



НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ

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

Јануар–децембар 2012.

Јануар 2013.

I. УВОД

У периоду од 1. јануара до 31. децембра 2012. године, Центар за заштиту и едукацију корисника финансијских услуга Народне банке Србије (Центар за заштиту и едукацију) примио је:

- **1.777 обавештења с притужбама** на рад финансијских институција,
- **840 преурањених обавештења,**
- **934 питања,** и
- **19.546 позива** упућена Информативном центру.

У истом периоду планирано је и заказано 136 поступака посредовања (медијације), од чега је до краја 2012. године одржано њих 120.

II. ОБАВЕШТЕЊА И ПРЕУРАЊЕНА ОБАВЕШТЕЊА КОРИСНИКА

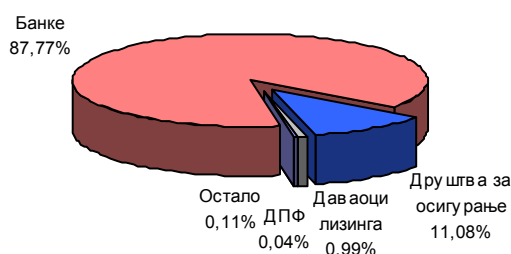
Центар за заштиту и едукацију је у наведеном периоду примио 2.617 обавештења и преурањених обавештења с приговорима на рад финансијских институција. Од тог броја, 32% обавештења била су преурањена будући да се корисници финансијских услуга претходно нису обратили тим институцијама с приговорима на њихов рад. Стога је Центар за заштиту и едукацију, уместо корисника, та обавештења прослеђивао на даљу надлежност финансијским институцијама ради давања одговора корисницима.

Број обавештења и преурањених обавештења по даваоцима финансијских услуга (1. 1 – 31. 12. 2012)

Даваоци финансијских услуга	Обавештења	Преурањена обавештења	Укупно	У %
Банке	1513	784	2.297	87,77%
Друштва за осигурање	246	44	290	11,08%
Даваоци лизинга	16	10	26	0,99%
Друштва за управљање ДПФ	1	0	1	0,04%
Остало	1	2	3	0,11%
УКУПНО	1.777	840	2.617	100%

Извор: Народна банка Србије.

**Структура обавештења и преурањених обавештења
по групама давалаца финансијских услуга
(1. 1 – 31. 12. 2012)**



Имајући у виду да корисници финансијских услуга процентуално највише користе банкарске услуге, 87,77% обавештења и преурањених обавештења односило се на рад банака.

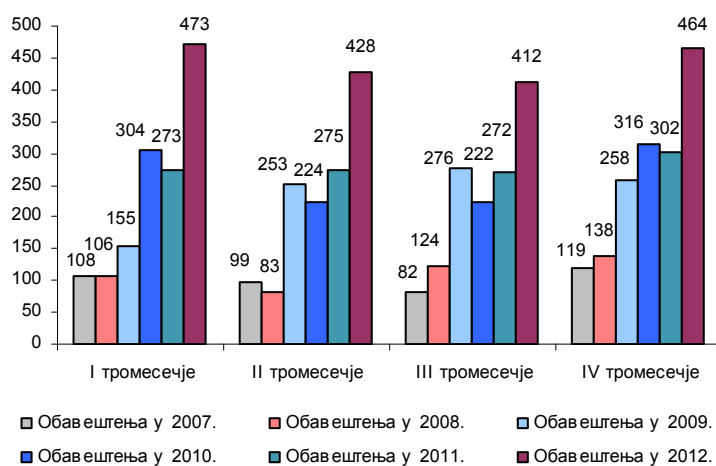
1. Обавештења корисника

Корисници финансијских услуга су Центру за заштиту и едукацију упутили 1.777 обавештења с приговором на рад финансијских институција. Од тог броја 85,1% обавештења односило се на рад банака.

**Број обавештења по даваоцима финансијских услуга
(1. 1 – 31. 12. 2012)**

Даваоци финансијских услуга	I тромесечје	II тромесечје	III тромесечје	IV тромесечје	Укупно	У %
Банке	421	354	351	387	1.513	85,1%
Друштва за осигурање	49	73	56	68	246	13,8%
Даваоци лизинга	3	0	5	8	16	0,9%
Друштва за управљање ДПФ	0	1	0	0	1	0,1%
Остало	0	0	0	1	1	0,1%
УКУПНО	473	428	412	463	1.777	100%

Извор: Народна банка Србије.



Од укупног броја обавештења, Центар за заштиту и едукацију је окончао поступање у 82% предмета. Притом је 36% обавештења било основано, а 64% неосновано.

**Број обавештења по даваоцима финансијских услуга
(1. 1 – 31. 12. 2012)**

Даваоци финансијских услуга	Неоснована обавеште- ња	Неоснована негативно решена	Неоснована позитивно решена	Основана обавеште- ња	Основана негативно решена	Основана позитивно решена	У току	Укупно
Банке	784	766	18	468	63	405	261	1.513
Друштва за осигурање	134	134	0	59	40	19	53	246
Даваоци лизинга	8	8	0	0	0	0	8	16
Друштва за управљање ДПФ	1	1	0	0	0	0	0	1
Остало	1	1	0	0	0	0	0	1
УКУПНО	928	910	18	527	103	424	322	1.777
УКУПНО у %	52%			30%			18%	100%

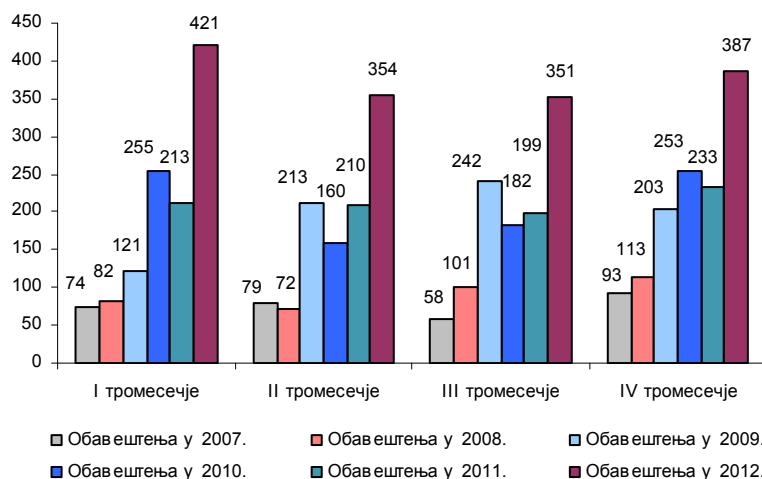
Извор: Народна банка Србије.

У поређењу са истим периодом прошле године, број примљених обавештења већи је за 58,4%. Томе је допринело доношење Закона о заштити корисника финансијских услуга (Закон), који је у примени од 5. децембра 2011. године, као и све већа информисаност корисника о томе како могу да остваре своја права.

Од укупног броја основаних обавештења, позитивно је решено њих 80%. У истом периоду прошле године позитивно је решено свега 46% обавештења.

1.1. Банке

У току 2012. године корисници су на рад банака упутили укупно **1.513 обавештења**.

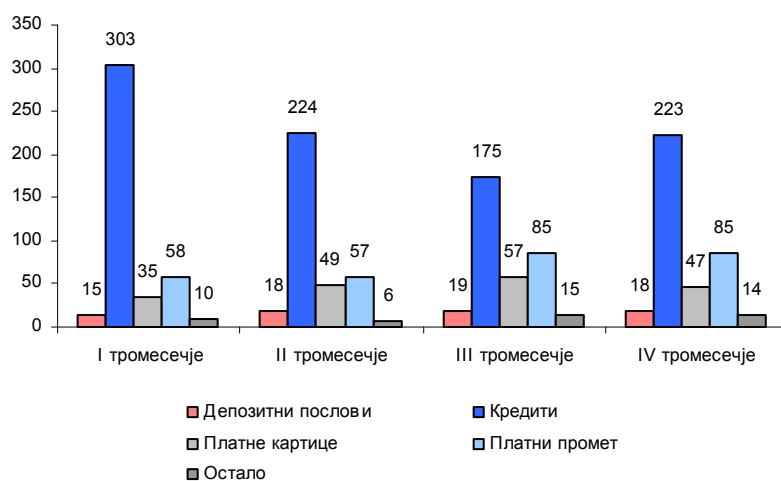


Највише обавештења односило се на кредите (61,1%), текуће рачуне (17,3%) и платне картице (12,4%).

Број обавештења по основима
(1. 1 – 31. 12. 2012)

Основ приговора	I тромесечје	II тромесечје	III тромесечје	IV тромесечје	Укупно	У %
Девизна штедња	13	13	15	14	55	3,6%
Динарска штедња	1	5	3	3	12	0,8%
Остало	1	0	1	1	3	0,2%
Депозитни послови	15	18	19	18	70	4,6%
Готовински кредити	41	24	33	35	133	8,8%
Остали кредити	68	73	72	106	319	21,1%
Потрошачки кредити	18	7	8	12	45	3%
Стамбени кредити	176	120	62	70	428	28,3%
Кредити	303	224	175	223	925	61,1%
Дебитне картице	1	7	5	9	22	1,45%
Кредитне картице	34	42	52	38	166	11%
Платне картице	35	49	57	47	188	12,4%
Наменски рачуни	0	4	1	5	10	0,7%
Платни промет	5	2	3	3	13	0,9%
Текући рачуни	53	51	81	77	262	17,3%
Платни промет	58	57	85	85	285	18,8%
Остало	10	6	15	14	45	3%
Остало	10	6	15	14	45	3%
УКУПНО	421	354	351	387	1513	100%

Извор: Народна банка Србије.



Од укупног броја обавештења примљених у току 2012. године, 40,2% односило се на рад три банке.

Корисници су се најчешће обраћали због:

- неразумевање начина на који су поједине банке извршиле усклађивање одредаба већ закључених уговора по којима обавезе доспевају после примене Закона, тј. 5. децембра 2011. године;
- немогућности повраћаја средстава по основу камате на кредите коју су банке обрачунале и наплатиле до дана почетка примене Закона применом променљиве номиналне каматне стопе;
- немогућности повраћаја средстава по основу камате на кредите коју су банке обрачунале и наплатиле од дана почетка примене Закона до момента закључења анекса којим је извршено усклађивање са Законом;
- потешкоћа у отплати дуговања по основу кредита, кредитних картица или дозвољеног прекорачења по текућем рачуну, као и немогућности да се изврши рефинансирање дуговања, нарочито када је реч о потраживањима банака која су индексирана швајцарским францима;
- неблаговременог обавештавања јемаца од стране банака о постојању неизмиреног дуговања главног дужника, односно њиховој обавези да уместо дужника измире доспело дуговање, као и немогућности да се изврши замена јемаца;
- недоумице у вези с висином накнаде при превременој отплати кредита за оне уговоре који су закључени пре 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;
- потешкоће у отплати дуга по платним картицама и неразумевање начина обрачуна камате на дуг по кредитним картицама.

Народна банка Србије је у периоду од 1. јануара до 31. децембра новчано казнила и изрекла мере двома банкама (*KBC Bank* и *Alpha Bank Srbija*) које су прекршиле одредбе Закона, с налогом да отклоне утврђене незаконитости. У остављеном року обе банке су доставиле обавештење и доказе да су поступиле у складу с донетим решењима.

1.2. Друштва за осигурање

У току 2012. године Центру за заштиту и едукацију је упућено 246 обавештења на рад друштава за осигурање, што је 4% више у односу на исти период 2011. године.

Највећи број пристиглих обавештења односио се на аутоодговорност (48%), животно осигурање (16,7%) и каско осигурање (8,5%).

Број обавештења по основима
(1. 1 – 31. 12. 2012)

Основ обавештења	I тримесечје	II тримесечје	III тримесечје	IV тримесечје	Укупно	У %
Аутоодговорност	25	35	28	30	118	48,0%
Имовина	2	7	5	2	16	6,5%
Каско	8	4	3	6	21	8,5%
Незгода	5	4	3	3	15	6,1%
Осигурање у вези с кредитом	1	1	2	2	6	2,4%
Остало	3	4	5	10	22	8,9%
Неживотно осигурање	44	55	46	53	198	80,5%
Осигурање живота	2	3	4	7	16	6,5%
Живот – допунско	2	1	0	1	4	1,6%
Остало	1	11	4	5	21	8,5%
Животно осигурање	5	15	8	13	41	16,7%
Друштва у стечају и ликвидацији	0	0	0	2	2	0,8%
Остало	0	3	2	0	5	2,0%
Остало	0	3	2	2	7	2,8%
УКУПНО	49	73	56	68	246	100%

Извор: Народна банка Србије.

Осигураници су се најчешће жалили на:

- висину понуђене накнаде штете,
- неблагоприятне исплате по основу накнаде штете,
- одбијање исплате неспорног дела те штете,
- проблеме у остваривању права по основу полиса животног осигурања, 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 упућено је 16 обавештења, или 0,9% укупног броја обавештења. На рад друштава за управљање ДПФ упућено је само једно обавештење.

2. Преурањена обавештења

Центар за заштиту и едукацију је примио и 840 преурањена обавештења која су му упућена без претходног обраћања одговарајућој финансијској институцији.

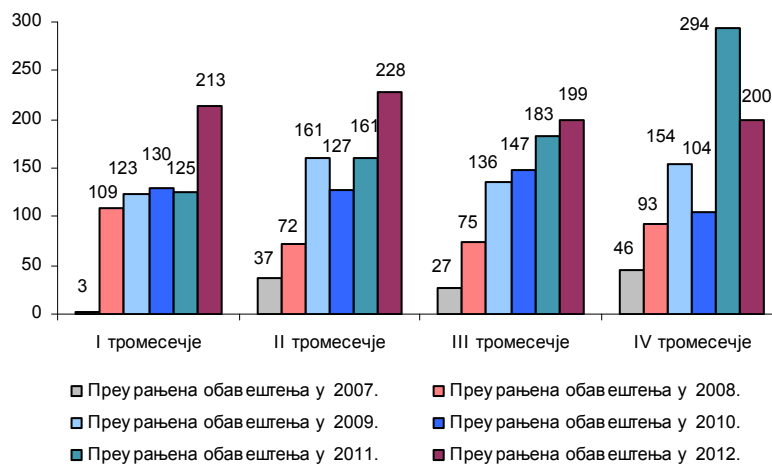
Према Закону, Народна банка Србије преурањена обавештења упућује финансијским институцијама на даљу надлежност.

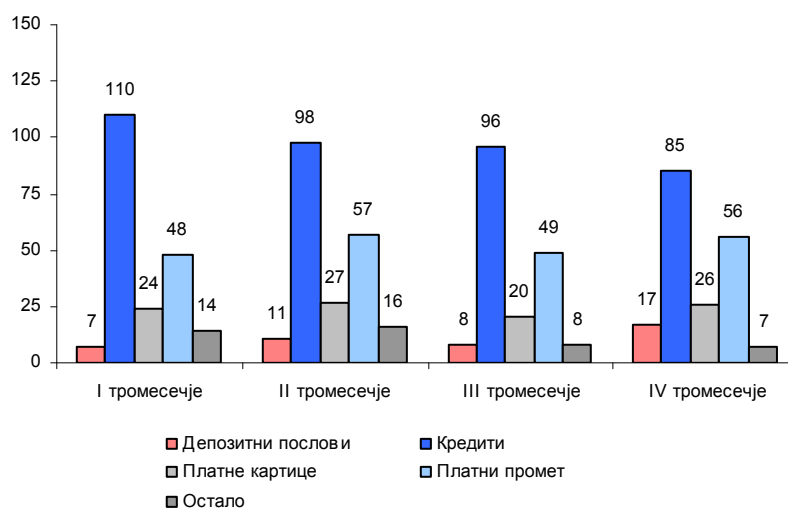
**Број преурањених обавештења по даваоцима финансијских услуга
(1. 1 – 31. 12. 2012)**

Даваоци финансијских услуга	I тромесечје	II тромесечје	III тромесечје	IV тромесечје	Укупно	У %
Банке	203	209	181	191	784	93,3%
Друштва за осигурање	8	13	16	7	44	5,2%
Даваоци лизинга	1	5	2	2	10	1,2%
Остало	1	1	0	0	2	0,2%
УКУПНО	213	228	199	200	840	100%

Извор: Народна банка Србије.

Број преурањених обавештења је за 10% виши него у истом периоду претходне године. Међутим, проценат преурањених обавештења је у односу на број обавештења смањен са 40%, колико је износио у истом периоду претходне године, на 32%, што говори у прилог томе да корисници све више имају сазнања о процедури улагања приговора.





Највећи проценат преурањених обавештења односио се на рад банака (93,3%), и то у сегменту кредита (50%), текућих рачуна (23%) и платних картица (12%).

III. ПОСРЕДОВАЊА

У периоду 1. јануар – 31. децембар 2012. године планирано је и заказано 136 поступака посредовања (медијација), што је за 24,9% мање него у истом периоду 2011. године. На основу тога може се закључити да се већи број обавештења завршава у првој фази поступања по обавештењу корисника.

Број посредовања (1. 1 – 31. 12. 2012)

Даваоци финансијских услуга	I тромесечје	II тромесечје	III тромесечје	IV тромесечје	Укупно	У %
Банке	18	13	28	31	90	66%
Друштва за осигурање	7	8	7	24	46	34%
УКУПНО	25	21	35	55	136	100%

Извор: Народна банка Србије.

Од укупног броја поступака посредовања, поступак је окончан у 120 случајева, при чему је 48% поступака посредовања завршено споразумом између финансијских институција и њихових клијената.

Број посредовања по даваоцима финансијских услуга (1. 1 – 31. 12. 2012)

Даваоци финансијских услуга	У току	Поравнања	Обуставе	Укупно	У %
Банке	11	40	39	90	66%
Друштва за осигурање	5	18	23	46	34%
УКУПНО	16	58	62	136	100%

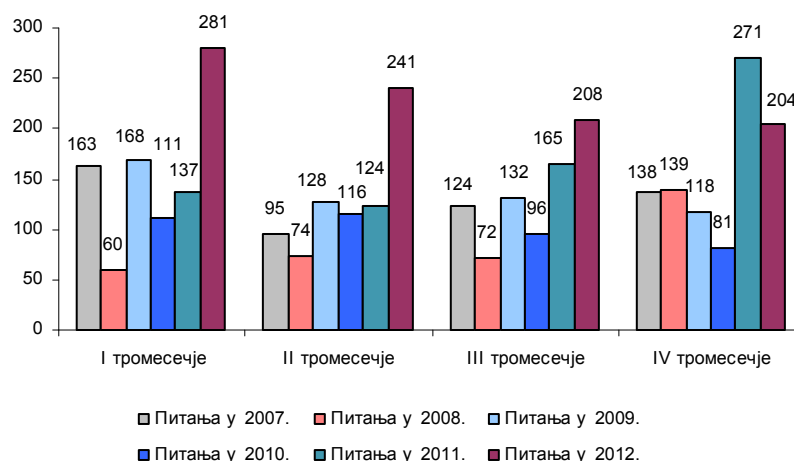
Извор: Народна банка Србије.

Највећи број поступака посредовања односио се на спорне односе између банака и њихових клијената, и то по основу кредитних послова (37%), текућих рачуна (14%) и платних картица (13%). Када је реч о спорним односима између друштава за осигурање и њихових клијената, најбројнији су у области аутоодговорности (12%).

IV. ИНФОРМИСАЊЕ И ЕДУКАЦИЈА КОРИСНИКА

1. Информисање грађана

1.1. Питања корисника



Центар за заштиту и едукацију је, поред наведеног броја обавештења и преурањених обавештења, примио и 934 питања у вези с финансијским производима и услугама и правима корисника финансијских услуга, што је 34% више него у истом периоду прошле године.

Број питања по даваоцима финансијских услуга
(1. 1 – 31. 12. 2012)

Даваоци финансијских услуга	I тромесечје	II тромесечје	III тромесечје	IV тромесечје	Укупно	У %
Банке	237	196	159	167	759	81,26%
Друштва за осигурање	12	16	13	6	47	5,03%
Даваоци лизинга	21	20	16	11	68	7,28%
Остало	11	9	20	20	60	6,42%
УКУПНО	281	241	208	204	934	100%

Извор: Народна банка Србије.

Највећи проценат питања односио се на рад банака (81,26%), и то у вези с кредитима (49%), текућим рачунима (12%), девизном штедњом (5,5%) и кредитним картицама (5,3%).

Број питања по основима
(1. 1 – 31. 12. 2012)

Основ питања	I тримесечје	II тримесечје	III тримесечје	IV тримесечје	Укупно	У %
Девизна штедња	8	11	4	19	42	5,5%
Динарска штедња	0	3	2	2	7	0,9%
Остало	0	0	1	3	4	0,5%
Депозитни послови	8	14	7	24	53	7,0%
Готовински кредити	14	12	12	3	41	5,4%
Остали кредити	47	38	32	20	137	18,1%
Потрошачки кредити	7	5	2	4	18	2,4%
Стамбени кредити	61	49	34	29	173	22,8%
Кредити	129	104	80	56	369	49%
Дебитне картице	2	1	2	1	6	0,8%
Кредитне картице	18	10	9	3	40	5,3%
Платне картице	20	11	11	4	46	6,1%
Наменски рачуни	0	1	0	0	1	0,1%
Платни промет	3	4	2	3	12	1,6%
Текући рачуни	19	24	18	30	91	12,0%
Платни промет	22	29	20	33	104	13,7%
Мењачи послови	0	0	0	1	1	0,1%
Обвезнице	0	0	0	0	0	0%
Остало	58	38	41	49	186	24,5%
Остало	58	38	41	50	187	24,6%
УКУПНО	237	196	159	167	759	100%

Извор: Народна банка Србије.

1.2. Позиви корисника упућени Информативном центру

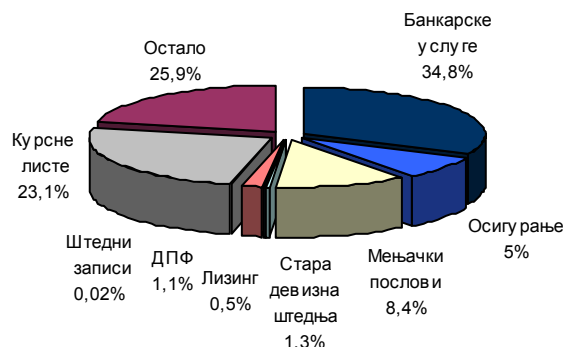
Информативни центар је у периоду од 1. јануара до 31. децембра примио 19.546 позива грађана.

Број постављених питања по областима
(1. 1 – 31. 12. 2012)

	Јан.	Феб.	Март	Апр.	Мај	Јун	Јул	Авг.	Септ.	Окт.	Нов.	Дец.	Укупно	У %
Банкарске услуге	785	686	653	480	488	446	412	484	413	683	655	612	6.797	34,8%
Осигурање	74	64	111	146	79	83	46	33	83	125	56	75	975	5%
Мењачки послови	165	119	194	122	171	104	128	111	85	160	136	140	1.635	8,4%
Лизинг	6	8	8	6	7	4	7	7	11	12	11	4	91	0,5%
ДПФ	20	21	26	19	19	15	17	8	9	18	22	26	220	1,1%
Штедни записи	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0,02%
Стара девизна штедња	12	11	7	23	25	35	18	16	11	29	31	33	251	1,3%
Курсне листе	320	363	329	371	343	374	380	475	331	442	410	368	4.506	23,1%
Остало	391	513	564	453	549	387	301	298	336	400	452	424	5.068	25,9%
УКУПНО	1.774	1.787	1.892	1.620	1.681	1.448	1.309	1.432	1.279	1.869	1.773	1.682	19.546	100%

Извор: Народна банка Србије.

**Структура позива упућених
Информативном центру
(1. 1 – 31. 12. 2012)**



Ако се изузму питања која су се тичала сервисних информација, корисници су највећи број питања постављали у вези с банкарским услугама, мењачким пословима и осигурањем.

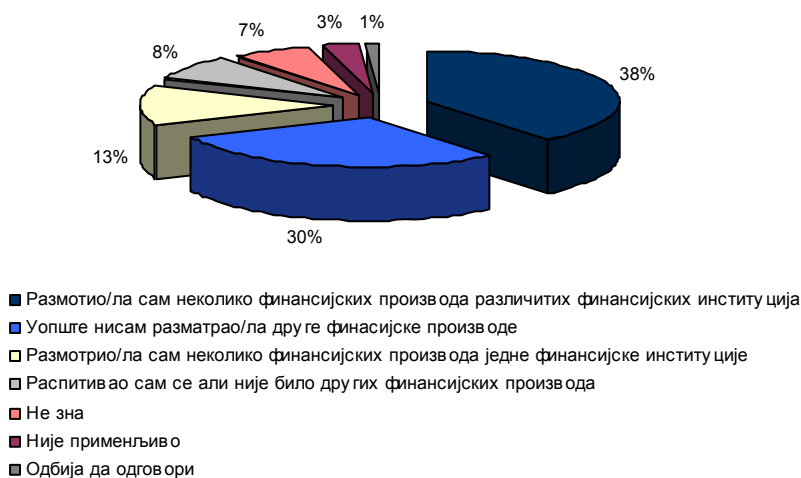
Примљено је и 1.171 питање корисника електронским путем, с питањима о процедури упућивања приговора на рад финансијских институција, висини курса, замени новчаница, принудној наплати, платном промету итд. На сва питања одговорено је у прописаном року.

2. Финансијска едукација грађана

Да би се пружице свеобухватне и разумљиве информације о финансијском тржишту и производима с којима се корисници на том тржишту сусрећу, израдили нови и савремени мултимедијални и интерактивни едукативни материјали, стално унапређивали онлајн садржаји посвећени финансијској едукацији, одржавале едукативне радионице и трибине широм земље ради обезбеђења финансијског описмењавања грађана, привредника и шире јавности, припремљен је предлог Стратегије Народне банке Србије, коју је Извршни одбор Народне банке Србије усвојио марта 2012. године.

У складу с препорукама ОЕЦД-а, током 2012. године је први пут обављено мерење финансијске писмености грађана Србије путем истраживања јавног мњења које је спровела агенција за истраживање јавног мњења *Ipsos Strategic Marketing*. Циљ истраживања био је мерење и вредновање нивоа финансијске писмености становништва Србије на националном нивоу, као и на нивоу одређених друштвено-социјалних група. Резултати су показали потребе одређених друштвених група за бољим познавањем специфичних тема из области финансија, на основу чега ће Народна банка Србије наредне едукативне активности усмерити у том правцу.

Како сте одабрали финансијски производ?

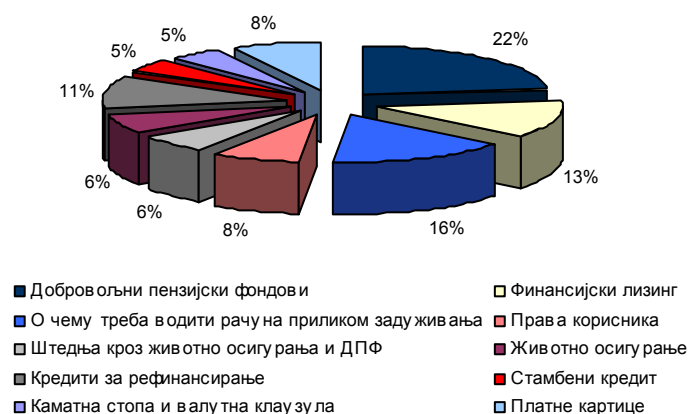


Резултати су такође омогућили поређење добијених резултата на националном нивоу с резултатима истраживања спроведених по истим, стандардима ОЕЦД-а, у другим државама региона, Европе и света. Прво истраживање финансијске писмености у Србији полазиште је за наредне анкете, које ће показати ефекте финансијске едукације.

2.1 Едукативне трибине

Током 2012. године, Народна банка Србије је у 24 града у Србији одржала 32 едукативне трибине с различитим актуелним финансијским темама које су прилагођене грађанима и привредницима.

Најчешће теме на трибинама



Теме су представљене путем 80 презентација, а грађани су се у највећој мери изјаснили за теме штедње кроз добровољне пензијске фондове, како остварити права корисника финансијских услуга, кредит за рефинансирање и животно осигурање.

Укупно 1026 грађана присуствовало је трибинама у овом периоду. Дванаест локалних ТВ станица медијски је испратило трибине Народне банке Србије у својим градовима.

На трибинама, као и током других едукативних активности, подељено је око 360.000 лифлета који садрже информације о финансијским производима. Други канали дистрибуције су били: Пореска управа, Управа за трезор, институције за комуналне услуге, финансијске институције, регионалне привредне коморе итд.

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 31. децембра 2012. године 1.382 грађанина посетила су регионалне канцеларије.

Број питања грађана по областима
(1. 1 – 31. 12. 2012)

Даваоци финансијских услуга	I тримесечје	II тримесечје	III тримесечје	IV тримесечје	Укупно	У %
Банкарство	174	196	176	200	746	54%
Осигурање	7	9	12	16	44	3,2%
Лизинг	8	3	5	11	27	1,9%
Мењачки послови	13	11	13	17	54	3,9%
Пензије	12	9	5	5	31	2,3%
Остало	119	117	98	146	480	34,7%
УКУПНО	333	345	309	396	1382	100%

Извор: Народна банка Србије.

Највећи број питања која су грађани постављали односио се на банкарске услуге (54%), посебно на штедњу, рефинансирање кредита, начин обрачуна анuitета, јемство, 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, аутоодговорност и осигурање у вези с кредитом.

2.3. Контакт с медијима

Припремљено је десет новинских чланака у вези с различитим финансијским производима, како у вези са оним који су нови на тржишту, тако и у вези са оним чија је употреба проузроковала бројна питања корисника тих производа и услуга. Ови чланци објављени су у два дневна листа и једном недељном листу.

Обрађене су теме: осигурање пољопривреде, уступање потраживања, разлике између оперативног и финансијског лизинга, каско осигурање, нови начини безготовинског плаћања, финансијске преваре, гашење неактивних текућих рачуна, кораци које треба предузети пре подизања кредита итд.

Запослени у Центру за заштиту и едукацију представљали су своје активности у електронским медијима с локалном и националном фреквенцијом кроз наступе уживо, телевизијске прилоге и фоно-изјаве.

Сајт www.tvojnovac.nbs.rs намењен корисницима финансијских услуга редовно је ажуриран новим садржајима, као и најавама о планираним едукативним трибинама у градовима широм Србије.