



**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 – децембар 2014.**

Јануар 2015.

## Садржај:

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| 1. УВОД .....                                            | 2  |
| 2. ОБАВЕШТЕЊА И ПРЕУРАЊЕНА ОБАВЕШТЕЊА<br>КОРИСНИКА ..... | 2  |
| 1. Обавештења корисника .....                            | 3  |
| 1.1. Банке .....                                         | 4  |
| 1.1.1. Број обавештења и основи обраћања .....           | 5  |
| 1.1.2. Анализа основа обраћања корисника .....           | 6  |
| 1.2. Друштва за осигурање .....                          | 8  |
| 1.3. Остали даваоци финансијских услуга .....            | 9  |
| 2. Преурањена обавештења .....                           | 9  |
| III. ПОСРЕДОВАЊА .....                                   | 10 |
| IV. ИНФОРМИСАЊЕ И ЕДУКАЦИЈА КОРИСНИКА .....              | 11 |
| 1. Информисање грађана .....                             | 11 |
| 1.1. Питања корисника .....                              | 11 |
| 1.2. Позиви корисника упућени Информативном центру ..... | 13 |
| 2. Финансијска едукација грађана .....                   | 14 |
| 2.1. Едукативне трибине .....                            | 14 |
| 2.2. Канцеларије за финансијску едукацију .....          | 14 |

## 1. УВОД

У периоду од 1. јануара до 31. децембра 2014. године, Центар за заштиту и едукацију корисника финансијских услуга Народне банке Србије (Центар) примио је:

- **1.454 обавештења** с приговорима на рад финансијских институција,
- **687 преурањених обавештења,**
- **1245<sup>1</sup> питања** и
- **20.501 позива и упита** достављених Информативном центру.

У истом периоду заказан је и одржан **101** поступак посредовања (медијација) пред Народном банком Србије.

## 2. ОБАВЕШТЕЊА И ПРЕУРАЊЕНА ОБАВЕШТЕЊА КОРИСНИКА

Центар је у наведеном периоду примио 2.141 обавештење и преурањено обавештење у вези с приговорима на рад финансијских институција, што је за 2,7% мање у односу на исти период прошле године.

Удео преурањених обавештења од 32%, колико најчешће и износи њихово учешће, указује да још увек значајан број корисника финансијских услуга (у даљем тексту: корисници) није упознат с процедуром улагања приговора, тј. са обавезом да се најпре обратe институцијама на чији рад имају примедбе, а тек након тога Народној банци Србије.

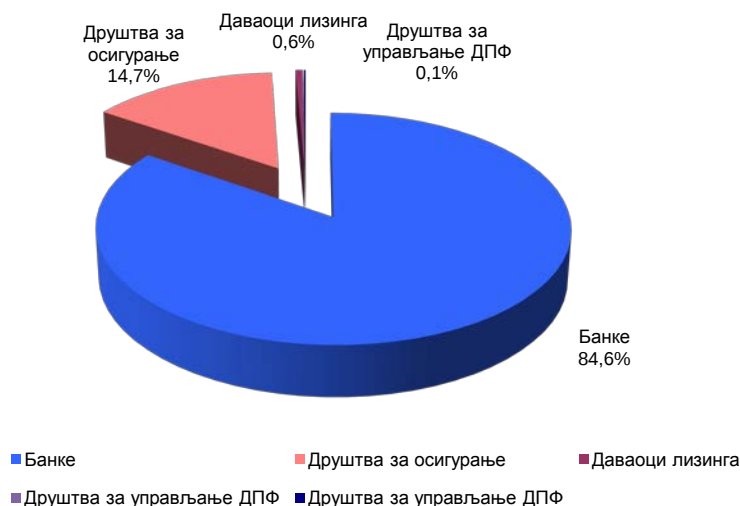
**Број обавештења и преурањених обавештења по даваоцима финансијских услуга (1. 1 – 31. 12. 2014)**

| Даваоци финансијских услуга | Обавештења   | Преурањена обавештења | Укупно       | У %          |
|-----------------------------|--------------|-----------------------|--------------|--------------|
| Банке                       | 1.180        | 632                   | <b>1.812</b> | <b>84,6%</b> |
| Друштва за осигурање        | 263          | 51                    | <b>314</b>   | <b>14,7%</b> |
| Даваоци лизинга             | 8            | 4                     | <b>12</b>    | <b>0,6%</b>  |
| Друштва за управљање ДПФ    | 3            | 0                     | <b>3</b>     | <b>0,1%</b>  |
| <b>УКУПНО</b>               | <b>1.454</b> | <b>687</b>            | <b>2.141</b> | <b>100%</b>  |

Извор: Народна банка Србије.

<sup>1</sup> Број питања је увећан по основу броја пристиглих питања преко веб формулара у оквиру нове рубрике „Питања и одговори“.

Највећи број обавештења и преурањених обавештења (84,6%), односио се на рад банака, што се може објаснити чињеницом да корисници највише користе управо банкарске услуге.



## 1. Обавештења корисника

У 2014. години корисници су Центру упутили 1.454 обавештења у вези с приговорима на рад финансијских институција, што је за 3,7% мање у односу на прошлу годину, у којој је стигло највише приговора од почетка рада Центра.

Од тог броја обавештења, 81,2% се односио на рад банака.

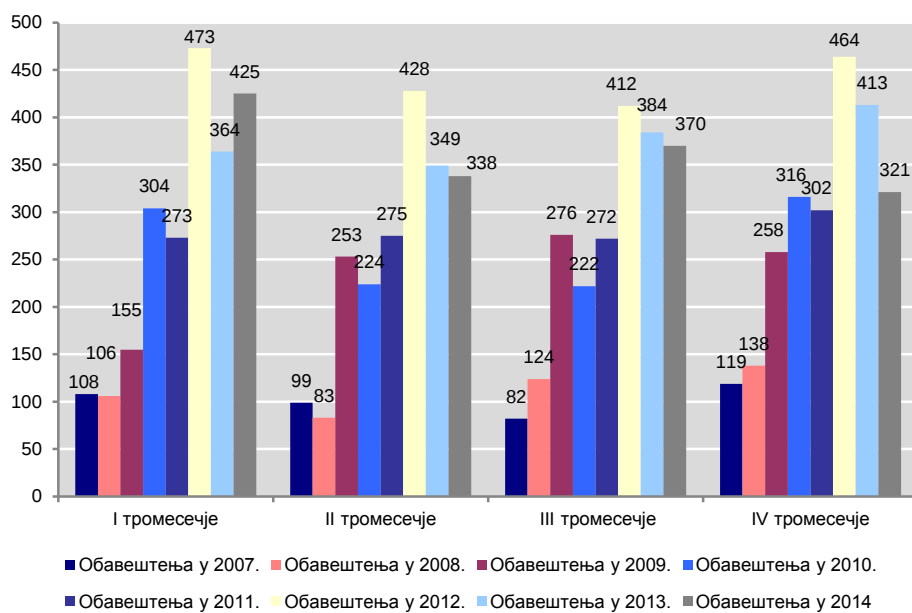
Од укупног броја примљених обавештења, поступање је завршено у 1.337 случајева (92%), а од чега се њих 998 (74,6%) односило на неосноване приговоре, а 339 (25,4%) на основане приговоре.

Број обавештења по даваоцима финансијских услуга  
(1. 1 – 31.12. 2014)

| Даваоци финансијских услуга | Неоснована обавештења | Неоснована - негативно решена | Неоснована - позитивно решена | Основана обавештења | Основана - негативно решена | Основана - позитивно решена | У току      | Укупно       |
|-----------------------------|-----------------------|-------------------------------|-------------------------------|---------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------|--------------|
| Банке                       | 778                   | 734                           | 44                            | 301                 | 73                          | 228                         | 101         | 1180         |
| Друштва за осигурање        | 211                   | 207                           | 4                             | 37                  | 5                           | 32                          | 15          | 263          |
| Друштва за управљање ДПФ    | 3                     | 3                             | 0                             | 0                   | 0                           | 0                           | 0           | 3            |
| Даваоци лизинга             | 6                     | 6                             | 0                             | 1                   | 0                           | 1                           | 1           | 8            |
| <b>УКУПНО</b>               | <b>998</b>            | <b>950</b>                    | <b>48</b>                     | <b>339</b>          | <b>78</b>                   | <b>261</b>                  | <b>117</b>  | <b>1.454</b> |
| <b>УКУПНО у %</b>           | <b>68,6%</b>          | <b>65,3%</b>                  | <b>3,3%</b>                   | <b>23,3%</b>        | <b>5,4%</b>                 | <b>18%</b>                  | <b>8,0%</b> | <b>100%</b>  |

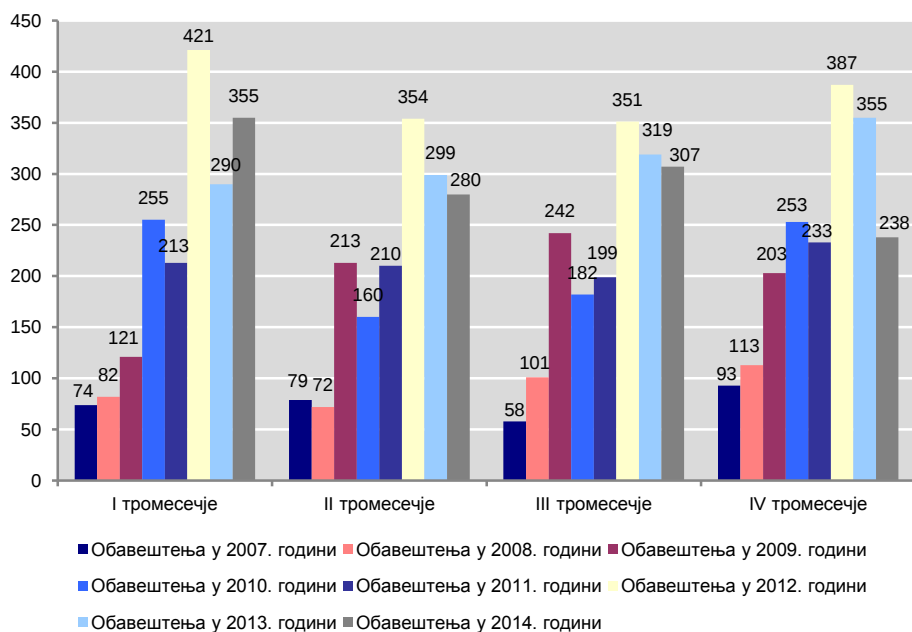
Извор: Народна банка Србије.

У четвртном тромесечју 2014. године примљено је 13,2% мање обавештења у односу на претходно тромесечје.



## 1.1. Банке

У периоду од 1. јануара до 31. децембра 2014. године, корисници су на рад банака упутили укупно **1.180 обавештења**, што је за 6,6% мање у односу на 2013. годину.



### 1.1.1. Број обавештења и основи обраћања

Током четвртог тромесечја 2014. године, Центар је примио укупно 238 обавештења на рад банака, за 22,5% мање у односу на претходно тромесечје.

У четвртом тромесечју највише обавештења с приговором на рад банака односило се на кредите (52,9%), текуће рачуне (20,6%), девизну штедњу (6,7%) и кредитне картице (6,3%).

| Број обавештења по основима<br>(1. 1 – 31. 12. 2014) |                |                 |                  |                 |              |              |
|------------------------------------------------------|----------------|-----------------|------------------|-----------------|--------------|--------------|
| Основ приговора                                      | I<br>трмесечје | II<br>трмесечје | III<br>трмесечје | IV<br>трмесечје | Укупно       | У %          |
| Девизна штедња                                       | 13             | 15              | 11               | 16              | 55           | 4,7%         |
| Динарска штедња                                      | 4              | 3               | 7                | 4               | 18           | 1,5%         |
| Остало                                               | 1              | 2               | 6                | 6               | 15           | 1,3%         |
| <b>Депозитни послови</b>                             | <b>18</b>      | <b>20</b>       | <b>24</b>        | <b>26</b>       | <b>88</b>    | <b>7,5%</b>  |
| Готовински кредити                                   | 59             | 40              | 48               | 42              | 189          | 16,0%        |
| Остали кредити                                       | 59             | 49              | 55               | 40              | 203          | 17,0%        |
| Потрошачки кредити                                   | 20             | 11              | 9                | 4               | 44           | 3,7%         |
| Стамбени кредити                                     | 79             | 53              | 56               | 40              | 228          | 19,3%        |
| <b>Кредити</b>                                       | <b>217</b>     | <b>153</b>      | <b>168</b>       | <b>126</b>      | <b>664</b>   | <b>56,1%</b> |
| Дебитне картице                                      | 8              | 5               | 10               | 5               | 28           | 2,4%         |
| Кредитне картице                                     | 35             | 28              | 42               | 15              | 120          | 10,2%        |
| <b>Платне картице</b>                                | <b>43</b>      | <b>33</b>       | <b>52</b>        | <b>20</b>       | <b>148</b>   | <b>12,5%</b> |
| Наменски рачуни                                      | 3              | 0               | 3                | 2               | 8            | 0,7%         |
| Платни промет                                        | 3              | 3               | 4                | 10              | 20           | 1,7%         |
| Текући рачуни                                        | 55             | 61              | 45               | 49              | 210          | 17,8%        |
| <b>Платни промет</b>                                 | <b>61</b>      | <b>64</b>       | <b>52</b>        | <b>61</b>       | <b>238</b>   | <b>20,2%</b> |
| Мењачки послови                                      | 0              | 0               | 0                | 0               | 0            | 0,0%         |
| Остало                                               | 16             | 10              | 11               | 5               | 42           | 3,6%         |
| <b>Остало</b>                                        | <b>16</b>      | <b>10</b>       | <b>11</b>        | <b>5</b>        | <b>42</b>    | <b>3,6%</b>  |
| <b>УКУПНО</b>                                        | <b>355</b>     | <b>280</b>      | <b>307</b>       | <b>238</b>      | <b>1.180</b> | <b>100%</b>  |

Извор: Народна банка Србије.

Корисници су се у четвртом тромесечју најчешће обраћали због:

- висине стопе уговорене затезне камате (0,13%, 0,5% и 0,10%, стопе изражене на дневном нивоу) које су примењене за обрачун камате у случају дужничке доцње;
- отказа уговора о депозиту по виђењу, при чему су корисници указивали да ти откази нису били у складу са законом јер банка није прибавила њихову сагласност;
- типа девизног курса који се примењује за обрачун обавезе изражене у валути у динарску противвредност по уговорима о кредитима индексираним у страној валути који су закључени пре почетка примене Закона о заштити корисника финансијских услуга (у даљем тексту: Закон);

- одбијања банке да примени Препоруку БАН 002/13, односно да прихвати њихов захтев 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;
- на достављање њихових личних података из уговора агенцијама за наплату потраживања;
- наплату накнаде за одржавање и вођење текућег рачуна која није предвиђена уговором, односно увођења наплате те накнаде без обезбеђена писмене сагласности корисника на ту измену;
- доцње пријављене Кредитном бироу.

### *1.1.2. Анализа основа обраћања корисника*

Анализом навода из обавештења корисника која су примљена у току четвртог тромесечја, утврђено је следеће:

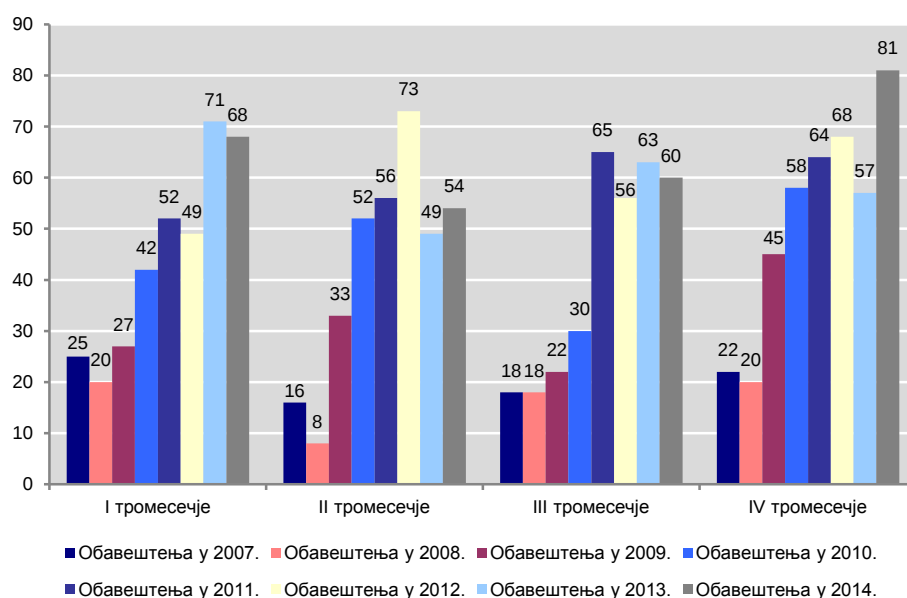
- У више приговора који су се односили на отказ уговора о депозиту по виђењу и отказ уговора о платној картици који су закључени на неодређено време, утврђено је да су банке у конкретним случајевима поступиле у складу с одредбом члана 358. Закона о облигационим односима, којом је утврђено да свака страна може дуговински однос прекинути отказом, ако време трајања тог дуговинског односа није одређено, да тај отказ мора бити достављен другој страни и да се може дати у свако доба само не у невреме, те да уговор престаје када истекне отказни рок, који може бити утврђен уговором, законом или обичајем, односно истеком примереног рока.
- Међутим, корисницима је указано и на то да, ако сматрају да је банка уговор отказала у невреме, ту чињеницу могу утврђивати у судском поступку, подношењем тужбе надлежном суду.
- У приговорима који су се односили на висину и начин на који поједине банке обрачунату затезну камату у случају задоцњења корисника у испуњењу доспеле обавезе, банке су у изјашњењима истицале да су имале право да уговором утврђују висину стопе затезне камате, позивајући се на одредбу члана 277. став 2. Закона о облигационим односима.
- Међутим, утврђено је да банке нису имале право да уговором утврђују висину стопе затезне камате, јер је висина стопе и начин обрачуна затезне камате прописан посебним Законом о затезној камати.

- Такође, чланом 277. став 2. Закона о облигационим односима прописано је да дужник који задоцни са испуњењем новчане обавезе дугује, поред главнице, и затезну камату по стопи утврђеној савезним законом, а ако је стопа уговорене камате виша од стопе затезне камате, она тече и после дужникове доцње. Дакле, сходно законској регулативи, у погледу висине стопе затезне камате, а у складу са конкретним уговором, банка може само да обрачунава и наплаћује законску затезну камату на сва доспела потраживања или да као стопу затезне камате примењује стопу редовне уговорне камате (уколико је она виша од законске затезне камате).
- У вези приговора који су се односили на увођење накнаде за одржавање текућих рачуна, након закључења уговора, а без претходно прибављене сагласности корисника, банке су истицале да је реч о повећању накнаде изнад уговореног износа, о чему је било потребно да банка само обавести корисника, а не и да прибави његову сагласност у складу са чланом 24. став 3. Закона.
- Међутим, у конкретном случају није се радило о повећању накнаде за одржавање текућег рачуна, већ о увођењу те накнаде, с обзиром да уговором накнаде за одржавање текућег рачуна нису биле предвиђене, а у складу с одредбом члана 28. Закона банка не може изменити обавезне елементе уговора (у конкретном случају – наплатити накнаду која није уговорена) без прибављене писмене сагласности корисника. Банке су на захтев Центра извршиле повраћај средстава на име свих тако наплаћених накнада.
- Поред наведеног, а по основу приговора који су се односили на достављање личних података агенцијама за наплату потраживања, у сваком конкретном случају је разматрано да ли је банка прибавила пристанак корисника за обраду података, закључењем уговора или прибављањем потписане изјаве о престанку за прикупљање, обраду и коришћење података о личности, а имајући у виду да је Законом о заштити података о личности предвиђено да обрада података о личности није дозвољена ако физичко лице није дало пристанак за обраду, односно ако се обрада врши без законског овлашћења (члан 8. став 1. тачка 1.), те да пристанак за обраду података лице може дати писмено или усмено на записник (члан 10.).

## 1.2. Друштва за осигурање

У периоду 1. јануар – 31. децембар 2014. године Центар је примио 263 обавештења на рад друштава за осигурање, што је 10% више у односу на 2013. годину.

У току четвртог тромесечја Центар је примио 81 обавештење на рад друштава за осигурање, 35% више у односу на претходно тромесечје. Посматрајући у односу на четврто тромесечје 2013. године, број обавештења у четвртом тромесечју 2014. године се готово удвостручио (више за 44,6%).



Највећи број обавештења пристиглих у току четвртог тромесечја односио се на аутоодговорност (37%), осигурање имовине (24,7%), животно осигурање (11,1%) и осигурање од последица незгоде (9,9%).

Осигураници су се у четвртом тромесечју 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, полиса осигурања од последица за случај незгоде и полиса осигурања имовине, као и
- проблеме у остваривању права по основу по полиса животног осигурања у случају немогућности даљег плаћања премије.

| Број обавештења по основима<br>(1. 1 – 31. 12. 2014) |                 |                  |                   |                  |            |              |
|------------------------------------------------------|-----------------|------------------|-------------------|------------------|------------|--------------|
| Основ обавештења                                     | I<br>тримесечје | II<br>тримесечје | III<br>тримесечје | IV<br>тримесечје | Укупно     | У %          |
| Аутоодговорност                                      | 31              | 25               | 14                | 30               | 100        | 38,0%        |
| Имовина                                              | 6               | 6                | 14                | 20               | 46         | 17,5%        |
| Каско                                                | 3               | 1                | 9                 | 2                | 15         | 5,7%         |
| Незгода                                              | 9               | 7                | 5                 | 8                | 29         | 11,0%        |
| Осигурање у вези с кредитом                          | 1               | 1                | 4                 | 2                | 8          | 3,0%         |
| Остало                                               | 4               | 4                | 3                 | 4                | 15         | 5,7%         |
| <b>Неживотно осигурање</b>                           | <b>54</b>       | <b>44</b>        | <b>49</b>         | <b>66</b>        | <b>213</b> | <b>81,0%</b> |
| Осигурање живота                                     | 6               | 2                | 8                 | 9                | 25         | 9,5%         |
| Живот – допунско                                     | 1               | 1                |                   | 2                | 4          | 1,5%         |
| Остало                                               | 2               | 2                | 2                 | 1                | 7          | 2,7%         |
| <b>Животно осигурање</b>                             | <b>9</b>        | <b>5</b>         | <b>10</b>         | <b>12</b>        | <b>36</b>  | <b>13,7%</b> |
| Друштва у стечају и ликвидација                      | 0               | 1                | 0                 | 0                | 1          | 0,4%         |
| Остало                                               | 5               | 4                | 1                 | 3                | 13         | 4,9%         |
| <b>Остало</b>                                        | <b>5</b>        | <b>5</b>         | <b>1</b>          | <b>3</b>         | <b>14</b>  | <b>5,3%</b>  |
| <b>УКУПНО</b>                                        | <b>68</b>       | <b>54</b>        | <b>60</b>         | <b>81</b>        | <b>263</b> | <b>100%</b>  |

Извор: Народна банка Србије.

### 1.3. Остали даваоци финансијских услуга

Центар је у 2014. години на рад давалаца финансијског лизинга, и друштава за управљање добровољним пензијским фондовима примио укупно 11 обавештења, од чега два у четвртом тримесечју (0,3% укупног броја обавештења).

## 2. Преурањена обавештења

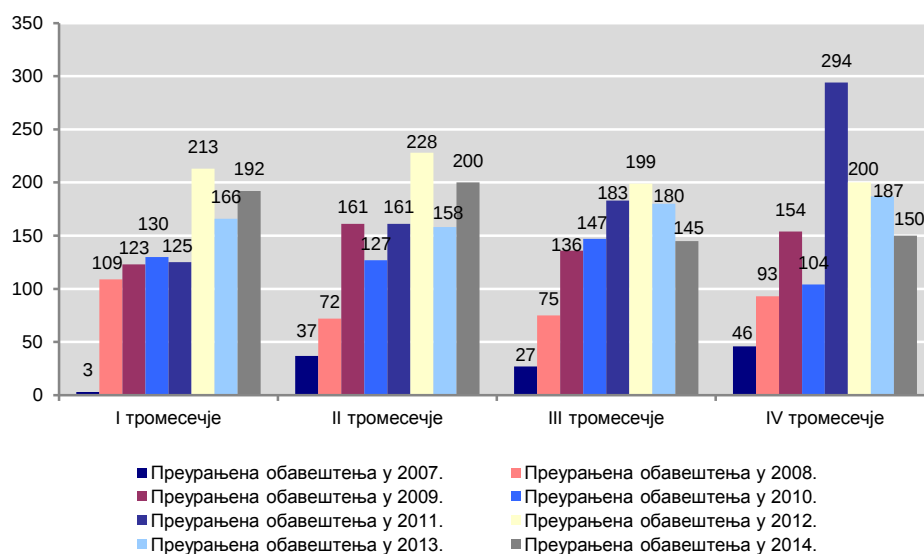
У периоду од 1. јануара до 31. децембра 2014. години Центар је примио и **687** преурањених обавештења која су корисници упутили без претходног обраћања финансијској институцији на чији рад су имали примедбе, незнатно мање него у претходној години.

Сагласно подзаконским актима, Центар је та преурањена обавештења проследио на надлежност финансијским институцијама на чији рад су се приговори односили.

| Број преурањених обавештења по даваоцима финансијских услуга<br>(1. 1 – 31. 12. 2014) |                 |                  |                   |                  |            |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|-------------------|------------------|------------|-------------|
| Даваоци<br>финансијских услуга                                                        | I<br>тримесечје | II<br>тримесечје | III<br>тримесечје | IV<br>тримесечје | Укупно     | У %         |
| Банке                                                                                 | 178             | 182              | 136               | 136              | 632        | 92,0%       |
| Друштва за осигурање                                                                  | 12              | 18               | 8                 | 13               | 51         | 7,4%        |
| Даваоци лизинга                                                                       | 2               | 0                | 1                 | 1                | 4          | 0,6%        |
| <b>УКУПНО</b>                                                                         | <b>192</b>      | <b>200</b>       | <b>145</b>        | <b>150</b>       | <b>687</b> | <b>100%</b> |

Извор: Народна банка Србије.

Током четвртог тромесечја 2014. године, Центар је примио 150 преурањених обавештења, за 3,4% више у односу на претходно тромесечје.



Највећи број преурањених обавештења примљених у току четвртог тромесечја односио се на рад банака (90,7%), а од чега се 50% односило на кредите, 22,1% на текуће рачуне и 8,8% на кредитне картице.

### III. ПОСРЕДОВАЊА

У 2014. години заказан је **101** поступак посредовања (медијација), што је за 3,8% мање у односу на прошлу годину.

| Број посредовања<br>(1. 1 – 31. 12. 2014) |                 |                  |                   |                  |            |             |
|-------------------------------------------|-----------------|------------------|-------------------|------------------|------------|-------------|
| Даваоци финансијских услуга               | I<br>тримесечје | II<br>тримесечје | III<br>тримесечје | IV<br>тримесечје | Укупно     | У %         |
| Банке                                     | 17              | 14               | 14                | 22               | 67         | 66,3%       |
| Друштва за осигурање                      | 12              | 5                | 4                 | 8                | 29         | 28,7%       |
| Даваоци лизинга                           | 0               | 1                | 0                 | 3                | 4          | 4,0%        |
| Друштва за управљање ДПФ                  | 0               | 0                | 1                 | 0                | 1          | 1,0%        |
| <b>УКУПНО</b>                             | <b>29</b>       | <b>20</b>        | <b>19</b>         | <b>33</b>        | <b>101</b> | <b>100%</b> |
| Извор: Народна банка Србије.              |                 |                  |                   |                  |            |             |

Од укупног броја поступака посредовања, поступак је окончан у 77 случајева, при чему је у 35,1% окончаних поступака постигнут споразум између финансијских институција и њихових клијената.

| Број посредовања<br>(1.1 – 31. 12. 2014) |           |           |           |           |            |             |
|------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-------------|
| Даваоци финансијских услуга              | У току    | Поравнања | Обуставе  | Одустанци | Укупно     | у %         |
| Банке                                    | 20        | 17        | 29        | 1         | 67         | 66,3%       |
| Друшта за осигурање                      | 2         | 10        | 17        | 0         | 29         | 28,7%       |
| Даваоци лизинга                          | 2         | 0         | 2         | 0         | 4          | 4,0%        |
| Друштва за управљање ДГФ                 | 0         | 0         | 1         | 0         | 1          | 1,0%        |
| <b>УКУПНО</b>                            | <b>24</b> | <b>27</b> | <b>49</b> | <b>1</b>  | <b>101</b> | <b>100%</b> |

Извор: Народна банка Србије.

Током четвртог тромесечја одржано је 33 поступака посредовања, што је за 73,7% више у односу на претходно тромесечје.

Највећи број поступака посредовања у четвртом тромесечју 2014. године односио се на спорне односе у вези с коришћењем кредита (33,3%), текућих рачуна (12,1%) и осигурања од аутоодговорности (9,1%).

## IV. ИНФОРМИСАЊЕ И ЕДУКАЦИЈА КОРИСНИКА

### 1. Информисање грађана

У 2014. години Центар је одговарао на питања и позиве грађана у вези са коришћењем финансијских услуга, али и доставио одговоре на 16 питања новинара (РТС, Србија данас, Политика, Блиц, Ало, Данас, Дневник, РТ Војводина, Публикација страних инвеститора, Бизнис финансије, Свет осигурања и Радио С), од чега је током четвртог тромесечја 2014. године одговорено на четири питања новинара.

#### 1.1. Питања корисника

Поред поменутог броја обавештења и преурањених обавештења, Центар је у 2014. години примио и **1.245 питања** у вези с финансијским услугама.

Увођење нове рубрике „Питања и одговори“ утицало је на знатан скок броја примљених питања, па је број тих питања удвостручен (за 108,45%) у односу на претходну годину.

У складу са чињеницом да се од четвртог тромесечја питања из поменуте рубрике уносе у апликативну евиденцију Центра, број укупних питања приспелих у Центар два пута је већи од броја питања примљених у трећем тромесечју.

**Број питања по даваоцима финансијских услуга  
(1.1 – 31. 12. 2014)**

| Даваоци финансијских услуга | I<br>тримесечје | II<br>тримесечје | III<br>тримесечје | IV<br>тримесечје | Укупно     | у %         |
|-----------------------------|-----------------|------------------|-------------------|------------------|------------|-------------|
| Банке                       | 157             | 143              | 128               | 247              | 675        | 78,4%       |
| Друштва за осигурање        | 13              | 15               | 11                | 20               | 59         | 6,9%        |
| Даваоци лизинга             | 4               | 5                | 3                 | 6                | 18         | 2,1%        |
| Друштва за управљање ДПФ    | 0               | 0                | 0                 | 1                | 1          | 0,1%        |
| Остало                      | 16              | 21               | 22                | 49               | 108        | 12,5%       |
| <b>УКУПНО</b>               | <b>190</b>      | <b>184</b>       | <b>164</b>        | <b>323</b>       | <b>861</b> | <b>100%</b> |

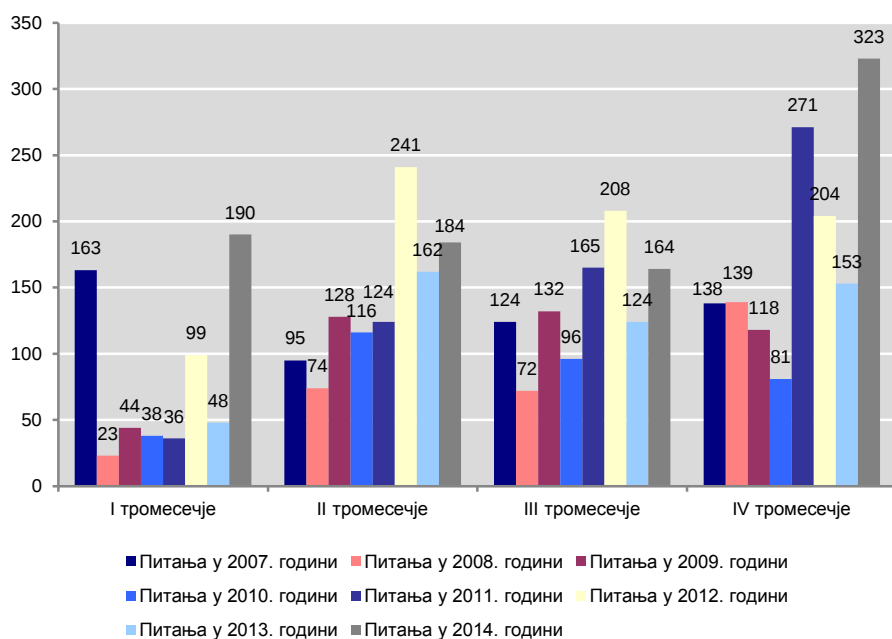
Извор: Народна банка Србије.

Од питања пристиглих у четвртном тримесечју највећи број се односио на рад банака (76,5%), а од чега се 44,1% односило на кредите, 17,4% на текуће рачуне и 7,3% на кредитне картице.

**Број питања по основима  
(1.1 – 31. 12. 2014)**

| Основ питања             | I<br>тримесечје | II<br>тримесечје | III<br>тримесечје | IV<br>тримесечје | Укупно     | у %          |
|--------------------------|-----------------|------------------|-------------------|------------------|------------|--------------|
| Девизна штедња           | 12              | 3                | 7                 | 12               | 34         | 5,0%         |
| Динарска штедња          | 1               | 0                | 1                 | 2                | 4          | 0,6%         |
| Остало                   | 1               | 6                | 1                 | 1                | 9          | 1,3%         |
| <b>Депозитни послови</b> | <b>14</b>       | <b>9</b>         | <b>9</b>          | <b>15</b>        | <b>47</b>  | <b>7,0%</b>  |
| Готовински кредити       | 8               | 13               | 9                 | 27               | 57         | 8,4%         |
| Остали кредити           | 28              | 29               | 20                | 33               | 110        | 16,3%        |
| Потрошачки кредити       | 1               | 1                | 2                 | 4                | 8          | 1,2%         |
| Стамбени кредити         | 28              | 17               | 19                | 45               | 109        | 16,1%        |
| <b>Кредити</b>           | <b>65</b>       | <b>60</b>        | <b>50</b>         | <b>109</b>       | <b>284</b> | <b>42,1%</b> |
| Дебитне картице          | 1               | 2                | 0                 | 1                | 4          | 0,6%         |
| Кредитне картице         | 4               | 7                | 10                | 18               | 39         | 5,8%         |
| <b>Платне картице</b>    | <b>5</b>        | <b>9</b>         | <b>10</b>         | <b>19</b>        | <b>43</b>  | <b>6,4%</b>  |
| Наменски рачуни          | 8               | 2                | 1                 | 5                | 16         | 2,4%         |
| Платни промет            | 3               | 4                | 3                 | 8                | 18         | 2,7%         |
| Текући рачуни            | 23              | 16               | 18                | 43               | 100        | 14,8%        |
| <b>Платни промет</b>     | <b>34</b>       | <b>22</b>        | <b>22</b>         | <b>56</b>        | <b>134</b> | <b>19,9%</b> |
| Мењачи послови           | 0               | 0                | 1                 | 2                | 3          | 0,4%         |
| Обвезнице                | 0               | 0                | 0                 | 0                | 0          | 0,0%         |
| Остало                   | 39              | 43               | 36                | 46               | 164        | 24,3%        |
| <b>Остало</b>            | <b>39</b>       | <b>43</b>        | <b>37</b>         | <b>48</b>        | <b>167</b> | <b>24,7%</b> |
| <b>УКУПНО</b>            | <b>157</b>      | <b>143</b>       | <b>128</b>        | <b>247</b>       | <b>675</b> | <b>100%</b>  |

Извор: Народна банка Србије.



## 1.2. Позиви корисника упућени Информативном центру

Информативни центар је у 2014. години примио **20.501** позив и упита, од чега **19.391** позив и **1.110** упита електронским путем.

Број позива у 2014. години повећан је у односу прошлу годину за 8,1%, док је број позива примљених у току четвртог тримесечја 2014. године мањи у односу на претходно тримесечје за 5,3%.

### Број постављених питања по областима (1. 1 – 31. 12. 2014)

| Област               | Јан.         | Феб.         | Март         | Апр.         | Мај          | Јун          | Јул          | Авг.         | Септ.        | Окт.         | Нов.         | Дец.         | Укупно        | У %         |
|----------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|-------------|
| Банкарске услуге     | 325          | 308          | 366          | 389          | 259          | 399          | 476          | 406          | 429          | 395          | 359          | 381          | 4.492         | 23,2%       |
| Осигурање            | 49           | 47           | 83           | 122          | 53           | 99           | 71           | 133          | 101          | 101          | 94           | 55           | 1.008         | 5,2%        |
| Мењачки послови      | 3            | 7            | 4            | 5            | 1            | 0            | 46           | 29           | 31           | 21           | 43           | 31           | 221           | 1,1%        |
| Лизинг               | 6            | 2            | 4            | 6            | 2            | 5            | 6            | 1            | 3            | 5            | 3            | 3            | 46            | 0,2%        |
| ДПФ                  | 7            | 16           | 12           | 7            | 4            | 11           | 5            | 4            | 4            | 9            | 8            | 4            | 91            | 0,5%        |
| Штедни записи        | 1            | 1            | 1            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 0            | 3             | 0,0%        |
| Стара девизна штедња | 11           | 15           | 12           | 13           | 25           | 33           | 25           | 20           | 16           | 5            | 2            | 18           | 195           | 1,0%        |
| Курсне листе         | 298          | 216          | 253          | 199          | 235          | 336          | 373          | 301          | 278          | 335          | 302          | 324          | 3.450         | 17,8%       |
| Остало               | 738          | 1.073        | 799          | 721          | 919          | 1.058        | 764          | 715          | 813          | 791          | 643          | 851          | 9.885         | 51,0%       |
| <b>УКУПНО</b>        | <b>1.438</b> | <b>1.685</b> | <b>1.534</b> | <b>1.462</b> | <b>1.498</b> | <b>1.941</b> | <b>1.766</b> | <b>1.609</b> | <b>1.675</b> | <b>1.662</b> | <b>1.454</b> | <b>1.667</b> | <b>19.391</b> | <b>100%</b> |

Извор: Народна банка Србије.

Ако се изузму питања која су се односила на сервисне информације (курсне листе и друге сервисне информације), корисници су се у највећем броју интересовали о банкарским услугама и производима осигурања.

Упити који су достављени електронским путем у највећем броју су се односили на информације о курсу евра, замени новчаница, принудној наплати, платном промету и др.

## **2. Финансијска едукација грађана**

### **2.1. Едукативне трибине**

У 2014. години одржано је **39** едукативних трибина у **35** градова и села широм Србије, којима је присуствовало **1.500** грађана. Од укупног броја одржаних трибина, у току четвртог тромесечја 2014. године одржано је 15 трибина у 13 градова.

На одржаним трибинама грађанима су представљене финансијске услуге кроз 76 одржаних презентација. Највеће интересовање грађани су показали за теме: 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.

У 2014. години подељено је укупно 650.000 едукативних проспеката.

Едукативни материјали о финансијским услугама дистрибуирани су грађанима како на одржаним трибинама, тако и приликом њихових посета канцеларијама за финансијску едукацију.

Садржаји на сајту „Твој новац“ посвећеном финансијској едукацији ажурирани су информацијама о новим финансијским производима и услугама.

### **2.2. Канцеларије за финансијску едукацију**

У 2014. години одговорено је на **1.613** питања грађана који су посетили регионалне канцеларије за финансијску едукацију.

| Број питања грађана по областима<br>(1.1 – 31. 12. 2014) |                 |                  |                   |                  |              |             |
|----------------------------------------------------------|-----------------|------------------|-------------------|------------------|--------------|-------------|
| Даваоци<br>финансијских<br>услуга                        | I<br>тримесечје | II<br>тримесечје | III<br>тримесечје | IV<br>тримесечје | Укупно       | у %         |
| Банкарство                                               | 261             | 194              | 211               | 225              | 891          | 55,2%       |
| Осигурање                                                | 17              | 10               | 19                | 11               | 57           | 3,5%        |
| Лизинг                                                   | 5               | 2                | 4                 | 2                | 13           | 0,8%        |
| Мењачки послови                                          | 12              | 4                | 8                 | 12               | 36           | 2,2%        |
| Пензије                                                  | 7               | 7                | 12                | 6                | 32           | 2,0%        |
| Остало                                                   | 170             | 135              | 141               | 138              | 584          | 36,2%       |
| <b>УКУПНО</b>                                            | <b>472</b>      | <b>352</b>       | <b>395</b>        | <b>394</b>       | <b>1.613</b> | <b>100%</b> |
| Извор: Народна банка Србије.                             |                 |                  |                   |                  |              |             |

Највећи број питања која су грађани постављали у четвртм тримесечју односило се на банкарске услуге (57,1%), и то посебно на стамбене кредите, штедњу, начин обрачуна анuitета, кредитне картице, рефинансирање кредита, кредитну евиденцију, јемство, превремену отплату, накнаде по текућем рачуну, поступак у вези с гашењем рачуна, промену каматне стопе и процедуру улагања приговора на рад банака.