



НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ

ИЗВЕШТАЈ О РАДУ
ЦЕНТРА ЗА ЗАШТИТУ И ЕДУКАЦИЈУ
КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА

Јануар–март 2014.

Мај 2014.

I. УВОД

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

- **425 обавештења** с приговорима на рад финансијских институција,
- **192 преурањена обавештења**,
- **295 питања**, и
- **4.978 упита** упућених Информативном центру.

У истом периоду планирано је и заказано 29 поступака посредовања (медијација), од чега је одржано њих 18.

II. ОБАВЕШТЕЊА И ПРЕУРАЊЕНА ОБАВЕШТЕЊА КОРИСНИКА

Центар је у наведеном периоду примио 617 обавештења и преурањених обавештења с приговорима на рад финансијских институција. Од тог броја, 31% односио се на преурањена обавештења, јер корисници финансијских услуга претходно нису упутили тим институцијама приговоре на њихов рад. Стога је Центар таква обавештења прослеђивао одговарајућој финансијској институцији на даљу надлежност.

**Број обавештења и преурањених обавештења по даваоцима финансијских услуга
(1.1 – 31. 3. 2014)**

Даваоци финансијских услуга	Обавештења	Преурањена обавештења	Укупно	У %
Банке	355	178	533	86,4%
Друштва за осигурање	68	12	80	13%
Даваоци лизинга	2	2	4	0,6%
УКУПНО	425	192	617	100%

Извор: Народна банка Србије.

Имајући у виду да корисници финансијских услуга процентуално највише користе банкарске услуге, највећи број обавештења и преурањених обавештења (86,4%) односио се на рад банака.

1. Обавештења корисника

Корисници финансијских услуга упутили су Центру 425 обавештења с приговорима на рад финансијских институција. Од тог броја, 83,53% обавештења односило се на рад банака.

Од укупног броја обавештења, поступање је завршено у 354 случаја (83,3%), од чега се њих 260 (73,5%) односило на неосноване приговоре, а 94 (26,5%) на основане приговоре.

Број обавештења по даваоцима финансијских услуга
(1. 1 - 31. 3. 2014)

Даваоци финансијских услуга	Неоснована обавештења	Неоснована – негативно решена	Неоснована – позитивно решена	Основана обавештења	Основана – негативно решена	Основана – позитивно решена	У току	Укупно
Банке	204	194	10	83	31	52	68	355
Друштва за осигурање	54	52	2	11	2	9	3	68
Остало	0	0	0	0	0	0	0	0
Даваоци лизинга	2	2	0	0	0	0	0	2
Друштва за управљање ДПФ	0			0			0	0
Мењачнице	0			0			0	0
Остало	0			0			0	0
УКУПНО	260	248	12	94	33	61	71	425
УКУПНО у %	61,2%	58,4%	2,8%	22,1%	7,8%	14%	16,7%	100%

Извор: Народна банка Србије.

У поређењу с тромесечјем 2013. године, број примљених обавештења је већи за 16,8%.

1.1. Банке

У наведеном периоду корисници су на рад банака упутили укупно 355 обавештења, или за 22,4% више у односу на исти период 2013. године.

Број обавештења по основима (1. 1 – 31. 3. 2014)

Основ приговора	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	У %
Девизна штедња	0	6	7	13	3,66%
Динарска штедња	0	2	2	4	1,13%
Остало	0	0	1	1	0,28%
Депозитни послови	0	8	10	18	5,07%
Готовински кредити	21	20	18	59	16,62%
Остали кредити	23	24	12	59	16,62%
Потрошачки кредити	5	10	4	19	5,35%
Стамбени кредити	27	25	27	79	22,25%
Кредити	76	79	61	216	60,85%
Дебитне картице	3	4	1	8	2,25%
Кредитне картице	13	11	11	35	9,86%
Платне картице	16	15	12	43	12,11%
Наменски рачуни	0	0	3	3	0,85%
Платни промет	1	1	1	3	0,85%
Текући рачуни	16	14	25	55	15,49%
Платни промет	17	15	29	61	17,18%
Мењачки послови				0	0,00%
Остало	7	6	4	17	4,79%
Остало	7	6	4	17	4,79%
УКУПНО	116	123	116	355	100,00%

Извор: Народна банка Србије.

Највише обавештења односило се на кредите (60,85%), текуће рачуне (15,49%) и кредитне картице (9,86%).

Корисници су се у претходном тромесечју најчешће обраћали због:

- начина на који банке примењују Препоруку БАН 002/13 Народне банке Србије од 31. маја 2013. године у вези с применом уговорених неодредивих елемената променљиве каматне стопе пре почетка примене Закона о заштити корисника финансијских услуга (у даљем тексту: Закон);
- примене девизног курса за отплату обавеза које доспевају по основу уговора о кредитима индексираним у инострану валути који су закључени пре почетка примене Закона;
- уговорених одредаба о камати која се примењује у случају дужничке доцње;
- 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;
- потешкоћа у измиривању обавеза по основу закључених уговора о кредиту, кредитним картицама или дозвољеном прекорачењу по текућем рачуну, као и немогућности да се изврши рефинансирање ових дуговања,

нарочито када се ради о потраживањима банака која су индексирана у швајцарским францима;

- необавештавања јемца о условима под којима је главни дужник закључио уговор с банком и висини кредитне обавезе, затим неблаговременог обавештавања јемца од стране банке о постојању неизмиреног дуговања главног дужника, односно његовој обавези да уместо дужника измири доспело дуговање, те немогућности да се изврши замена јемца;
- 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 дуговања на име накнаде за одржавање текућег рачуна;
- спорних трансакција извршених злоупотребом платних картица.

1.2. Друштва за осигурање

У периоду 1. јануар – 31. март 2014. Центру је упућено 68 обавештења на рад друштава за осигурање, што је за 4,2% мање у односу на исти период 2013. године.

Број обавештења по основима (1. 1 – 31. 3. 2014)

Основ приговора	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	у %
Аутоодговорност	13	7	11	31	45,6%
Имовина	3	1	2	6	8,8%
Каско	0	3	0	3	4,4%
Незгода	2	5	2	9	13,2%
Осигурање у вези с кредитом	0	1	0	1	1,5%
Остало	0	0	4	4	5,9%
Неживотно осигурање	18	17	19	54	79,4%
Осигурање живота	3	0	3	6	8,8%
Живот – допунско	0	0	1	1	1,5%
Остало	0	1	1	2	2,9%
Животно осигурање	3	1	5	9	13,2%
Друштва у стечају и ликвидацији				0	0,0%
Остало	3	2	0	5	7,4%
Остало	3	2	0	5	7,4%
УКУПНО	24	20	24	68	100,0%

Извор: Народна банка Србије.

Највећи број пристиглих обавештења односио се на аутоодговорност (45,6%), осигурање од незгоде (13,2%) и животно осигурање (13,2%).

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 у остваривању права по основу полиса животног осигурања у случају немогућности даљег плаћања премије.

1.3. Остали даваоци финансијских услуга

На рад давалаца финансијског лизинга упућена су два обавештења, или 0,6% укупног броја обавештења.

2. Преурањена обавештења

Центар је примио и 192 преурањена обавештења, тј. обавештења која су му упућена без претходног обраћања одговарајућој финансијској институцији.

По процедури, Народна банка Србије преурањена обавештења упућује финансијским институцијама на даљу надлежност.

**Број преурањених обавештења по даваоцима финансијских услуга
(1. 1 – 31. 3. 2014)**

Даваоци финансијских услуга	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	У %
Банке	52	60	66	178	92,7%
Друштва за осигурање	4	4	4	12	6,3%
Даваоци лизинга		2		2	1%
УКУПНО	56	66	70	192	100%

Извор: Народна банка Србије.

Број преурањених обавештења је за 15,7% већи него у истом периоду претходне године. Највећи проценат преурањених обавештења односио се на рад банака (92,7%), и то у сегменту кредита (47,7%), текућих рачуна (29,2%) и кредитних картица (10,7%).

III. ПОСРЕДОВАЊА

У периоду 1. јануар – 31. март 2014. године планирано је и заказано 29 поступака посредовања (медијација), што је за 20,8% више него у истом периоду 2013. године.

Број посредовања (1. 1 – 31. 3. 2014)

Даваоци финансијских услуга	У току	Поравнања	Обуставе	Укупно	У %
Банке	7	4	6	17	59%
Друштва за осигурање	4	2	6	12	41%
УКУПНО	11	6	12	29	100%

Извор: Народна банка Србије.

Од укупног броја поступака посредовања, поступак је окончан у 18 случајева, при чему је у 33,3% окончаних поступака посредовања постигнут споразум између финансијских институција и њихових клијената.

Број посредовања по месецима (1. 1 – 31. 3. 2014)

Даваоци финансијских услуга	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	У %
Банке	2	7	8	17	59%
Друштва за осигурање	5	4	3	12	41%
УКУПНО	7	11	11	29	100%

Извор: Народна банка Србије.

Највећи број поступака посредовања односио се на спорне односе између банака и њихових клијената, и то у сегменту кредитних послова (34,5%), кредитних картица (13,8%) и платног промета (6,9%). Када је реч о спорним односима између друштава за осигурање и њихових клијената, најбројнији су у области аутоодговорности (17,2%), осигурања имовине (6,9%) и животног осигурања (6,9%).

IV. ИНФОРМИСАЊЕ И ЕДУКАЦИЈА КОРИСНИКА

1. Информисање грађана

1.1. Питања корисника

Центар је, поред наведеног броја обавештења и преурањених обавештења, примио и 190 питања у вези с финансијским производима и услугама и правима корисника финансијских услуга, што је за 20,25% више него у истом периоду прошле године.

Број питања по даваоцима финансијских услуга (1. 1 – 31. 3. 2014)

Даваоци финансијски х услуга	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	У %
Банке	34	81	42	157	82,6%
Друштва за осигурање	3	3	7	13	6,8%
Даваоци лизинга	2		2	4	2,1%
Остало	5	9	2	16	8,4%
УКУПНО	44	93	53	190	100%

Извор: Народна банка Србије.

Највећи проценат питања односио се на рад банака (82,6%), и то у вези с кредитима (41,4%), текућим рачунима (14,65%) и девизном штедњом (7,64%).

Број питања по основима (1. 1 – 31. 3. 2014)

Основ питања	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	У %
Девизна штедња	0	7	5	12	7,64%
Динарска штедња	0	0	1	1	0,64%
Остало	0	1	0	1	0,64%
Депозитни послови	0	8	6	14	8,92%
Готовински кредити	1	4	3	8	5,10%
Остали кредити	3	18	7	28	17,83%
Потрошачки кредити	1	0	0	1	0,64%
Стамбени кредити	11	7	10	28	17,83%
Кредити	16	29	20	65	41,40%
Дебитне картице	1	0	0	1	0,64%
Кредитне картице	1	1	2	4	2,55%
Платне картице	2	1	2	5	3,18%
Наменски рачуни	0	7	1	8	5,10%
Платни промет	0	3	0	3	1,91%
Текући рачуни	3	11	9	23	14,65%
Платни промет	3	21	10	34	21,66%
Мењачи послови	0	0	0	0	0,00%
Обвезнице	0	0	0	0	0,00%
Остало	13	22	4	39	24,84%
Остало	13	22	4	39	24,84%
УКУПНО	34	81	42	157	100%

Извор: Народна банка Србије.

Такође, одговорено је на 105 питања која су корисници финансијских услуга упутили путем званичног сајта Народне банке Србије.

1.2. Позиви корисника упућени Информативном центру

Информативни центар је у периоду од 1. јануара до 31. марта 2014. примио **4.657** позива грађана.

Број постављених питања по областима (1. 1 – 31. 3. 2014)

Област	Јан.	Феб.	Март	Укупно	У %
Банкарске услуге	325	308	366	999	21,5%
Осигурање	49	47	83	179	3,8%
Мењачки послови	3	7	4	14	0,3%
Лизинг	6	2	4	12	0,3%
ДПФ	7	16	12	35	0,8%
Штедни записи	1	1	1	3	0,1%
Стара девизна штедња	11	15	12	38	0,8%
Курсне листе	298	216	253	767	16,5%
Остало	738	1.073	799	2.610	56,0%
УКУПНО	1.438	1.685	1.534	4.657	100%

Извор: Народна банка Србије.

Ако се изузму питања која су се односила на сервисне информације (курсне листе и друге сервисне информације), корисници су највећи број питања постављали у вези с банкарским услугама и осигурањем.

Примљено је и 321 питање корисника електронским путем у вези с процедуром упућивања приговора на рад финансијских институција, висином курса, заменом новчаница, принудном наплатом, платним прометом итд.

2. Финансијска едукација грађана

У току извештајног периода настављене су активности редовног ажурирања садржаја на сајту www.tvojnovac.nbs.rs који је намењен корисницима финансијских услуга. Извршен је редизајн сајта, па корисници сада имају бољи преглед и лакши приступ информацијама.

Такође, одговорано је на питања корисника финансијских услуга путем званичног сајта Народне банке Србије.

2.1. Едукативне трибине

У извештајном периоду одржане су три едукативне трибине за грађане Крагујевца, Бачког Петровца и Пожеге. Овим трибинама присуствовало је 90 грађана.

Грађани су показали интересовање за предавања на теме као што су: штедња кроз добровољне пензијске фондове, о чему треба водити рачуна приликом задуживања, кредити за рефинансирање, каматне стопе и валутна клаузула код кредита, животно осигурање и електронско банкарство.

На трибинама, као и током других едукативних активности, дистрибуирани су едукативни материјали који садрже информације о финансијским производима. Током извештајног периода запослени на пословима едукације поделили су укупно 232.000 едукативних лифлета.

2.2. Канцеларије за финансијску едукацију

Народна банка Србије је, у оквиру својих редовних едукативних активности, наставила с пружањем информација грађанима у својим регионалним канцеларијама за финансијску едукацију. У периоду од 1. јануара до 31. марта 2014. године 472 грађанина посетила су регионалне канцеларије. Од укупно 472 питања која су грађани поставили, 55,3% односило се на производе и услуге из области банкарства, а 36% на остале финансијске услуге.

Број питања грађана по областима (1. 1 – 31. 3. 2014)

Област	Јан.	Феб.	Март	Укупно	У %
Банкарство	66	119	76	261	55,3%
Осигурање	8	5	4	17	3,6%
Лизинг	2	1	2	5	1,1%
Мењачки послови	6	3	3	12	2,5%
Пензије	2	1	4	7	1,5%
Остало	63	48	59	170	36,0%
УКУПНО	147	177	148	472	100%

Извор: Народна банка Србије.

Грађани су највише питања постављали у вези с банкарским услугама, пре свега у вези са стамбеним кредитима индексираним у швајцарским францима, штедњом, начином обрачуна анuitета, кредитним картицама, рефинансирањем кредита, кредитном евиденцијом, јемством, превременом отплатом, накнадом по текућем рачуну, поступком у вези с гашењем рачуна, променом каматне стопе, процедуром улагања обавештења на рад банака, активностима из делокруга Народне банке Србије итд. У области осигурања највећи број питања грађана односио се на аутоодговорност и осигурање живота.