



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 – март 2015.

Април 2015.

I. УВОД

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

- **305 обавештења** с приговорима на рад финансијских институција,
- **174 преурањена обавештења,**
- **532 питања и**
- **4.305 позива и 290 и-мејлова** достављених Информативном центру.

У истом периоду заказано је и одржано **12** поступака посредовања (медијација) пред Народном банком Србије.

II. ОБАВЕШТЕЊА И ПРЕУРАЊЕНА ОБАВЕШТЕЊА КОРИСНИКА

Центар је у наведеном периоду примио 479 обавештења и преурањених обавештења у вези с приговорима на рад финансијских институција, што је за 22% мање у односу на исти период прошле године.

Удео преурањених обавештења од 36,3% у првом кварталу 2015. године, 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 обрате институцијама на чији рад имају примедбе, и у директном контакту са институцијом покушају да разреше спорни однос, а тек након тога Народној банци Србије.

Највећи број обавештења и преурањених обавештења (83,1%), односио се на рад банака, што се може објаснити чињеницом да корисници највише користе управо банкарске услуге.

**Број обавештења и преурањених обавештења по даваоцима финансијских услуга
(1. 1 – 31. 3. 2015)**

Даваоци финансијских услуга	Обавештења	Преурањена обавештења	Укупно	У %
Банке	237	161	398	83,1%
Друштва за осигурање	65	10	75	15,7%
Даваоци лизинга	3	1	4	0,8%
Друштва за управљање ДПФ	0	2	2	0,4%
Остало	0	0	0	0,0%
УКУПНО	305	174	479	100%

Извор: Народна банка Србије.



1. Обавештења корисника

У прва три месеца 2015. године корисници су Центру упутили 305 обавештења у вези с приговорима на рад финансијских институција, што је за 28% мање у односу на исти период прошле године.

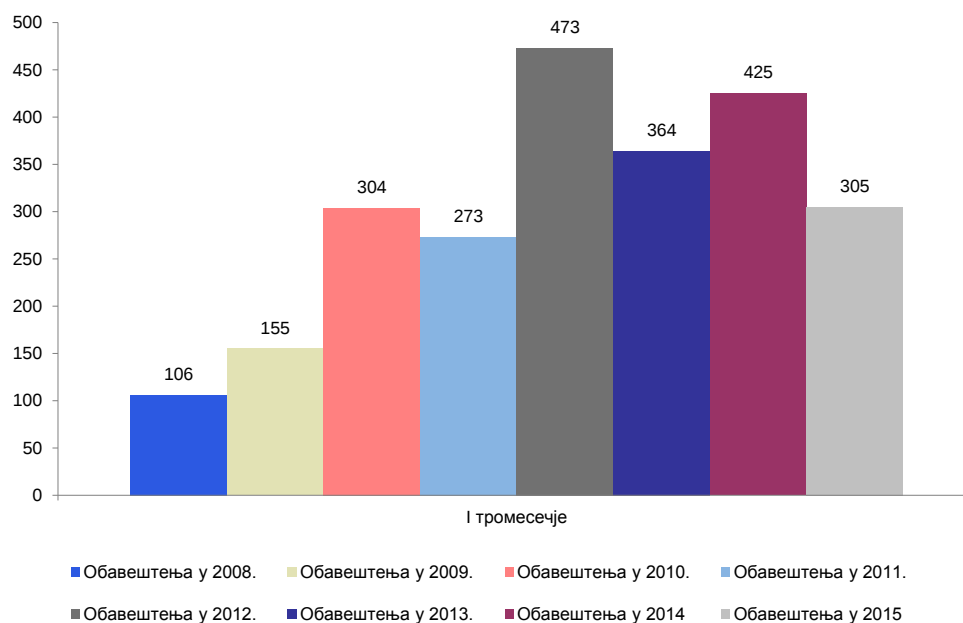
Од тог броја обавештења, 77,7% се односио на рад банака.

Број обавештења по даваоцима финансијских услуга (1. 1 – 31. 3. 2015)

Даваоци финансијских услуга	Неоснована обавештења	Неоснована - негативно решена	Неоснована - позитивно решена	Основана обавештења	Основана - негативно решена	Основана - позитивно решена	У току	Укупно
Банке	140	125	15	44	8	36	53	237
Друштва за осигурање	51	51	0	6	0	6	8	65
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0	0	0	0
Даваоци лизинга	3	3	0	0	0	0	0	3
УКУПНО	194	179	15	50	8	42	61	305
УКУПНО у %	63,6%	58,7%	4,9%	16,4%	2,6%	14%	20,0%	100%

Извор: Народна банка Србије.

Од укупног броја примљених обавештења/приговора на рад свих финансијских институција, поступање је завршено у 244 случаја (80%), а од чега се њих 194 (79,5%) односило на неосноване приговоре, а 50 (20,5%) на основане приговоре.



На смањење броја приговора на рад финансијских институција у односу на исти период претходне године значајно је утицало доношење Закона о изменама и допунама Закона о заштити корисника финансијских услуга у децембру прошле године, као и доношење Одлуке о мерама за очување стабилности финансијског система у вези с кредитима индексираним у иностраној валути у фебруару 2015. Наиме, поменути прописи унапређена је заштита корисника финансијских услуга увођењем одређених права корисника, односно прописане су одређене обавезе банака, што је у датом периоду изазвало драстично повећање броја питања у вези са новом регулативом и истовремено смањење приговора по том основу.

1.1. Банке

У периоду од 1. јануара до 31. марта 2015. године, корисници су на рад банака упутили укупно **237 обавештења**, што је за 33% мање у односу на исти период претходне године и незнатно мање у односу на претходно тромесечје.



1.1.1. Број обавештења и основи обраћања

У посматраном периоду највећи број обавештења с приговором на рад банака односио се на кредите (57,81%), текуће рачуне (14,77%), кредитне картице (9,28%) и девизну штедњу (6,33%), а што је наведено у прегледу који следи.

Број обавештења по основима (1.1 – 31.3.2015)

Основ приговора	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	у %
Девизна штедња	3	6	6	15	6,33%
Динарска штедња	0	1	3	4	1,69%
Остало	0	1	0	1	0,42%
Депозитни послови	3	8	9	20	8,44%
Готовински кредити	12	12	14	38	16,03%
Остали кредити	10	14	15	39	16,46%
Потрошачки кредити	0	1	4	5	2,11%
Стамбени кредити	16	19	20	55	23,21%
Кредити	38	46	53	137	57,81%
Дебитне картице	2	2	2	6	2,53%
Кредитне картице	3	5	14	22	9,28%
Платне картице	5	7	16	28	11,81%
Наменски рачуни	1	0	1	2	0,84%
Платни промет	1	3	2	6	2,53%
Текући рачуни	10	12	13	35	14,77%
Платни промет	12	15	16	43	18,14%
Мењачки послови	0	0	1	1	0,42%
Остало	5	1	2	8	3,38%
Остало	5	1	3	9	3,80%
УКУПНО	63	77	97	237	100,00%

Извор: Народна банка Србије.

1.1.2. Анализа основа обраћања корисника

Корисници су се у првом тромесечју најчешће обраћали због:

- неправилно извршеног усклађивања номиналне каматне стопе чији је променљиви елемент референтна каматна стопа – ЛИБОР; наиме, вредност ЛИБОР-а је од краја 2014. године почела да бележи негативну вредност коју су банке биле дужне да правилно и тачно примене приликом утврђивања номиналне каматне стопе, односно да одузму од висине марже; међутим, поједине банке су вредност референтне каматне стопе - ЛИБОР утврђивале у висини од 0,00%;

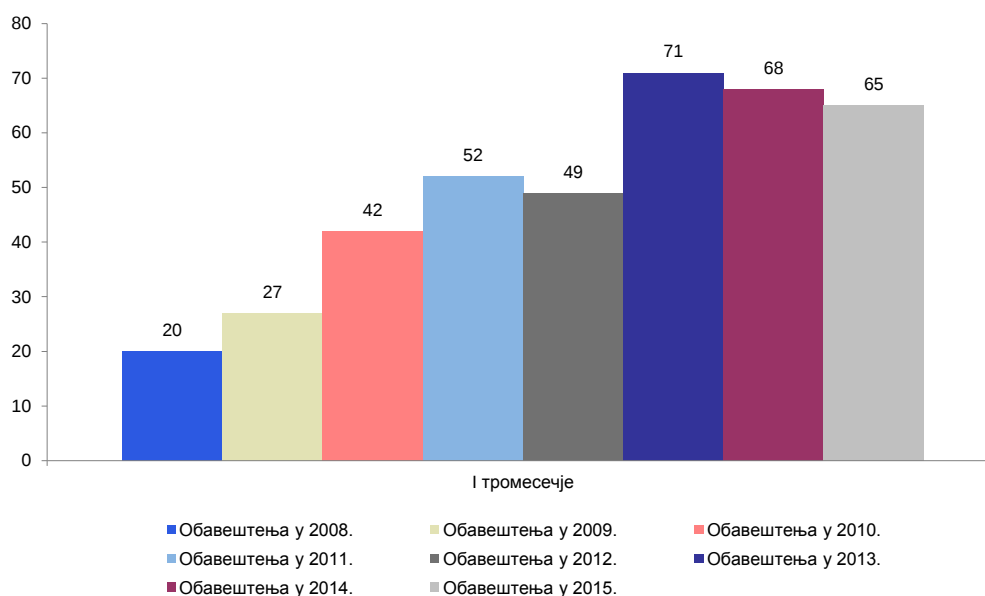
Уколико су банке примењивале вредност референтне каматне стопе 0,00%, уместо негативне вредности, утврђена је виша номинална каматна стопа, самим тим и виши месечни анuitет и више је обрачуната камата. У тим случајевима, банке су биле дужне да изврше корекцију номиналне каматне стопе и повраћај више наплаћене камате, и доставе и кориснику и Центру одговарајуће доказе.

- питања у вези са очекиваним почетком примене Закона о изменама и допунама Закона о заштити корисника финансијских услуга и на које субјекте ће се он примењивати, јер су том изменом као корисници обухваћени и предузетници и пољопривредници;
- типа девизног курса који ће се примењивати при обрачуну обавеза које доспевају након почетка примене Закона о изменама и допунама Закона о заштити корисника финансијских услуга по кредитима индексираним у страном валути који су закључени пре почетка примене Закона о заштити корисника финансијских услуга (у даљем тексту: Закон);
- примене Одлуке о мерама за очување стабилности финансијског система у вези с кредитима индексираним у страном валути а по основу повраћаја више наплаћене камате услед повећања неодредивих елемената номиналне каматне стопе која је примењивана у обрачуну камате;
- упознавања са предложеним моделима олакшица за даљу отплату кредита индексираних у швајцарским францима сагласно Одлуци о мерама за очување стабилности финансијског система у вези с кредитима индексираним у страном валути;
- тачности обрачуна камате на дуг по кредитима и кредитној картици;
- података о доцњи пријављених Кредитном бироу; и
- обрачуна затезне камате у случају дужничке доцње.

Поред наведеног, корисници су се обраћали са молбом 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.

1.2. Друштва за осигурање

У периоду од 1. јануара до 31. марта 2015. године Центар је примио 65 обавештења с приговорима на рад друштава за осигурање, што је незнатно мање у односу на исти период протекле године.



Највећи број обавештења пристиглих у току првог тромесечја 2015. године односио се на аутоодговорност (33,85%), животно осигурање (20%), осигурање имовине (13,85%) и осигурање од последица незгоде (10,8%).

Осигураници су се у наведеном периоду најчешће жалили на:

- проблеме у остваривању права по основу полиса животног осигурања у случају немогућности даљег плаћања премије,
- проблеме у остваривању права по основу полиса животног осигурања, полиса осигурања од последица за случај незгоде и полиса осигурања имовине и
- висину и основ понуђене накнаде штете.

Број обавештења по основима (1.1 – 31.3.2015.)

Основ приговора	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	у %
Аутоодговорност	6	8	8	22	33,8%
Имовина	4	4	1	9	13,8%
Каско	0	0	2	2	3,1%
Незгода	2	1	4	7	10,8%
Осигурање у вези с кредитом	0	1	0	1	1,5%
Остало	1	1	1	3	4,6%
Рентно	0	0	4	4	6,2%
Путно	0	1	3	4	6,2%
Неживотно осигурање	13	16	23	52	80,0%
Осигурање живота	2	2	9	13	20,0%
Живот - допунско	0	0	0	0	0,0%
Остало	0	0	0	0	0,0%
Животно осигурање	2	2	9	13	20,0%
Друштва у стечају и ликвидацији				0	0,0%
Остало	0	0	0	0	0,0%
Остало	0	0	0	0	0,0%
УКУПНО	15	18	32	65	100,0%

Извор: Народна банка Србије.

1.3. Остали даваоци финансијских услуга

Центар је у периоду од 1. јануара до 31. марта 2015. године примио 3 обавештења с приговором на рад давалаца финансијског лизинга што чини 0,1% укупног броја обавештења.

2. Преурањена обавештења

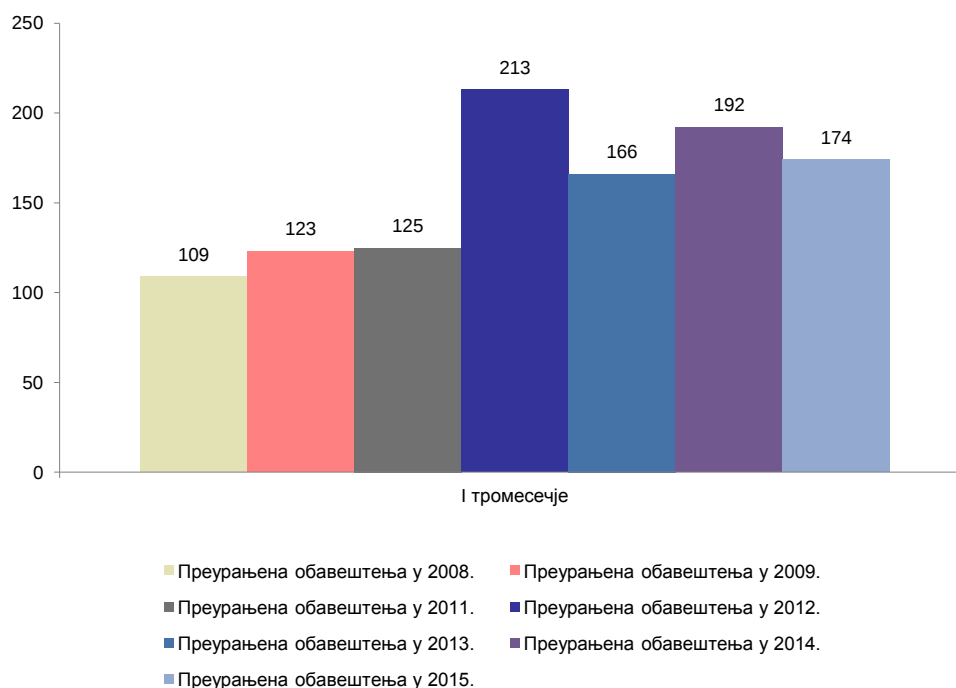
У периоду од 1. јануара до 31. марта 2015. године Центар је примио и **174** преурањена обавештења која су корисници упутили без претходног обраћања финансијској институцији на чији рад су имали примедбе, незнатно мање него у претходној години.

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
(1.1 – 31.3.2015)**

Даваоци финансијских услуга	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	у %
Банке	46	77	38	161	92,5%
Друштва за осигурање	1	4	5	10	5,7%
Даваоци лизинга	1	0	0	1	0,6%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	2	2	1,1%
УКУПНО	48	81	45	174	100%

Извор: Народна банка Србије.



Највећи број преурањених обавештења примљених у току првог тромесечја 2015. године односио се на рад банака - 92,5%, а од тога се највећи број преурањених обавештења односио на кредите 63,35%; 22,36% на текуће рачуне и 3,73% на кредитне картице.

III. ПОСРЕДОВАЊЕ ПРЕД НАРОДНОМ БАНКОМ СРБИЈЕ

У првом кварталу 2015. године заказано је и одржано **12** поступака посредовања (медијација), што је за 58% мање у односу на исти период прошле године.

Број посредовања (1.1 – 31.3.2015)

Даваоци финансијских услуга	У току	Поравнања	Обуставе	Одустанци	Укупно	у %
Банке	4	1	0	0	5	41,7%
Друштва за осигурање	3	0	3	0	6	50,0%
Даваоци лизинга	1	0	0	0	1	8,3%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0	0,0%
УКУПНО	8	1	3	0	12	100%

Извор: Народна банка Србије.

Од укупног броја поступака посредовања, поступак је окончан у 4 случаја, при чему је у 25% окончаних поступака постигнут споразум између финансијске институције и њеног корисника.

Највећи број поступака посредовања у наведеном периоду односио се на спорне односе у вези с коришћењем кредита (25%), кредитних картица (16,67%) и осигурања од аутоодговорности (25%).

IV. ИНФОРМИСАЊЕ И ЕДУКАЦИЈА КОРИСНИКА

1. Информисање грађана

1. У првом кварталу 2015. године Центар је одговарао на питања и позиве грађана у вези са коришћењем финансијских услуга, али је и одговорио на 18 медијских захтева новинара, и то: три телевизијска наступа, пет фоно изјава и одговора на питања штампаних медија (Блиц, Радио Лагуна, РТС, Радио Београд, ТАНЈУГ, ТВ Војводина, Данас, Новости, Дневник).

1.1. Питања корисника

Поред поменутог броја обавештења и преурањених обавештења, Центар је у првом кварталу 2015. године примио и **532 питања** у вези с финансијским услугама.

Број питања по даваоцима финансијских услуга (1.1 – 31.3.2015)

Даваоци финансијских услуга	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	у %
Банке	150	111	189	450	84,6%
Друштва за осигурање	3	3	6	12	2,3%
Даваоци лизинга	0	0	6	6	1,1%
Друштва за управљање ДПФ	1	0	0	1	0,2%
Остало	21	23	19	63	11,8%
УКУПНО	175	137	220	532	100%

Извор: Народна банка Србије.

Од питања пристиглих у првом тромесечју 2015. године највећи број се односио на рад банака - 84,6%, а од чега се највећи број односио на кредите – 67,6%, на текуће рачуне - 8,9 % и на кредитне картице - 3,6%.

Број примљених питања већи је за 81% у односу на исти период претходне године. Повећање броја питања везано је за стамбене кредите индексиране у швајцарским францима и примену Одлуке о мерама за очување стабилности финансијског система у вези с кредитима индексираним у страној валути, укључујући питања око активности Народне банке Србије на решавању овог проблема, тачности прорачуна банака код понуђена четири модела отплате, трошкова одобрења НКОСК-а, овере заложне изјаве и уписа у регистар непокретности код ових кредита, као и питања око примене првог дела Одлуке за кредите који су већ отплаћени.

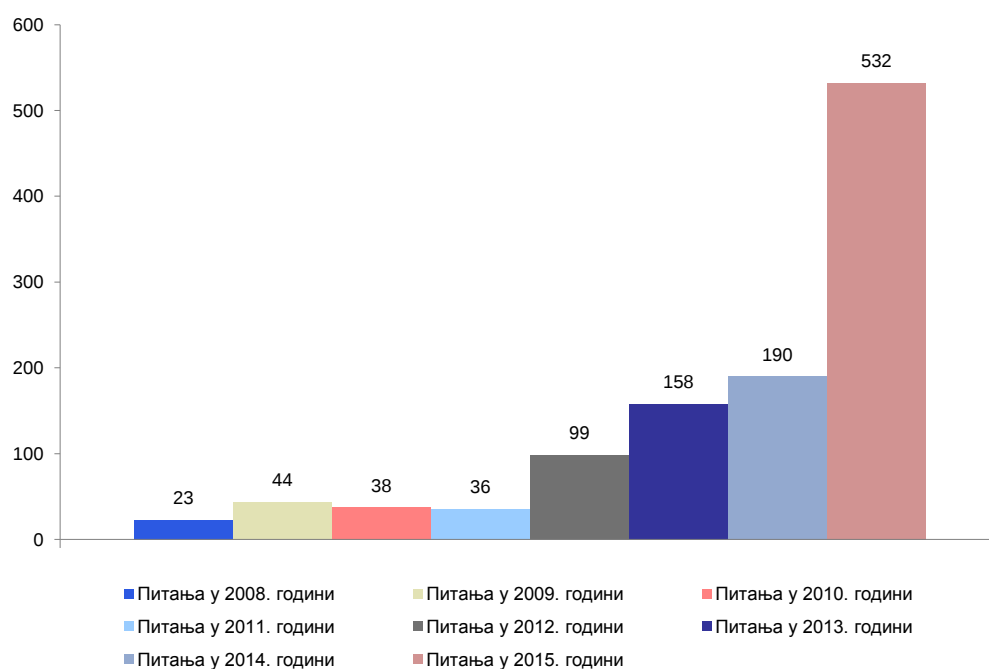
Поред тога, корисници су упутили доста питања у вези почетка примене Закона о изменама и допунама Закона о заштити корисника финансијских услуга, обрачун номиналне каматне стопе код кредита чија је каматна стопа везана за LIBOR и типу девизног курса који ће се примењивати при утврђивању динарске противвредности обавеза индексираних у страној валути а које доспевају након почетка примене Закона о изменама и допунама Закона.

Приметан је значајан број корисника који се распитивао за могућност надокнаде средстава на име разлике по основу до сада наплаћених анuitета по вишем, продајном курсу банке од онога по ком је кредит пуштен у течај.

Број питања по основима за период 1.1 – 31.03.2015. године

Основ питања	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	у %
Девизна штедња	1	0	2	3	0,7%
Динарска штедња		1		1	0,2%
Остало	1	1		2	0,4%
Депозитни послови	2	2	2	6	1,3%
Готовински кредити	5	7	34	46	10,2%
Остали кредити	9	15	20	44	9,8%
Потрошачки кредити		3	4	7	1,6%
Стамбени кредити	78	51	78	207	46,0%
Кредити	92	76	136	304	67,6%
Дебитне картице	2			2	0,4%
Кредитне картице	5	4	7	16	3,6%
Платне картице	7	4	7	18	4,0%
Наменски рачуни				0	0,0%
Платни промет	6	2	2	10	2,2%
Текући рачуни	17	10	13	40	8,9%
Платни промет	23	12	15	50	11,1%
Мењачи послови	2	2	2	6	1,3%
Обвезнице				0	0,0%
Остало	24	15	27	66	14,7%
Остало	26	17	29	72	16,0%
УКУПНО	150	111	189	450	100%

Извор: Народна банка Србије.



1.2. Позиви корисника упућени Информативном центру

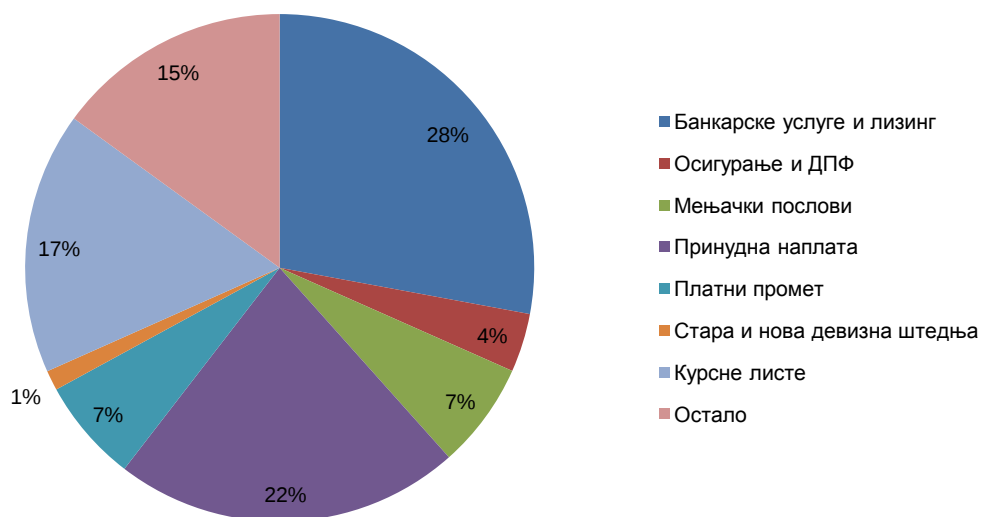
Информативни центар је у првом тромесечју 2015. године примио **4305** позива и **290 упита** електронским путем што заједно чини **4595** обраћања Информативном центру.

Број позива у наведеном периоду мањи је у односу на исти период претходне године за 7,7%.

Број постављених питања по областима (1.1 – 31.3.2015)

Област	Јан.	Феб.	Март	Укупно	У %
Банкарске услуге и лизинг	306	347	549	1.202	27,9%
Осигурање и ДПФ	43	49	69	161	3,7%
Мењачки послови	108	92	91	291	6,8%
Принудна наплата	258	309	381	948	22,0%
Платни промет	77	91	116	284	6,6%
Стара и нова девизна штедња	17	15	23	55	1,3%
Курсне листе	235	213	271	719	16,7%
Остало	188	214	243	645	15,0%
УКУПНО	1.232	1.330	1.743	4.305	100%

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 за услове под којима се користе банкарске услуге и принудну наплату.

Упити који су достављени електронским путем у највећем броју су се односили на права корисника, монетарне послове, принудну наплату и мењачке послове.

Поред наведеног, корисници су се и преко Информативног центра интересовали: о датуму почетка примене Закона о изменама и допунама Закона о заштити корисника финансијских услуга, о типу девизног курса по коме ће се отплаћивати обавезе по кредитима које доспевају након почетка примене Закона о изменама и допунама Закона о заштити корисника финансијских услуга за уговоре закључене пре 5. децембра 2011. године, у вези проблема отплате кредита индексираних у швајцарским францима, услед наглог скока курса швајцарског франка средином јануара 2015. године, да ли се Одлука о мерама за очување стабилности финансијског система у вези с кредитима индексираним у страној валути којом су предвиђена четири модела олакшица за даљу отплату кредита примењује и на кредите који су превремено отплаћени или рефинансирани кредитима других банака.

2. Финансијска едукација грађана

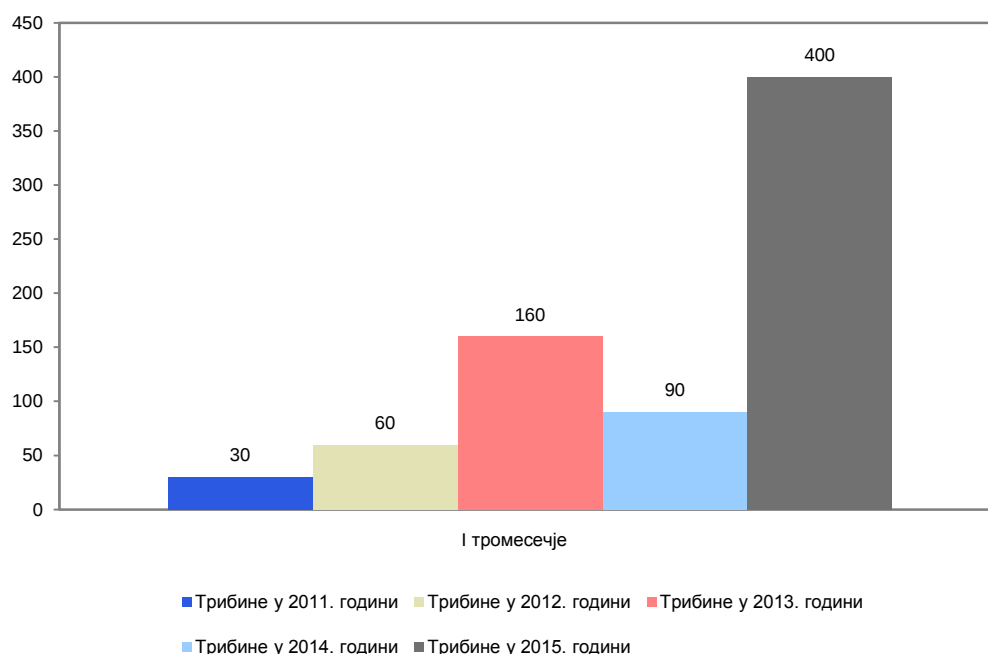
2.1. Едукативне трибине

У првом тромесечју 2015. године одржано је 7 едукативних трибина у **шест** градова и села широм Србије, којима је присуствовало **400** грађана. Број трибина у првом кварталу већи је за 133% у односу на исти период претходне године, док је број посетилаца четири пута већи.

На одржаним трибинама грађанима су представљене финансијске услуге кроз 15 одржаних презентација. Највеће интересовање грађани су показали за теме: права корисника финансијских услуга, штедње, о чему треба водити рачуна приликом задуживања, платне картице, валутну клаузулу и променљиву каматну стопу.

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 првом тромесечју 2015. године одговорено је на **368** питања грађана који су посетили регионалне канцеларије за финансијску едукацију, што је за 22% мање у односу на исти период претходне године.

Број питања грађана по областима (1.1 – 31.3.2015)

Област	Јан.	Феб.	Март	Укупно	У %
Банкарство	45	69	79	193	52,4%
Осигурање	1			1	0,3%
Лизинг	1	4		5	1,4%
Мењачки послови	2	4	2	8	2,2%
Пензије	1		2	3	0,8%
Остало	49	50	59	158	42,9%
УКУПНО	99	127	142	368	100%

Извор: Народна банка Србије.

Највећи број питања која су грађани постављали у четвртм тромесечју односило се на банкарске услуге (52,4%), 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.