

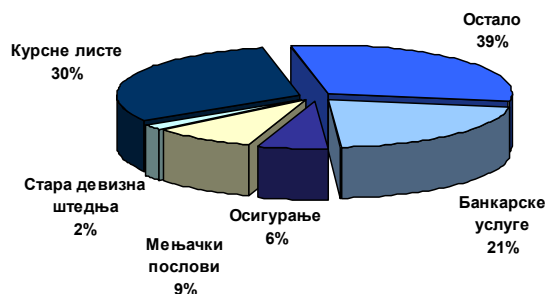
Број постављених питања по областима у периоду 1.1 - 31.12.2008. године

Област	Јан.	Фебр.	Март	Април	Мај	Јун	Јул	Авг.	Септ.	Окт.	Нов.	Дец.	Укупно	у %
Банкарске услуге	363	452	489	326	343	331	460	397	442	811	521	389	5.324	21%
Осигурање	72	88	87	162	262	214	67	60	84	175	128	148	1.547	6%
Мењачки послови	182	207	185	140	135	143	213	224	256	220	191	264	2.360	9%
Лизинг	13	4	9	10	4	3	7	6	12	11	7	7	93	0%
ДПФ	11	3	8	5	5	3	3	1	2	4	7	8	60	0%
Штедни записи	20	19	14	11	5	21	23	6	6	10	9	2	146	1%
Стара девизна штедња	26	32	81	23	77	67	48	27	35	32	27	19	494	2%
Курсне листе	569	610	579	578	562	785	618	709	582	647	656	799	7.694	30%
Остало	521	2.276	1.272	630	374	364	402	388	438	403	362	437	7.867	31%
УКУПНО	1.777	3.691	2.724	1.885	1.767	1.931	1.841	1.818	1.857	2.313	1.908	2.073	25.585	100%

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 2008. години



Поред великог броја позива, Информативни центар је примио електронским путем и **856** упита, а у вези с висином курса, старом девизном штедњом, принудном наплатом, платним прометом и различитим сервисним информацијама.

Из броја упућених позива и упита може се закључити да велики број грађана жели да боље и потпуније разуме финансијске производе и услуге, а самим тим и своја права и обавезе која проистичу из уговора.

2. Финансијска едукација грађана

Поред спровођења функције заштите корисника, чији је циљ обезбеђење регулаторних услова у којима финансијске институције послују на транспарентан начин и у складу са обичајима добре пословне праксе, Народна банка Србије је сагледавајући значај финансијске едукације грађана предузела низ додатних активности усмерених на пружање разумљивих, свеобухватних информација о финансијским производима који се јављају на финансијском тржишту у Србији као и финансијском тржишту и његовим карактеристикама.

С тим у вези, Народна банке Србије је као члан међународне мреже земаља које се баве финансијском едукацијом у оквиру ОЕЦД-а, објавила препоруке ОЕЦД-а и припремила студију о потреби финансијске едукације грађана и начину њеног спровођења. Студија не само да је представила упоредни преглед стања финансијске писмености у свету и код нас, већ је дала и одговоре на бројна питања која се тичу неопходности финансијске едукације, повезаности активности на пољу финансијске едукације и заштите корисника, уложи Народне банке Србије и других релевантних институција у процесу спровођења финансијске едукације код нас.

Истовремено, дизајнирана је нова интернет страница **Твој новац** www.tvojinovac.nbs.rs намењена корисницима финансијских услуга и јавности уопште. Садржај сајта, који чине едукативни материјали о финансијским производима, водичи на тему животни важних догађаја људи (нпр. Полазите на факултет, Добили сте посао и др.), калкулатори помоћу којих грађани могу да провере колико су задужени, затим колико родитељи могу да уштеде за школовање деце уколико почну са штедњом од њиховог рођења и др, писан је јасним, разумљивим језиком који је прилагођен најширој јавности.

На сајту **Твој новац** грађани могу пронаћи следећи садржај:

- **Финансијски производи:**
 - Кредити,
 - Кредити за рефинансирање,
 - Стамбени кредити,
 - Лизинг,
 - Платне картице,
 - Осигурање,
 - Животно осигурање,
 - Приватна пензија,
 - Штедња и
 - Дозвољено прекорачење по текућем рачуну
- **Водичи за животни важне теме, попут:**
 - Желите факултетско образовање,
 - Добили сте посао,
 - Одвајате се од родитеља,
 - Оснивате породицу,
 - Добили сте бебу,
 - Како до жељеног аутомобила и
 - Дочекајте спремни одлазак у пензију
- **Корисни алати – Калкулатора:**
 - Кућни буџет,
 - Штедња – родитељски,
 - Штедња – дечији,
 - Штедња – дечији (графички),

- Кредитни калкулатор – готовински,
 - Кредитни калкулатор – потрошачки/стамбени,
 - Кредитне картице,
 - Кредитна задуженост,
 - Рефинансирање кредита – потрошачки/стамбени,
 - Превремено враћање кредита – готовински,
 - Превремено враћање кредита – потрошачки/стамбени,
 - Пензије и
 - Калкулатор мешовитог осигурања живота.
- **Шта треба да знате** – корисне информације, као што су колико износи осигурани износ штедних улога, од чега се састоје девизне резерве Народне банке Србије и за шта служе и друго;
- **Препоруке ОЕЦД:**
1. Препоруку о принципима и стандардима добре праксе у вези са финансијским образовањем и подизањем свести о финансијским питањима (2005.година);
 2. Препоруку у вези са стандардима добре праксе пословања осигуравајућих друштава у циљу подизања нивоа свести о ризицима и у вези са образовањем из области осигурања (2008.година) и
 3. Препоруку у вези са стандардима добре праксе за финансијско образовање у вези са приватним пензијама (2008.године) (www.oecd.org/findDocument), које су преведене на српски језик и уз сагласност ОЕЦД-а објављене на сајту НБС (www.tvojinovac.nbs.rs).

Поред наведеног, 5. јануара текуће године у филијалама Народне банке Србије отворене су **Канцеларије за финансијску едукацију грађана** чиме је Народна банка Србије омогућила да грађанима широм Србије буду доступне разумљиве и свеобухватне информације о финансијским производима који се јављају на нашем финансијском тржишту.

Уз едукативне материјале Народне банке Србије који су доступни грађанима, обезбеђена је и стручна помоћ саветника Народне банке Србије у вези са свим недоумицама које грађани имају на пољу личних финансија. Канцеларије за финансијску едукацију су опремљене рачунарима које грађани могу да користе како би посетили не само интернет страницу Народне банке Србије, већ и сајтове других финансијских институција.

Отварањем канцеларија за финансијску едукацију грађанима који не поседују рачунар пружена је могућност да прибаве информације које су доступне на Интернету а тичу се све бројнијих и све сложенијих финансијских производа.