



НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ

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

Јануар–март 2013.

Април 2013.

I. УВОД

У периоду од 1. јануара до 31. марта 2013. године, Центар за заштиту и едукацију корисника финансијских услуга Народне банке Србије (у даљем тексту: Центар) примио је:

- **364 обавештења** с приговорима на рад финансијских институција,
- **166 преурањених обавештења**,
- **158 питања**, и
- **4.962 позива** упућена Информативном центру.

У истом периоду планирана су и заказана 24 поступка посредовања – медијације, од чега је одржано њих 14.

II. ОБАВЕШТЕЊА И ПРЕУРАЊЕНА ОБАВЕШТЕЊА КОРИСНИКА

Центар је у наведеном периоду примио 530 обавештења и преурањених обавештења с приговорима на рад финансијских институција. Од тог броја, 31% односио се на преурањена обавештења, будући да се корисници финансијских услуга нису претходно обратили тим институцијама с приговорима на њихов рад. Стога је Центар, уместо корисника, та обавештења прослеђивао надлежним финансијским институцијама ради давања одговора корисницима.

**Број обавештења и преурањених обавештења по даваоцима финансијских услуга
(1. 1 – 31. 3. 2013)**

Даваоци финансијских услуга	Обавештења	Преурањена обавештења	Укупно	У %
Банке	290	160	450	84,9%
Друштва за осигурање	71	4	75	14,2%
Даваоци лизинга	3	2	5	0,9%
УКУПНО	364	166	530	100%

Извор: Народна банка Србије.

**Структура обавештења и преурањених обавештења по групама давалаца финансијских услуга
(1. 1 – 31. 3. 2013)**



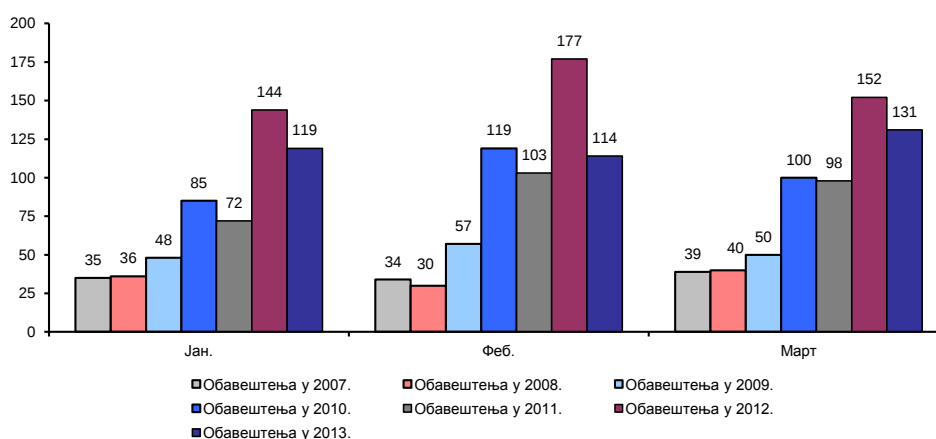
Имајући у виду да корисници финансијских услуга процентуално највише користе банкарске услуге, 84,9% обавештења и преурањених обавештења односило се на рад банака.

1. Обавештења корисника

Корисници финансијских услуга упутили су 364 обавештења с приговорима на рад финансијских институција. Од тог броја, 79,7% обавештења односило се на рад банака.

Даваоци финансијских услуга	Јан.	Феб.	Март	Укупно	У %
Банке	98	88	104	290	79,7%
Друштва за осигурање	20	25	26	71	19,5%
Даваоци лизинга	1	1	1	3	0,8%
УКУПНО	119	114	131	364	100%

Извор: Народна банка Србије.



У поређењу са истим периодом прошле године, број примљених обавештења мањи је за 23,04%.

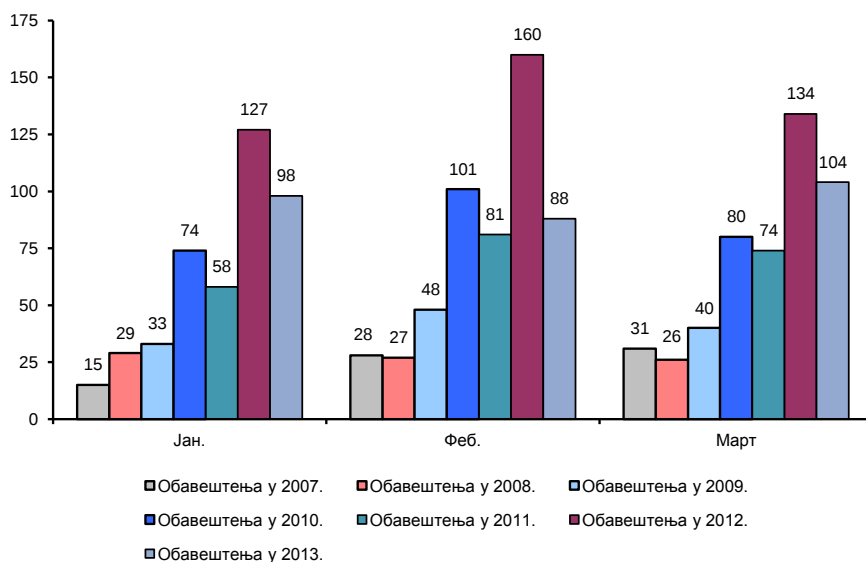
Број обавештења по даваоцима финансијских услуга (1.1 – 31. 3. 2013)

Даваоци финансијских услуга	Неоснована обавештења	Неоснована - негативно решена	Неоснована - позитивно решена	Основана обавештења	Основана - негативно решена	Основана - позитивно решена	У току	Укупно
Банке	41	37	4	11	2	9	238	290
Друштва за осигурање	14	14	0	1	0	1	56	71
Даваоци лизинга	1	1	0	1	0	1	1	3
УКУПНО	56	52	4	13	2	11	295	364
УКУПНО у %	15%	14,3%	1,1%	4%	0,5%	3%	81%	100%

Извор: Народна банка Србије.

1.1. Банке

У наведеном периоду корисници су на рад банака упутили укупно **290 обавештења**, што је за 31,1% мање него у истом периоду 2012. године.

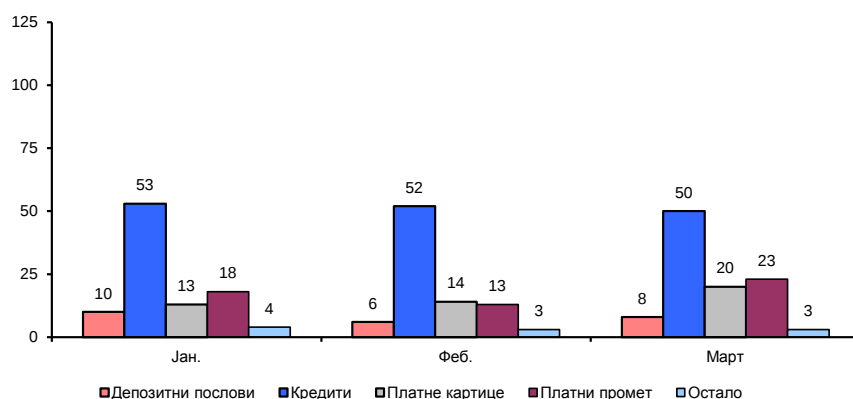


Највише обавештења односило се на кредите (53,4%), текуће рачуне (17,6%) и платне картице (16,2%).

**Број обавештења по основима
(1.1 – 31. 3. 2013)**

Основ приговора	Јан.	Феб.	Март	Укупно	У %
Девизна штедња	9	6	6	21	7,21%
Динарска штедња	1	0	2	3	1,09%
Депозитни послови	10	6	8	24	8,3%
Готовински кредити	5	5	11	21	7,2%
Остали кредити	26	28	23	77	26,6%
Потрошачки кредити	7	2	4	13	4,5%
Стамбени кредити	15	17	12	44	15,2%
Кредити	53	52	50	155	53,4%
Дебитне картице	5	4	4	13	4,5%
Кредитне картице	8	10	16	34	11,7%
Платне картице	13	14	20	47	16,2%
Наменски рачуни	1	0	0	1	0,3%
Платни промет	1	1	0	2	0,7%
Текући рачуни	16	12	23	51	17,6%
Платни промет	18	13	23	54	18,6%
Остало	4	3	3	10	3,4%
Остало	4	3	3	10	3,4%
УКУПНО	98	88	104	290	100%

Извор: Народна банка Србије.



Корисници су се најчешће обраћали због:

- неразумевања начина утврђивања нове висине анuitета у поступку усклађивања уговора са Законом о заштити корисника финансијских услуга (у даљем тексту: Закон) закључених пре почетка примене Закона;
- захтева 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;
- захтева за повраћај средстава која је банка више обрачунала и наплатила у периоду након 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;
- потешкоћа у измиривању уговорених обавеза 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 у швајцарским францима;
- необавештавање јемца о условима под којима је главни дужник закључио уговор с банком и висини кредитне обавезе, као и због неблаговременог обавештавања јемца од стране банке о постојању неизмиреног дуговања главног дужника, односно његовој обавези да уместо дужника измири доспело дуговање, те и немогућности да се изврши замена јемца;
- проблема у замени предмета хипотеке;
- недоумице у вези с висином накнаде коју треба платити при превременој отплати кредита за оне уговоре који су закључени пре почетка 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, као и због дуговања на име накнаде за одржавање текућег рачуна и затезне камате која су настала у периоду од више година;

- потешкоће у отплати дуга по платним картицама и неразумевања начина обрачуна камате на дуг по кредитним картицама, као и злоупотребе кредитних картица;
- проблема приликом обављања трансакције подизања средстава са банкомата, као и неисплаћених средстава с банкомата, по основу чега се врши задуживање текућег рачуна за износ трансакције која није успешно реализована по том основу;
- примене курса при отплати кредита одобрених пре почетка примене Закона;
- неоснованог и/или неблаговременог пријављивања доцње Кредитном бироу.

Народна банка Србије је у периоду од 1. јануара до 31. марта 2013. године због кршења одредаба Закона, који се примењује од 5. децембра 2011. године, у складу с чланом 50. овог закона, новчано казнила Пиреус банку а.д. Београд. Такође, Народна банка Србије је том приликом изрекла мере с налогом за отклањање утврђених неправилности.

1.2. Друштва за осигурање

У првом тромесечју 2013, Центру је упућено 71 обавештење на рад друштава за осигурање, или за 45% више него у истом периоду претходне године.

Највећи број пристиглих обавештења односио се на аутоодговорност (48%) и животно осигурање (23%).

**Број обавештења по основима
(1. 1 – 31. 3. 2013)**

Основ приговора	Јан.	Феб.	Март	Укупно	У %
Аутоодговорност	11	13	10	34	48%
Имовина	1	1	2	4	6%
Каско	0	0	2	2	3%
Незгода	2	2	3	7	10%
Осигурање у вези с кредитом	1	1	1	3	4%
Остало	1	1	1	3	4%
Неживотно осигурање	16	18	19	53	75%
Осигурање живота	2	2	2	6	8%
Остало	2	4	4	10	14%
Животно осигурање	4	6	6	16	23%
Остало	0	1	1	2	3%
Остало	0	1	1	2	3%
УКУПНО	20	25	26	71	100%

Извор: Народна банка Србије.

Осигураници су се најчешће жалили на:

- висину понуђене накнаде штете,
- неблаговремене исплате по основу накнаде штете,
- одбијање исплате неспорног дела те штете,
- проблеме у остваривању права по основу полиса животног осигурања,
- проблеме са европским извештајем као доказним средством, 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 упућена су три обавештења, или 0,8% укупног броја обавештења.

2. Преурањена обавештења

Центар је примио и 166 преурањених обавештења која су упућена без претходног обраћања одговарајућој финансијској институцији.

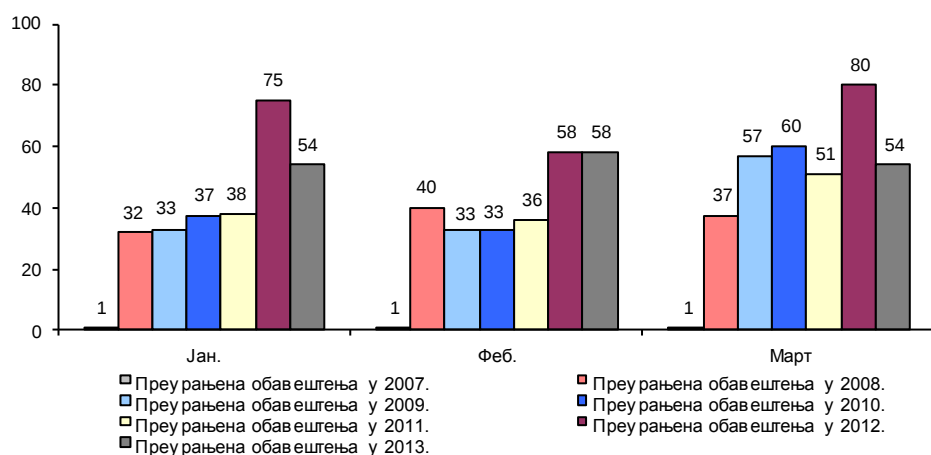
Према Закону, Народна банка Србије преурањена обавештења упућује финансијским институцијама на даљу надлежност.

**Број преурањених обавештења по даваоцима финансијских услуга
(1. 1 – 31. 3. 2013)**

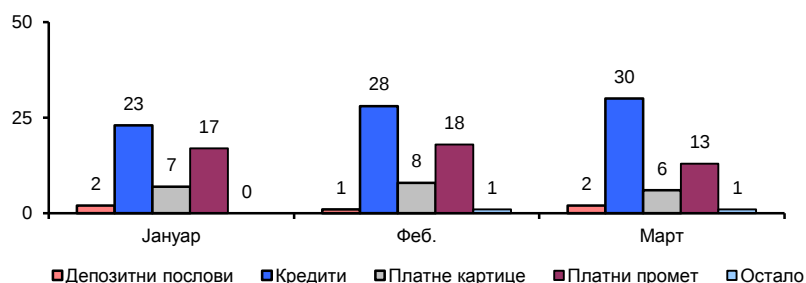
Даваоци финансијских услуга	Јан.	Феб.	Март	Укупно	У %
Банке	52	56	52	160	96,4%
Друштва за осигурање	1	2	1	4	2,4%
Даваоци лизинга	1	0	1	2	1,2%
УКУПНО	54	58	54	166	100%

Извор: Народна банка Србије.

Број преурањених обавештења је за 22% мањи него у истом периоду претходне године.



Највећи проценат преурањених обавештења односио се на рад банака (96,4%), и то у сегменту кредита (52%), текућих рачуна (26%) и платних картица (13%).



III. ПОСРЕДОВАЊА

У периоду 1. јануар – 31. март 2013. године планирана су и заказана 24 поступка посредовања – медијације, што је за 4% мање него у истом периоду 2012. године.

**Број посредовања по даваоцима финансијских услуга
(1. 1 – 31. 3. 2013)**

Даваоци финансијских услуга	У току	Поравнања	Обуставе	Укупно	У %
Банке	7	2	3	12	50%
Друштва за осигурање	2	3	5	10	42%
Даваоци лизинга	1	0	1	2	8%
УКУПНО	9	5	9	24	100%

Извор: Народна банка Србије.

Од укупног броја поступака посредовања, поступак је окончан у 14 случајева, при чему је 36% поступака посредовања завршено споразумом између финансијских институција и њихових клијената.

**Број посредовања
(1. 1 – 31. 3. 2013)**

Даваоци финансијских услуга	Јан.	Феб.	Март	Укупно	У %
Банке	5	3	4	12	50%
Друштва за осигурање	3	4	3	10	42%
Даваоци лизинга	1	1	0	2	8%
УКУПНО	9	8	7	24	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 (33%), девизне штедње (8%) и платних картица (8%). Када је реч о спорним односима између друштава за осигурање и њихових клијената, најбројнији су у области аутоодговорности (29%).

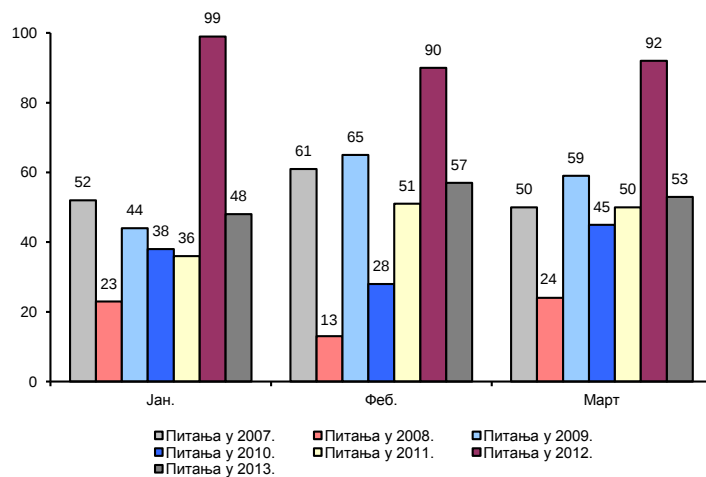
IV. ИНФОРМИСАЊЕ И ЕДУКАЦИЈА КОРИСНИКА**1. Информисање грађана****1.1. Питања корисника**

Центар је, поред наведеног броја обавештења и преурањених обавештења, примио и 158 питања у вези с финансијским производима и услугама и правима корисника финансијских услуга, што је 44% мање него у истом периоду прошле године.

**Број питања по даваоцима финансијских услуга
(1. 1 – 31. 3. 2013)**

Даваоци финансијских услуга	Јан.	Феб.	Март	Укупно	У %
Банке	42	49	35	126	80%
Друштва за осигурање	1	1	5	7	4%
Даваоци лизинга	1	1	7	9	6%
Остало	4	6	6	16	10%
УКУПНО	48	57	53	158	100%

Извор: Народна банка Србије.



Највећи проценат питања односио се на рад банака (80%), и то у вези с кредитима (46%), текућим рачунима (6,3%) и девизном штедњом (6,3%).

Број питања по основима (1. 1 – 31. 3. 2013)

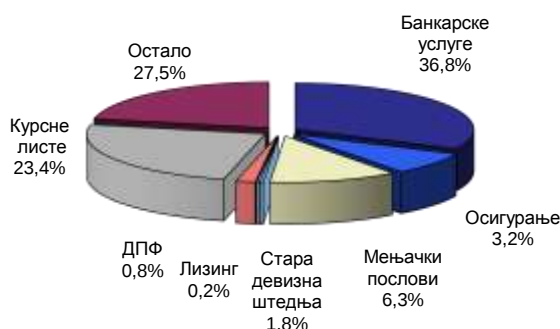
Основ питања	Јан.	Феб.	Март	Укупно	У %
Девизна штедња	3	3	2	8	6,3%
Остало	0	0	1	1	0,8%
Депозитни послови	3	3	3	9	7,1%
Готовински кредити	1	1	0	2	1,6%
Остали кредити	9	6	11	26	20,6%
Стамбени кредити	13	9	8	30	23,8%
Кредити	23	16	19	58	46%
Кредитне картице	0	0	1	1	0,8%
Платне картице	0	0	1	1	0,8%
Платни промет	0	4	1	5	4%
Текући рачуни	5	2	1	8	6,3%
Платни промет	5	6	2	13	10,3%
Остало	11	24	10	45	35,7%
Остало	11	24	10	45	35,7%
УКУПНО	42	49	35	126	100%

Извор: Народна банка Србије.

1.2. Позиви корисника упућени Информативном центру

Информативни центар је у периоду од 1. јануара до 31. марта примио 4.962 позива грађана.

**Структура позива упућених
Информативном центру
(1. 1 – 31. 3. 2013)**



**Број постављених питања по областима
(1. 1 – 31. 3. 2013)**

Област	Јан.	Феб.	Март	Укупно	У %
Банкарске услуге	645	560	620	1.825	36,8%
Осигурање	51	46	64	161	3,2%
Мењачки послови	135	123	56	314	6,3%
Лизинг	1	6	1	8	0,2%
ДПФ	16	14	12	42	0,8%
Стара девизна штедња	25	27	37	89	1,8%
Курсне листе	376	357	427	1.160	23,4%
Остало	429	347	587	1.363	27,5%
УКУПНО	1.678	1.480	1.804	4.962	100%

Извор: Народна банка Србије.

Ако се изузму питања која су се односила на сервисне информације, корисници су највећи број питања постављали у вези с банкарским услугама, мењачким пословима и осигурањем.

Примљено је и 308 упита електронским путем с питањима о процедури упућивања приговора на рад финансијских институција, висини курса, замени новчаница, принудној наплати, платном промету итд. На све упите одговорено је у прописаном року.

2. Финансијска едукација грађана

Запослени на пословима финансијске едукације су у току прва три месеца 2013. године наставили с редовним ажурирањем садржаја на сајту www.tvojnovac.nbs.rs који је намењен корисницима финансијских услуга.

Објављен је новински чланак у дневном листу Политика о прекиду плаћања премије осигурања.

За потребе Светске банке, која се бави истраживањем на глобалном нивоу, попуњен је упитник у вези са истраживањем о заштити корисника финансијских услуга и финансијској писмености становништва у Србији.

На саветовању у Удружењу банака Србије представник Центра представио је Стратегију Народне банке Србије на пољу финансијске едукације 2012–2015, као и активности Центра у области информисања корисника финансијских услуга.

2.1. Едукативне трибине

У прва два месеца одржане су четири едукативне трибине за грађане Београда, Кикинде и Крагујевца. Овим трибинама присуствовало је укупно 160 грађана.

Финансијски производи и услуге представљени су грађанима кроз девет презентација. Грађани су показали интересовање за предавања о штедњи кроз добровољне пензијске фондове, кредитима за рефинансирање, животном осигурање, каматним стопама и валутној клаузули код кредита, електронском банкарству, као и о чему треба водити рачуна приликом задуживања и употребе платних картица.

На трибинама, као и током других едукативних активности, подељени су едукативни материјали који садрже информације о финансијским производима. Поред тога, други канали дистрибуције били су: пореска управа, Управа за трезор, институције за комуналне услуге, здравствене институције, 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. марта 2013. године 213 грађана посетило је регионалне канцеларије.

**Број питања грађана по областима у периоду
(1. 1 – 31. 3. 2013)**

Област	Јан.	Феб.	Март	Укупно	У %
Банкарство	58	70	76	204	54.83%
Осигурање	3	4	8	15	4.03%
Лизинг	4	5	4	13	3.49%
Мењачки послови	4	3	4	11	2.98%
Пензије	5	0	2	7	1.88%
Остало	47	36	39	122	32.79%
УКУПНО	121	118	133	372	100%

Највећи број питања која су грађани постављали односио се на банкарске услуге (53%), посебно на штедњу, рефинансирање кредита, начин обрачуна ануитета, 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.