



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 2015.

март 2016.

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.....	8
1.3. Остали даваоци финансијских услуга	10
2. Преурањене притужбе.....	10
3. Предлози за посредовање	11
III. ПОСРЕДОВАЊЕ ПРЕД НАРОДНОМ БАНКОМ СРБИЈЕ	12
IV. ИНФОРМИСАЊЕ И ЕДУКАЦИЈА КОРИСНИКА.....	13
1. Информисање грађана.....	13
1.1. Питања корисника	13
1.2. Позиви корисника упућени Информативном центру	15
2. Финансијска едукација	16
2.1. Едукативне трибине.....	16
2.2. Канцеларије за финансијску едукацију.....	17

I. УВОД

У периоду од 1. јануара до 31. децембра 2015. године, Центар за заштиту и едукацију корисника финансијских услуга Народне банке Србије (Центар) је:

- поступао по **1341 притужби** и **191 предлогу за посредовање** и
- по добијеној сагласности обе стране, заказао и одржао **64 поступка посредовања**.

Примљено је и **697 преурањених притужби** које су прослеђене на надлежно поступање. Одговорено је на **1688 питања корисника**, као и на **17037 позива и 1025 имејлова** 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 31. децембра 2015. године Центар је примио 2.038 притужби и преурањених притужби у вези с приговорима на рад финансијских институција – за 4,8% мање у односу на исти период прошле године.

Преурањене притужбе и даље заузимају значајан удео у укупном броју притужби и преурањених притужби у току 2015. године (34,2%), што указује на чињеницу да многи корисници финансијских услуга (у даљем тексту: корисници) и даље нису упознати с прописаном процедуром за подношење приговора и притужбе, односно с начином подношења приговора/притужбе. Сходно прописаној процедури неопходно је да се корисник прво обрати приговором институцији на чији рад има примедбу, а ако спорни однос не реши у том поступку, може поднети притужбу Народној банци Србије.

**Број притужби и преурањених притужби по даваоцима финансијских услуга
(1. 1 – 31. 12. 2015)**

Даваоци финансијских услуга	Притужбе	Преурањене притужбе	Укупно	У %
Банке	1.000	632	1.632	80,1%
Друштва за осигурање	332	60	392	19,2%
Даваоци лизинга	7	3	10	0,5%
Друштва за управљање ДПФ	2	2	4	0,2%
УКУПНО	1.341	697	2.038	100%

Извор: Народна банка Србије.

Имајући у виду да корисници највише користе банкарске услуге, највећи број притужби и преурањених притужби у протеклој години (80%), односио се управо на рад банака.

**Број притужби и преурањених притужби по даваоцима
финансијских услуга**

У наведеном периоду, корисници су Центру упутили 1.341 притужбу на рад финансијских институција, што је за 7,8% мање у односу на исти период прошле године.

Међутим, посматрано по тромесечјима, број притужби у четвртом тромесечју 2015. године повећан је за 30,46% у односу на претходно тромесечје и 22,74 % у односу на последњи квартал 2014. године.

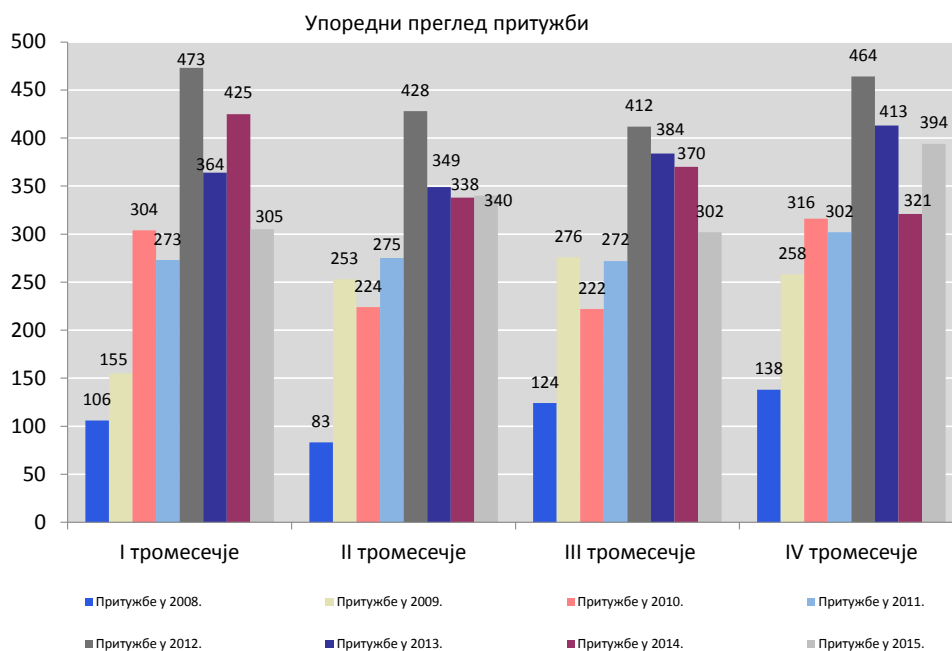
Од поменутог броја притужби, 74,57% се односио на рад банака. У четвртом кварталу 2015. године, значајно је повећан број притужби на рад друштава за осигурање, који је готово три пута већи него у трећем тромесечју 2015. године и два пута већи у поређењу са четвртим кварталом 2014. године.

Од укупног броја примљених притужби на рад свих финансијских институција у току 2015. године, поступање је завршено у 1235 предмета (92%), а од чега се њих 1004 (81%) односило на неосноване приговоре, а 231 (19%) на основане приговоре.

Број притужби по даваоцима финансијских услуга (1. 1 – 31. 12. 2015)

Даваоци финансијских услуга	Неосноване притужбе	Неосноване негативно решене	Неосноване - позитивно решене	Основане притужбе	Основане негативно решене	Основане - позитивно решене	у току	Обустава	Укупно
Банке	735	678	57	196	22	174	67	2	1000
Друштва за осигурање	262	257	5	33	1	32	37	0	332
Друштва за управљање ДГФ	0	0	0	2	0	2	0	0	2
Даваоци лизинга	7	7	0	0	0	0	0	0	7
УКУПНО	1004	942	62	231	23	208	104	2	1.341
УКУПНО у %	74,9%	70,2%	4,6%	17,2%	1,7%	16%	7,8%	0,1%	100%

Извор: Народна банка Србије.



1.1. Банке

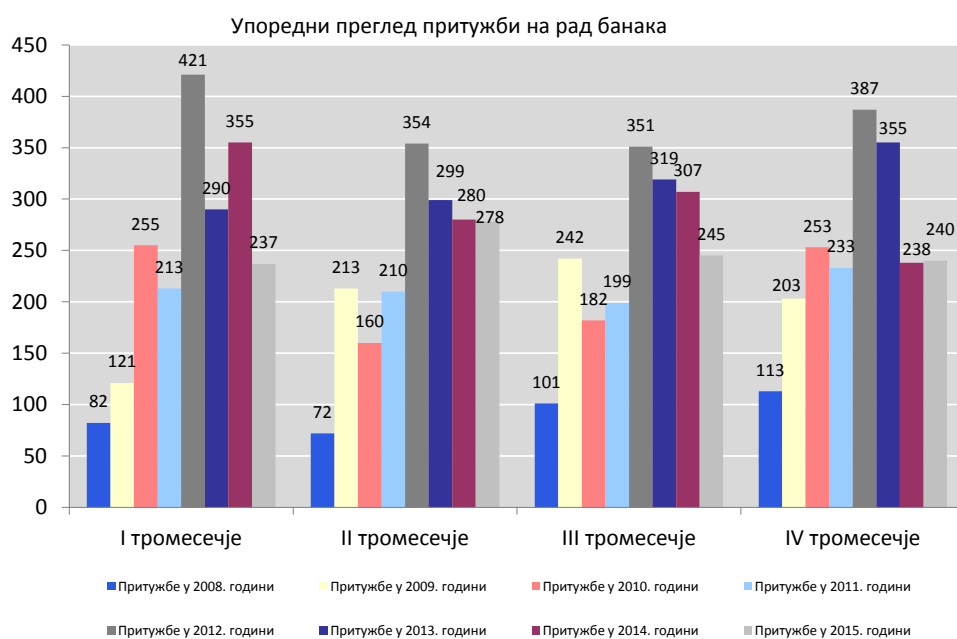
Од почетка године примљено је **1000** притужби на рад банака, што је мање за 15,25% у односу на протеклу годину.

Број притужби на рад банака у претходној години је смањен једним делом и као последица примене нове законске регулативе, којом је, као једна од најзначајнијих измена, прописана обавеза банака 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. Имајући у виду

да су банке поступиле у складу са прописаном обавезом, број притужби по овом основу, се значајно смањио током 2015. године, што је довело и до смањења укупног броја притужби на рад банака.

Уз то, примена Одлуке о мерама за очување стабилности финансијског система у вези с кредитима индексираним у страној валути а по основу које су банке извршиле повраћај више наплаћене камате услед повећања неодредивих елемената номиналне каматне стопе која је примењивана у обрачуну те камате, је додатно утицала на смањење притужби упућених Народној банци Србије на рад банака по основу промене номиналне каматне стопе .

У четвртном тромесечју 2015. године, корисници су на рад банака упутили укупно **240 притужби**, што је незнатно мање у односу на претходно тромесечје и готово у истом броју у односу на исти квартал 2014. године.



1.1.1. Број притужби и основи обраћања

У четвртом тромесечју 2015. године, највећи број притужби с приговором на рад банака односио се на кредите (54,17%), текуће рачуне (14,17%), платне картице (15%) и девизну штедњу (4,17%).

Број притужби по основима (1. 1 - 31. 12. 2015)						
Основ приговора	I тримесечје	II тримесечје	III тримесечје	IV тримесечје	Укупно	У %
Девизна штедња	15	15	12	10	52	5.2%
Динарска штедња	4	0	2	3	9	0.9%
Остало	1	2	4	3	10	1.0%
Депозитни послови	20	17	18	16	71	7.1%
Готовински кредити	38	42	39	45	164	16.4%
Остали кредити	39	42	40	47	168	16.8%
Потрошачки кредити	5	16	5	8	34	3.4%
Стамбени кредити	55	74	48	30	207	20.7%
Кредити	137	174	132	130	573	57.3%
Дебитне картице	6	12	5	11	34	3.4%
Кредитне картице	22	18	25	25	90	9.0%
Платне картице	28	30	30	36	124	12.4%
Наменски рачуни	2	3	3	3	11	1.1%
Платни промет	6	2	8	8	24	2.4%
Текући рачуни	35	48	44	34	161	16.1%
Платни промет	43	53	55	45	196	19.6%
Мењачки послови	1	0	1	2	4	0.4%
Остало	8	4	9	11	32	3.2%
Остало	9	4	10	13	36	3.6%
УКУПНО	237	278	245	240	1,000	100%

Извор: Народна банка Србије.

1.1.2. Анализа основа обраћања корисника

У четвртом тромесечју корисници су се најчешће обраћали притужбама:

- у вези са примењеним курсевима релевантних валута при вршењу конверзије кредита индексираних у ЦХФ у кредите индексираних у ЕУР и утврђивању остатка дуга у ЕУР;
- због неодобравања застоја у отплати кредита;
- због неодобравања кредита односно кредитних картица услед недовољне кредитне способности;
- због повећања номиналне каматне стопе услед престанка радног односа код послодавца за чије запослене је банка одобрила посебне услове кредитирања;
- у вези са отплатом кредита након смрти главног дужника;

- у вези са повраћајем средстава обезбеђења након измирења обавеза корисника по кредиту;
- у вези отплате кредита од јемаца који нису благовремено обавештавани да корисници кредита нису редовно измиривали доспеле обавезе;
- у вези злоупотребе платних картица након крађе/губитка истих;
- у вези подизања новчаних средстава на банкоматима;
- на износ остатка дуга по кредитима/кредитним картицама;
- на основицу и начин обрачуна камате по кредитним картицама;
- на пријављену доцњу Кредитном бироу због неуредног измиривања обавеза по кредитима, картицама и текућим рачунима;
- у вези са висином стопе затезне камате у случају неуредног измиривања обавеза по кредитима и кредитним картицама.

Центру се обратио велики број корисника притужбама у вези са применом Одлуке о мерама за очување стабилности финансијског система у вези с кредитима индексираним у страној валути (у даљем тексту: Одлука), као и појашњењима о олакшицама које нуде прописани модели за кредите индексирани у ЦХФ. Корисници који су се определили за прихватање једног од понуђена два модела конверзије, обраћали су се Центру притужбама у вези са применом курса релевантних валута при конверзији кредита индексiranог у ЦХФ у кредит индексiran у ЕУР. Наиме, током поступања по притужбама корисника, а у вези са наведеном проблематиком, уочено је да су поједине банке, приликом уручивања понуде корисницима, утврђивале остатак дуга у ЕУР применом курсева релевантних валута које су важиле на дан израде понуде, а не на дан закључивања Анекса, те је тако утврђен остатак дуга наведен у предлогу Анекса који је нуђен кориснику на потпис, без обзира на протек времена између уручивања понуде и њеног прихватања, односно закључивања Анекса уговора. Поменуте банке нису вршиле корекцију износа остатка дуга у ЕУР након прихватања понуде од стране корисника применом званичног средњег курса за ЕУР и ЦХФ на дан закључења Анекса, иако се дешавало да од датума упућивања понуде кориснику до датума прихвата исте прође дужи временски период, током кога је долазило до слабљења, односно јачања наведених валута, као и смањивања дуга услед отплата ануитета од стране корисника, по важећим плановима отплате. Имајући у виду да је Одлуком прописано да се кредит индексiran у ЦХФ конвертује у кредит индексiran у ЕУР по курсу ЕУР према

ЦХФ израчунатом на основу званичног средњег курса динара према ЕУР и званичног средњег курса динара према ЦХФ који важе на дан закључења Анекса уговора, банке су биле дужне да поступе у складу са Одлуком или да изврше класификацију предметних потраживања као потраживања са сумњивим и спорним правним основом.

Корисници су се обраћали притужбама и услед одбијања банака да примене Одлуку (да изврше повраћај више наплаћених средстава и/или да корисницима доставе понуде са моделима олакшица за кредите индексиране у ЦХФ сагласно Одлуци) у ситуацијама када је по истом спорном односу већ у току судски спор пред надлежним судом. У оваквим случајевима, Одлуком је прописано да банке које не поступе сагласно одредбама Одлуке, изврше класификацију предметних потраживања у потраживања са сумњивим и спорним правним основом.

Поред наведеног а када је реч о захтеву за обрачун и исплату затезне камате на више наплаћену камату до почетка примене Закона о заштити корисника финансијских услуга, корисницима су пружена одговарајућа објашњења да ни Закон ни Одлука нису прописали банкама обавезу да обрачунавају и исплаћују затезну камату на износ више наплаћених средстава на име камате услед повећања неодредивих елемената променљиве номиналне каматне стопе.

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 позитивно решиле притужбе, потраживања су отписана или је покренут поступак отписа потраживања и последично је извршена корекција пријављене доцње.

Поред наведеног, корисници су се током 2015. године обраћали молбама да Народна банка Србије утиче на банке да им се олакша даља отплата дуга по

кредитима или другим кредитним производима, због изненадних околности (најчешће губитка посла), односно да им се одобри застој у отплати (мораторијум) по кредитима и другим кредитним производима.

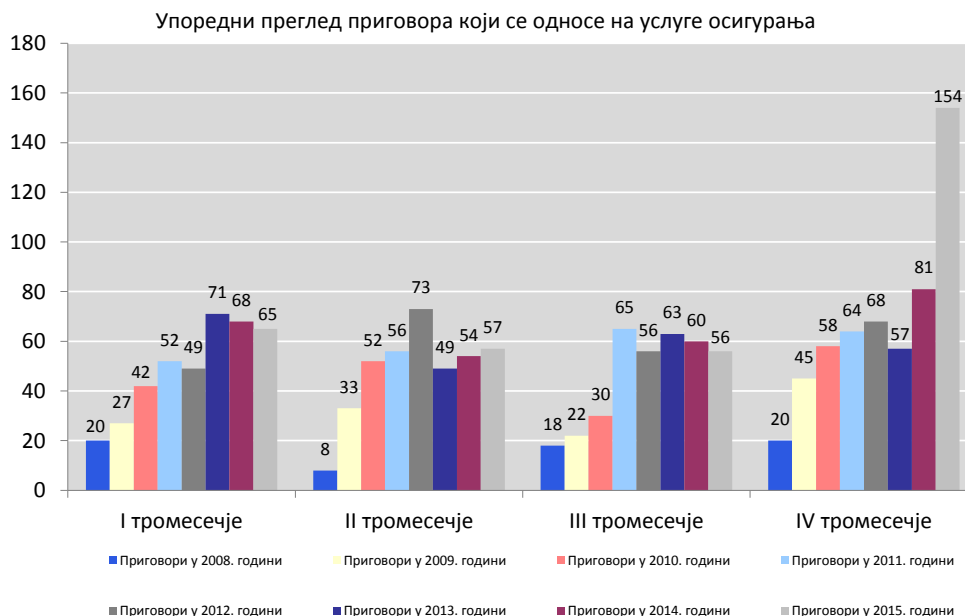
Чланом 32. Закона о заштити корисника финансијских услуга прописано је да банка може, уколико у току трајања уговорног односа наступе околности које корисника доводе у тешко имовинско стање, на његов захтев да прогласи застој у отплати (мораторијум) за одређени период, у току кога неће обрачунавати затезну 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 имајући у виду критеријуме које банка интерним актима прописује.

1.2. Друштва за осигурање

У периоду од 1. јануара до 31. децембра 2015. године Центар је примио 332 приговора на рад друштава за осигурање, што је за 26% више у односу на претходну годину.

Током четвртог квартала 2015. године примљено је 154 приговора на рад друштава за осигурање, што је готово три пута више него у претходном тромесечју. Такође, у поређењу са последњим кварталом 2014. године, број приговора на рад друштава за осигурање је готово дупло повећан.

Један од разлога повећања броја приговора на рад друштава за осигурање је доношење новог Закона о осигурању чија примена је почела у јуну 2015. године и у вези са њим доношење Одлуке о начину заштите права и интереса корисника услуга осигурања, којом је прописана обавеза друштва да у одговору на приговор кориснику укажу на његово право да, ако није задовољан одговором друштва, поднесе приговор Народној банци Србије.



Највећи број приговора пристиглих у току четвртог тромесечја односио се на аутоодговорност (31,17%), незгоду (20,78%), осигурање живота (9,74%), осигурање имовине (7,8%) и путно осигурање (10,71%).

Осигураници су се у наведеном периоду најчешће жалили на:

- висину и основ понуђене накнаде штете код осигурања од аутоодговорности;
- проценат утврђеног инвалидитета у случају настанка осигураног случаја (осигурање од последица незгоде);
- немогућност даљег плаћања премије по основу полиса животног осигурања – откуп полисе;
- немогућност остваривања права на накнаду по основу полисе животног осигурања, због искључења одговорности осигуравача, о чему корисници нису били потпуно и правилно информисани у предуговорној фази и приликом закључивања уговора о осигурању;
- висину и основ понуђене штете код осигурања имовине;
- проблеме у остваривању права по основу плаћања односно рефундирања трошкова лечења у иностранству током путовања, а по основу полисе путног осигурања.

Број приговора по основима (1. 1 - 31. 12. 2015)						
Основ обавештења	I тримесечје	II тримесечје	III тримесечје	IV тримесечје	Укупно	У %
Аутоодговорност	22	19	10	48	99	29,8%
Имовина	9	9	14	12	44	13,3%
Каско	2	3	4	11	20	6,0%
Незгода	7	8	4	32	51	15,4%
Осигурање у вези с кредитом	1	2	2	6	11	3,3%
Путно	4	4	6	11	25	7,5%
Остало	3	6	5	11	25	7,5%
Неживотно осигурање	48	51	45	131	275	82,8%
Осигурање живота	13	4	6	15	38	11,4%
Живот - допунско	0	0	3	6	9	2,7%
Рентно	4	1	0	0	5	1,5%
Остало	0	0	1	1	2	0,6%
Осигурање у вези с кредитом	0	0	1	1	2	0,6%
Животно осигурање	17	5	11	23	54	16,9%
Друштва у стечају и ликв.	0	0	0	0	0	0,0%
Остало	0	1	0	0	1	0,3%
Остало	0	1	0	0	1	0,3%
УКУПНО	65	57	56	154	332	100,0%

Извор: Народна банка Србије.

1.3. Остали даваоци финансијских услуга

Центар је у периоду од 1. јануара до 31. децембра 2015. године примио 7 притужби с приговором на рад давалаца финансијског лизинга што чини 0,5% од укупног броја притужби и 2 приговора на рад друштава за управљање добровољним пензијским фондовима што чини 0,1% од укупног броја притужби.

2. Преурањене притужбе

У наведеном периоду Центар је примио и 697 преурањених притужби које су корисници упутили без претходног обраћања финансијској институцији на чији рад су имали примедбе, а што је нешто више него у истом периоду претходне године.

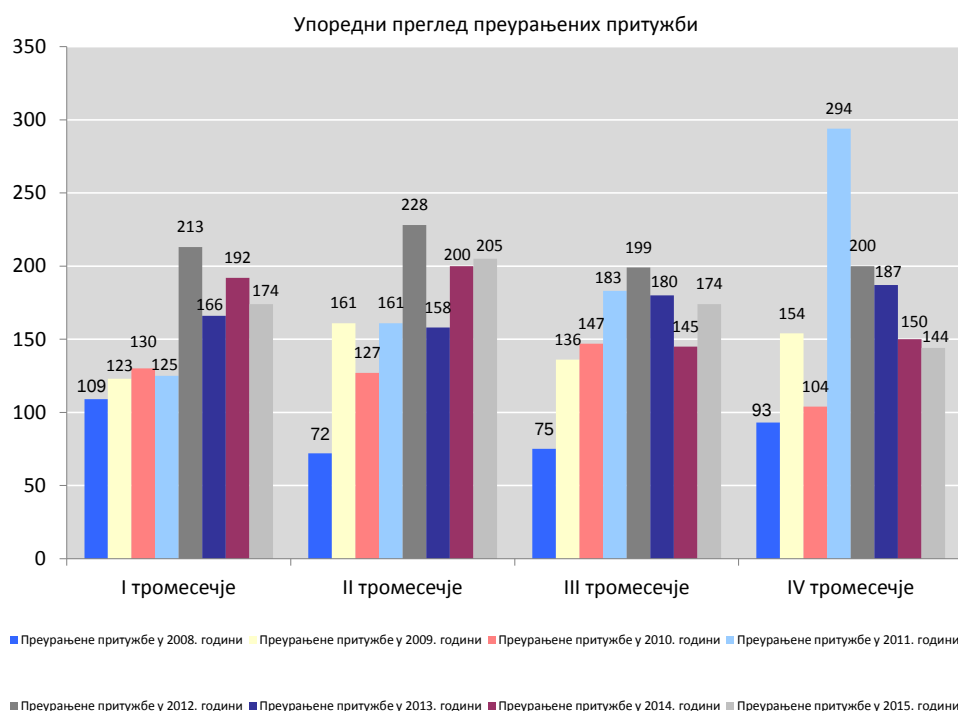
У четвртм кварталу 2015. године, број преурањених притужби је за 17% мањи него у трећем кварталу 2015. године, док је у односу на исто тримесечје 2014. године, број незнатно већи.

Број преурањених притужби по даваоцима финансијских услуга (1. 1 – 31. 12. 2015)						
Даваоци финансијских услуга	I тримесечје	II тримесечје	III тримесечје	IV тримесечје	Укупно	У %
Банке	161	191	154	126	632	90.7%
Друштва за осигурање	10	13	19	18	60	8.6%
Даваоци лизинга	1	1	1	0	3	0.4%
Друштва за управљање ДПФ	2	0	0	0	2	0.3%
Остало	0	0	0	0	0	0.0%
УКУПНО	174	205	174	144	697	100%

Извор: Народна банка Србије.

Центар је преурањене притужбе – приговоре проследио на надлежност финансијским институцијама на чији рад су се исти односили.

Највећи број преурањених притужби примљених у току четвртог тромесечја односио се на рад банака – 87,5%, а од тога на кредите 62%; текуће рачуне 17,5% и платне картице 9,5 %.



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 ти примљени предлози, те их је у посматраном периоду било укупно 191.

Од тог броја, 48 предлога је прихваћено од стране финансијских институција, 141 предлог је одбијен, а од једног је подносилац предлога одустао.

III. ПОСРЕДОВАЊЕ ПРЕД НАРОДНОМ БАНКОМ СРБИЈЕ

У периоду од 1. јануара до 31. децембра 2015. године заказано је и одржано **64** поступка посредовања (медијације), што је за 37% мање у односу на исти период прошле године.

Број посредовања (1.1 – 31.12.2015.)						
Даваоци финансијских услуга	У току	Поравнања	Обуставе	Одустанци	Укупно	у %
Банке	9	15	15	1	40	62,5%
Друштва за осигурање	2	6	13	1	22	34,4%
Даваоци лизинга	1	1	0	0	2	3,1%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0	0,0%
УКУПНО	12	22	28	2	64	100%

извор: Народна банка Србије

Од укупног броја поступака посредовања, поступак је окончан у 52 случаја, при чему је у 42% окончаних поступака постигнут споразум између финансијске институције и корисника.

Број посредовања (1. 1. – 31. 12. 2015)						
Даваоци финансијских услуга	I тримесечје	II тримесечје	III тримесечје	IV тримесечје	Укупно	У %
Банке	5	13	16	6	40	62,5%
Друштва за осигурање	6	4	8	4	22	34,4%
Даваоци лизинга	1	0	1	0	2	3,1%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0	0,0%
УКУПНО	12	17	25	10	64	100%

Извор: Народна банка Србије.

Током четвртог тримесечја одржано је 10 поступака посредовања, што је за 60% мање у односу на треће тримесечје 2015. године и за 70% мање у односу на исти период 2014. године.

Највећи број поступака посредовања у четвртом тримесечју односио се на спорне односе у вези с коришћењем кредита (20%), кредитних картица (20%) и допунског животног осигурања (20%).

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 50 медијских захтева новинара, и то: пет телевизијских наступа, 20 фоно изјава и 25 одговора на питања штампаних и електронских медија (Радио Војводина, Политика, Блиц, Радио Лагуна, РТС, РТС – Потрошачки саветник, Радио Београд, ТАНЈУГ, ТВ

Војводина, Данас, Новости, Дневник, Свет осигурања, Каматица, Привредни преглед, Е-капија), укључујући и телевизијско снимање за серијал РТС на тему заштите и едукације корисника финансијских услуга

1.1. Питања корисника

Поред поменутог броја притужби и преурањених притужби/приговора, Центар је у 2015. години примио и **1688** питања у вези с финансијским услугама.

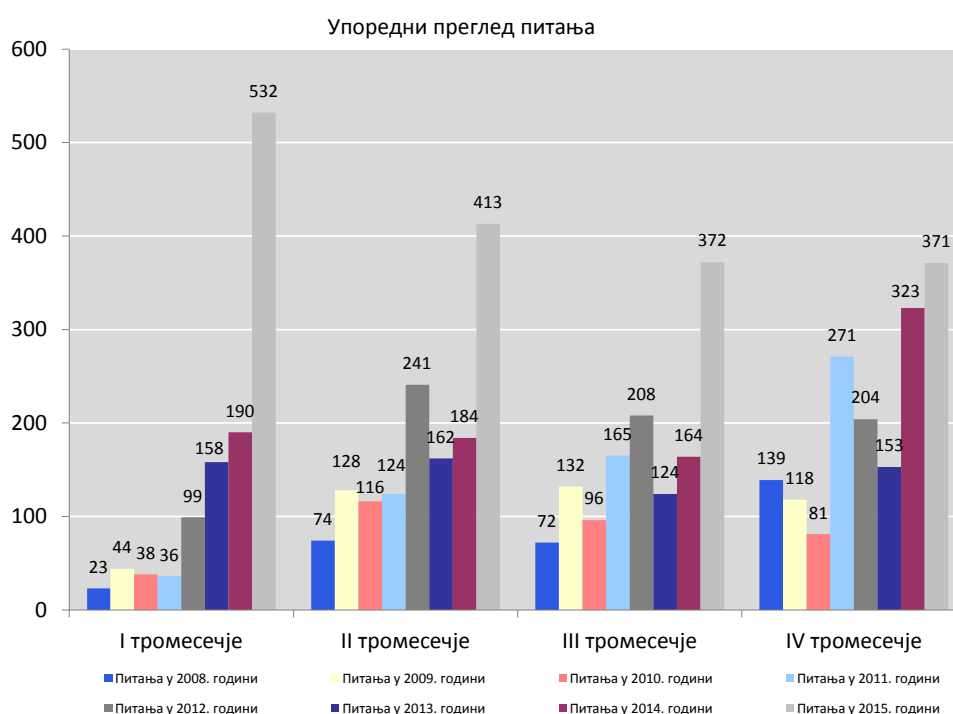
Од питања пристиглих у четвртм тромесечју највећи број се односио на рад банака – 83,8%, а од чега се највећи број односио на кредите (40,5%), текуће рачуне (22,2%) и платни промет (5,8%).

Број питања по даваоцима финансијских услуга (1.1 – 31.12.2015)						
Даваоци финансијских услуга	I тримесечје	II тримесечје	III тримесечје	IV тримесечје	Укупно	у %
Банке	450	338	334	311	1433	84,9%
Друштва за осигурање	12	13	7	22	54	3,2%
Даваоци лизинга	6	6	2	6	20	1,2%
Друштва за управљање ДГФ	1	3	2	2	8	0,5%
Остало	63	53	27	30	173	10,2%
УКУПНО	532	413	372	371	1688	100%
Извор: Народна банка Србије.						

Број примљених питања у 2015. години већи је за 23% у односу на претходну годину, док је у четвртм тромесечју 2015. године евидентиран приближно исти број у односу на треће тромесечје. У четвртм тромесечју забележен је и значајан број корисника који се обраћао Народној банци Србије додатним питањима. Разлог повећања броја питања у односу на претходну годину је већа информисаност, 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 у четвртм тромесечју најчешће 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 за које имају потешкоће да редовно измирују због неочекиваних околности (најчешће губитка посла), односно да им се одобри застој у отплати (мораторијум) тих обавеза.



Корисници су такође постављали значајан број питања у вези са активирањем јемства по кредиту, пријављеном доцњом у Кредитном бироу, рефинансирањем кредита и начина на који се врши превремена отплата, кредитима одобреним за плаћање премије осигурања од аутоодговорности, накнадом за издавање кредитне картице, условима за подизање старе девизне штедње држављана бивших република СФРЈ и функционисањем платног промета.

Поред наведеног, Народној банци Србије се у претходном периоду питањима обраћао и велики број предузетника и пољопривредника, имајући у виду да је почев од 27. марта 2015. године заштита њихових права и интереса обухваћена Законом о изменама и допунама Закона о заштити корисника финансијских услуга, односно примена Закона се односи и на наведене категорије корисника.

Број питања по основима (1.1 – 31.12.2015)						
Основ питања	I тромесечје	II тромесечје	III тромесечје	IV тромесечје	Укупно	У %
Девизна штедња	3	6	8	5	22	1,5%
Динарска штедња	1	3	2	1	7	0,5%
Остало	2	1	1	0	4	0,3%
Депозитни послови	6	10	11	6	33	2,3%
Готовински кредити	46	35	40	44	165	11,5%
Остали кредити	44	66	45	42	197	13,7%
Потрошачки кредити	7	4	3	7	21	1,5%
Стамбени кредити	207	104	100	33	444	31,0%
Кредити	304	209	188	126	827	57,7%
Дебитне картице	2	1	6	9	18	1,3%
Кредитне картице	16	10	18	16	60	4,2%
Платне картице	18	11	24	25	78	5,4%
Наменски рачуни	0	1	3	3	7	0,5%
Платни промет	10	10	7	18	45	3,1%
Текући рачуни	40	33	46	69	188	13,1%
Платни промет	50	44	56	90	240	16,7%
Мењачи послови	6	0	0	2	8	0,6%
Обвезнице	0	0	0	0	0	0,0%
Остало	66	64	55	62	247	17,2%
Остало	72	64	55	64	255	17,8%
УКУПНО	450	338	334	311	1433	100%

Извор: Народна банка Србије.

1.2. Позиви корисника упућени Информативном центру

Информативни центар је у 2015. години примио **17.037** позива и **1025** упита електронским путем што заједно чини **18.062** обраћања Информативном центру.

Број постављених питања по областима (1.1 – 31.12.2015.)						
Даваоци финансијских услуга	I тромесечје	II тромесечје	III тромесечје	IV тромесечје	Укупно	у %
Банкарске услуге и лизинг	1.202	1.071	934	1.368	4.575	27%
Осигурање и ДПФ	161	168	167	300	796	5%
Мењачки послови	291	366	392	386	1.435	8%
Принудна наплата	948	924	814	888	3.574	21%
Платни промет	284	376	457	529	1.646	10%
Стара и нова девизна штедња	55	165	154	108	482	3%
Курсне листе	719	642	638	527	2.526	15%
Остало	645	625	556	177	2.003	12%
УКУПНО	4.305	4.337	4.112	4.283	17.037	100%

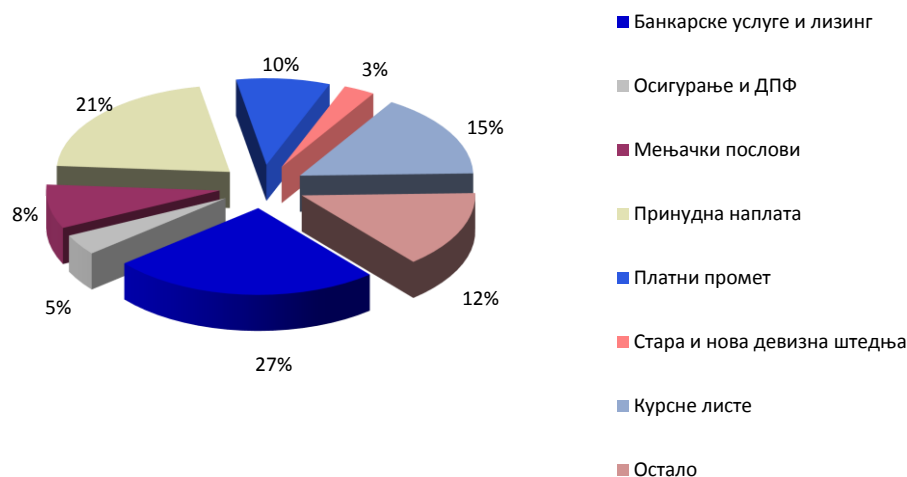
извор: Народна банка Србије

Број позива у наведеном периоду мањи је у односу на 2014. годину за 12%, док је број позива у четвртном тромесечју већи за 4% од броја позива у трећем 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, принудну наплату, трезорске послове и платни промет.

Преглед питања по областима



2. Финансијска едукација

2.1. Едукативне трибине

У 2015. години одржане су **42** едукативне трибине у **30** градова и села широм Србије, којима је присуствовало **1600** грађана.

Трибине	I тромесечје	II тромесечје	III тромесечје	IV тромесечје	Укупно
Трибине у 2011. години	1	1	2	4	8
Трибине у 2012. години	4	15	1	12	32
Трибине у 2013. години	4	0	0	0	4
Трибине у 2014. години	3	18	3	15	39
Трибине у 2015. години	7	14	1	20	42

извор: Народна банка Србије

Број одржаних трибина у 2015. години већи је за 7% у односу на претходну годину. На одржаним трибинама грађанима су представљене финансијске услуге кроз **90** одржаних презентација. Највеће интересовање грађани су показали за теме: права корисника финансијских услуга, рефинансирање кредита, о чему треба водити рачуна приликом задуживања, валутна клаузула, променљива каматна стопа, пољопривредни кредити, осигурање пољопривреде и штедња.



Одржано је пет трибина намењених предузетницима и пољопривредницима.

Едукативни материјали о финансијским услугама дистрибуирани су грађанима на одржаним трибинама и приликом њихових посета канцеларијама за финансијску едукацију. Укупно **158.000** едукативних лифлета подељено је у 2015. години, од чега 62.000 у четвртом тромесечју.

Због учесталости притужби и питања по основу коришћења платних картица у иностранству, наслеђивања дуга по кредиту, кредита за пензионере, осигурања од губитка посла, активирања јемства садржаји на сајту „Твој новац“ посвећеном финансијској едукацији објављене су информације и савети грађанима у вези са наведеним финансијским услугама.

2.2. Канцеларије за финансијску едукацију

У 2015. години одговорено је на **1694** питања грађана који су посетили регионалне канцеларије за финансијску едукацију, што је за 5% више у односу на претходну годину.

Током четвртог тромесечја **399** грађана посетило је канцеларије, што је за 11% мање у односу на треће тромесечје 2015. године.

Број питања грађана по областима (1.1 – 31.12.2015.)						
Даваоци финансијских услуга	I тромесечје	II тромесечје	III тромесечје	IV тромесечје	Укупно	у %
Банкарство	193	235	221	176	825	48,7%
Осигурање	1	15	4	13	33	1,9%
Лизинг	5	4	8	7	24	1,4%
Мењачки послови	8	7	19	10	44	2,6%
Пензије	3	3	6	7	19	1,1%
Остало	158	214	191	186	749	44,2%
УКУПНО	368	478	449	399	1.694	100%

извор: Народна банка Србије

Највећи број питања која су грађани постављали у трећем тромесечју односио се на банкарске услуге (44,2%), и то посебно на стамбене кредите индексиране у швајцарским францима, штедњу, начин обрачуна анuitета, јемство, кредитну евиденцију и текуће рачуне.