



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 2016.

мај 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. марта 2016. године, Центар за заштиту и едукацију корисника финансијских услуга Народне банке Србије (Центар) је:

- поступао по **521 притужби и 80 предлога за посредовање** и
- по добијеној сагласности обе стране, заказао и одржао **27 поступка посредовања**.

Примљено је и **193 преурањених притужби** које су прослеђене на надлежно поступање. Одговорено је на **362 питања корисника**, као и на **3913 позива и 254 имејлова** достављених Информативном центру.

II. ПРИТУЖБЕ, ПРЕУРАЊЕНЕ ПРИТУЖБЕ И ПРЕДЛОЗИ ЗА ПОСРЕДОВАЊЕ

1. Притужбе корисника

У периоду од 1. јануара до 31. марта 2016. године Центар је примио 714 притужби и преурањених притужби у вези с приговорима на рад финансијских институција – за 49,1% више у односу на исти период прошле године.

Преурањене притужбе и даље заузимају значајан удео у укупном броју притужби и преурањених притужби у првом кварталу 2016. године (27%), 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.

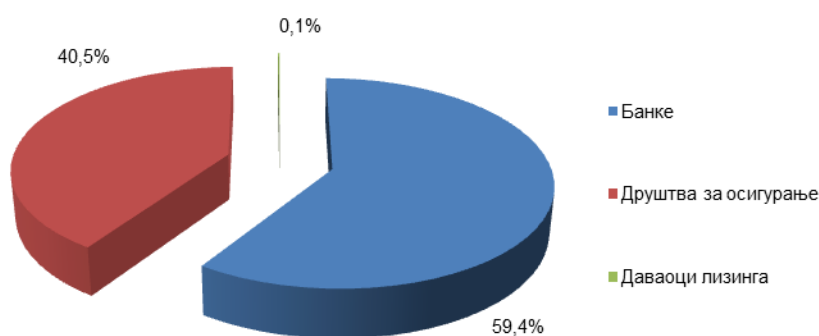
Број притужби и преурањених притужби по даваоцима финансијских услуга
(1. 1 – 31. 3. 2016)

Даваоци финансијских услуга	Притужбе	Преурањене притужбе	Укупно	У %
Банке	257	167	424	59,4%
Друштва за осигурање	263	26	289	40,5%
Даваоци лизинга	1	0	1	0,1%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0%
УКУПНО	521	193	714	100%

Извор: Народна банка Србије.

Имајући у виду да корисници највише користе банкарске услуге, највећи број притужби и преурањених притужби у протеклој години (59,4%), односио се управо на рад банака.

Број притужби и преурањених притужби по даваоцима финансијских услуга



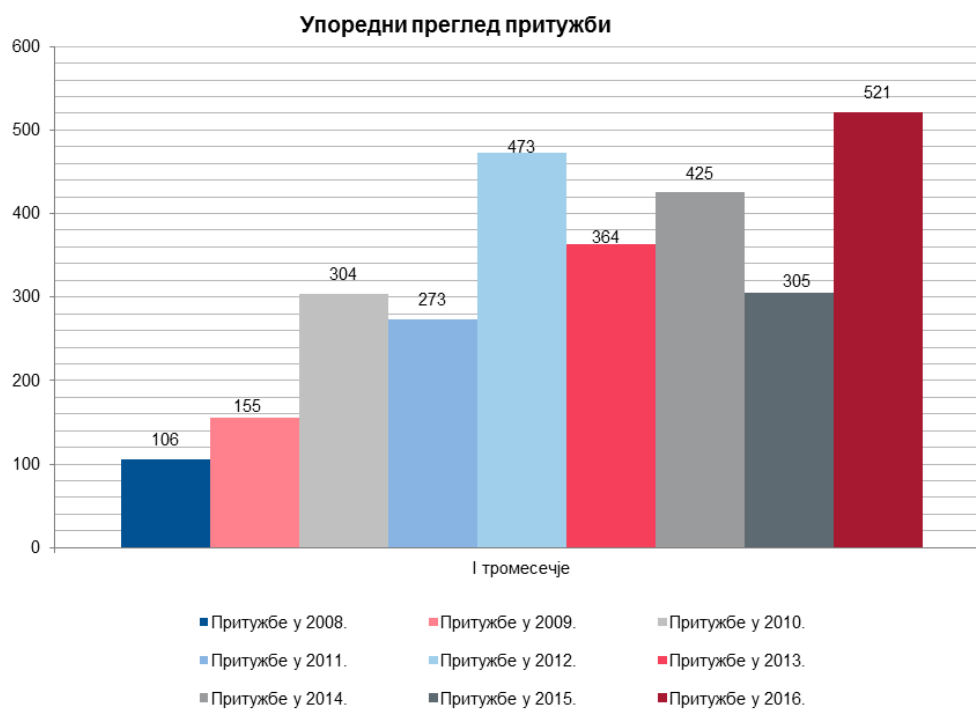
У наведеном периоду, корисници су Центру упутили 521 притужбу на рад финансијских институција, што је за 70,8% више у односу на исти период прошле године, првенствено због повећаног броја приговора на рад друштава за осигурање.

Од поменутог броја притужби, 49,3% се односио на рад банака.

Број притужби по даваоцима финансијских услуга (1. 1 – 31. 3. 2016)

Даваоци финансијских услуга	Неосноване притужбе	Неосноване - негативно решене	Неосноване - позитивно решене	Основање притужбе	Основање негативно решене	Основање - позитивно решене	У току	Обустава	Укупно
Банке	158	154	4	30	2	28	67	2	257
Друштва за осигурање	187	186	1	20	2	18	55	1	263
Друштва за управљање ДПФ	1	1	0	0	0	0	0	0	1
Даваоци лизинга	0	0	0	0	0	0	0	0	0
УКУПНО	346	341	5	50	4	46	122	3	521
УКУПНО у %	66%	65%	1%	10%	1%	9%	23,4%	0,6%	100%

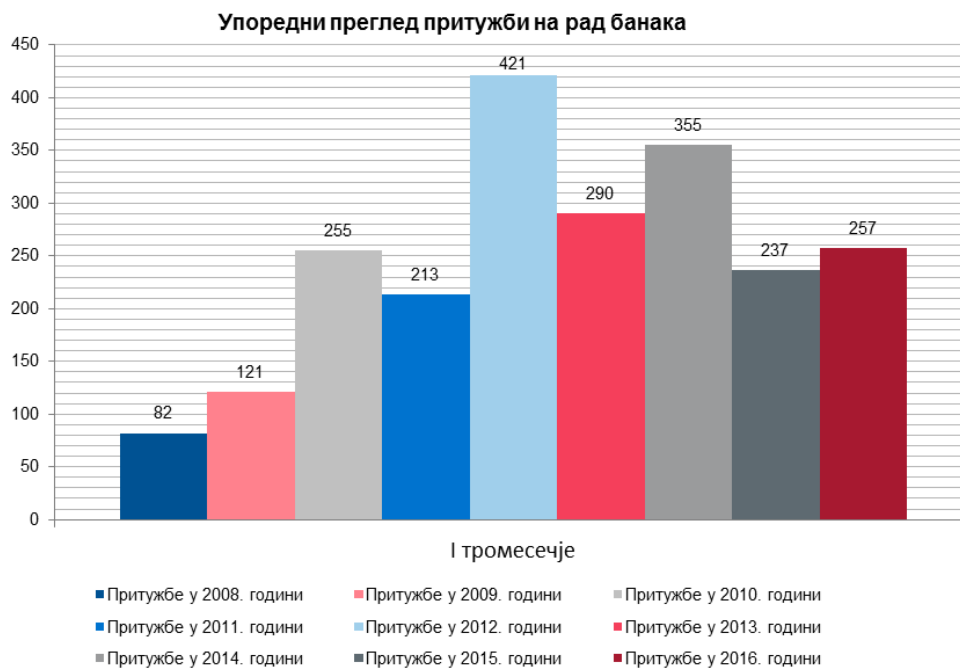
Извор: Народна банка Србије.



Од укупног броја примљених притужби на рад свих финансијских институција, поступање је завршено у 396 предмета (76%), а од чега се њих 346 (87%) односило на неосноване приговоре, а 50 (13%) на основане приговоре.

1.1. Банке

У периоду од 1. јануара до 31. марта 2016. године примљено је 257 притужби на рад банака, што је за 8,4% више у односу на исти период претходне године.



1.1.1. Број притужби и основи обраћања

У посматраном периоду највећи број притужби с приговором на рад банака односио се на кредите (49,8%), платне картице (21,4%) и текуће рачуне (14%).

Број притужби по основима (1.1 – 31.3.2016.)

Основ приговора	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	у %
Девизна штедња	1	5	5	11	4,3%
Динарска штедња	0	0	1	1	0,4%
Остало	0	0	2	2	0,8%
Депозитни послови	1	5	8	14	5,45%
Готовински кредити	11	24	18	53	20,6%
Остали кредити	7	13	15	35	13,6%
Потрошачки кредити	2	2	4	8	3,1%
Стамбени кредити	11	11	10	32	12,5%
Кредити	31	50	47	128	49,8%
Дебитне картице	4	2	7	13	5,1%
Кредитне картице	6	21	15	42	16,3%
Платне картице	10	23	22	55	21,4%
Наменски рачуни	0	3	2	5	1,9%
Платни промет	1	1	3	5	1,9%
Текући рачуни	8	14	14	36	14,0%
Платни промет	9	18	19	46	17,9%
Мењачки послови	1	1	0	2	0,8%
Остало	4	2	6	12	4,7%
Остало	5	3	6	14	5,45%
УКУПНО	56	99	102	257	100%

извор: Народна банка Србије

1.1.2. Анализа основа обраћања корисника

У првом кварталу притужбе корисника су се најчешће односиле на следеће:

- злоупотребу платних картица, након губитка или крађе истих;
- коришћење кредитних картица за плаћање путем интернета;
- основ и висину пријављене доцње Кредитном бироу;
- захтев за корекцију пријављених података и брисање историјске доцње пријављене Кредитном бироу;
- врсту и висину накнада које банка наплаћује сагласно закљученом уговору, током трајања уговорног односа;
- висину и начин обрачуна затезне камате у случају доцње корисника;
- недовољно обавештавање корисника у предуговорној фази о условима за закључивање уговора о кредиту;
- извршавање обавеза по уговору о кредиту од стране наследника, након смрти корисника кредита;
- извршавање обавеза по уговору о приступању дугу, којим се приступилац дугу обавезао повериоцу, да ће поред главног дужника извршавати обавезе из уговора о кредиту;
- извршавање обавеза из уговора о кредиту од стране јемца, након активирања јемства, које је дато као средство обезбеђења уговора о кредиту;
- неодобравање застоја у отплати кредита (мораторијум), због измењених околности на које није могао да утиче корисник (губитак посла, тешка болест, погоршано имовинско стање и сл.);
- неодобравање кредита за рефинансирање постојећих кредита, због отежаног измиривања обавеза или немогућности измиривања преузетих обавеза;
- доцње у измиривању обавеза по основу студентских кредита;
- издавање потврде о измиреном дугу, као и повраћај датих средстава обезбеђења.

Када је реч о висини стопе затезне камате и обрачуну исте услед доцње у измиривању обавеза, током поступања по притужбама, уочено је да одређени број банака и даље уговара висину каматне стопе која се примењује у случају доцње иако је одредбама Закона о заштити корисника финансијских услуга прописано да се на доспелу а неизмирену обавезу примењују правила о камати која се примењује у случају дужничке доцње прописане законом којим се уређују облигациони односи.

Наиме, одредбом члана 277. Закона о облигационим односима дефинисано је да дужник који задолжни са испуњењем обавезе, плаћа поред главнице и затезну камату по стопи утврђеној савезним законом. Истим чланом је прописано и да, уколико је уговорена каматна стопа виша од законске, она тече и после дужникове доцње.

Током поступања по притужбама у којима је уочено да су банке уговарале затезну камату, извршене су одговарајуће корекције обрачунате затезне камате у складу са законом.

Када је реч о притужбама у којима корисници упућују захтеве Народној банци Србије да изврши корекцију или брисање пријављене доцње Кредитном бироу, Центар је упућивао појашњење корисницима да Кредитни биро представља посебан организациони део у оквиру Удружења банака Србије, који врши преузимање података од банака и других корисника услуга Кредитног бироа о уредности њихових клијената у измиривању обавеза, врши формирање базе тих података и њихово ажурирање, као и издавање извештаја о финансијској задужености клијената, решава рекламације по приговору корисника услуга Кредитног бироа, као и клијената банака и других корисника услуга Кредитног бироа. Банка је у обавези да пријави Кредитном бироу свако потраживање које није измирено у року дужем од 60 и више дана од дана доспелости за физичка лица, односно 15 и више дана од дана доспелости за правна лица.

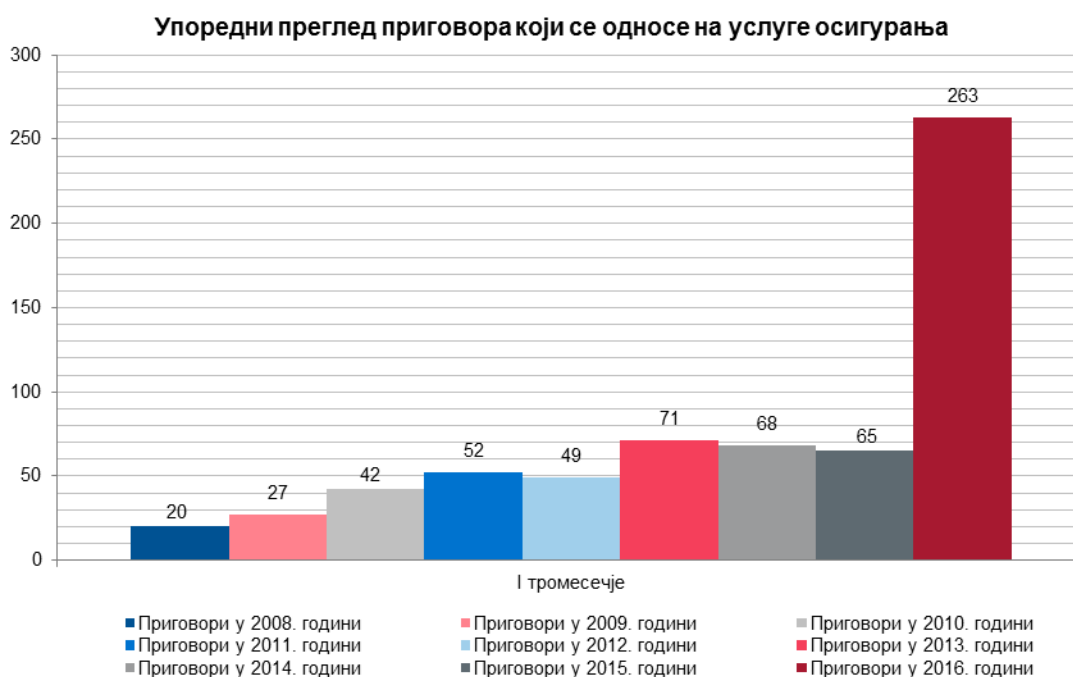
У складу са Оперативним правилима за рад Кредитног  подаци о кредитима, датом јемству, текућим рачунима грађана и платним картицама, као и подаци о неуредности у коришћењу ових услуга, стављају се ван употребе (не могу се користити за израду извештаја Кредитног бироа) по истеку 3 године, почев од дана престанка важења уговорног односа између банке и клијента по основу пружања банкарске услуге (за текуће рачуне и платне картице), односно почев од дана измирења обавезе према банци (за кредите и дато јемство). За Кредитни биро почетак рачунања периода од 3 године почиње од дана када је банка одређеној услузи доделила статус угашена. По истеку периода од 3 године, подаци о тој услузи се не могу користити за израду извештаја.

У вези са притужбама корисника студентских кредита (које одобрава Министарство просвете, науке и технолошког развоја, а које је до одузимања дозволе за рад од стране Народне банке Србије сервисирала Универзал банка. Након тога, сервисирање истих врши Unicredit Bank Srbija a.d. Beograd), корисници су се у претходном периоду обраћали Центру због опомена добијених од банке, као и због обрачуна затезне камате. Наиме, након одузимања дозволе за рад Универзал банци корисници су престали да врше сервисирање обавеза по кредиту, те је нова банка, која је са Министарством закључила споразум, захтевала од њих уплату целокупног дуга, слала им опомене и вршила обрачун затезне камате услед постојања доцње. Имајући у виду да корисници (бивши

студенти) нису у уговорном односу са Unicredit Bank Srbija a.d. Beograd, односно да им наведена банка није одобрила студентске кредите, већ да иста само врши послове администрирања у име и за рачун Министарства, сагласно закљученом уговору, корисницима су упућени одговори да се приговорима обратe Министарству, које им је и одобрило кредите, како би решили спорни однос.

1.2. Друштва за осигурање

У периоду од 1. јануара до 31. марта 2016. године Центар је примио 263 приговора на рад друштава за осигурање, што је 4 пута више у односу на исти период претходне године.



Упоредном анализа приговора који се односе на услуге осигурања забележен је нагли пораст броја приговора примљених у првом тромесечју 2016. године не само у односу на исти период претходне године, већ и у односу на претходне године, што је последица нових законских решења дефинисаних Законом о осигурању који је у примени од јуна 2015. године. Наиме овим законом унапређени су механизми заштите права и интереса осигураника, корисника осигурања и трећих оштећених лица. Друштва за осигурање имају обавезу да пруже потпуне информације у вези са производима осигурања у предуговорној фази, у писаној форми на посебном обрасцу.

Осим тога, друштво за осигурање је у обавези да приликом поступања по приговору у одговору кориснику укаже на могућност подношења притужбе Народној банци Србије. Резултат тога је повећан број приговора на друштава за осигурање у односу на исти квартал претходне године.

Највећи број приговора пристиглих у току првог квартала односио се на аутоодговорност (30,4%), незгоду (29,3%), осигурање имовине (8,4%) и осигурање живота (7,2%).

Осигураници су се у наведеном периоду најчешће жалили на:

- висину и основ понуђене накнаде штете код осигурања од аутоодговорности;
- непризнавање основа по поднетим захтевима за накнаду штете или неслагање са утврђеним процентима подељене одговорности;
- проценат утврђеног инвалидитета у случају настанка осигураног случаја (осигурање од последица незгоде);
- проблеме у остваривању права по основу полисе осигурања имовине;
- 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;
- Проблеме у остваривању права на поврат дела премије осигурања у случају када је ово осигурање било средство обезбеђења за кредит који је превремено отплаћен;
- Недовољна информисаност и проблеми при остваривању права по основу полиса осигурања од губитка посла, закључених уз уговор о кредиту.

Број приговора по основима (1.1 – 31.3.2016.)

Основ приговора	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	у %
Аутоодговорност	29	25	26	80	30,4%
Имовина	2	8	12	22	8,4%
Каско	2	5	3	10	3,8%
Незгода	19	17	41	77	29,3%
Осигурање у вези с кредитом	4	2	3	9	3,4%
Остало	10	5	7	22	8,4%
Путно	4	1	0	5	1,9%
Неживотно осигурање	70	63	92	225	85,6%
Осигурање живота	5	7	7	19	7,2%
Живот - допунско	5	1	1	7	2,7%
Рентно	0	0	0	0	0%
Остало	3	4	2	9	3,4%
Осигурање у вези с кредитом	0	0	0	0	0%
Животно осигурање	13	12	10	35	13,3%
Друштва у стечају и ликвидацији	0	0	0	0	0%
Остало	1	0	2	3	1,1%
Остало	1	0	2	3	1,1%
УКУПНО	84	75	104	263	100%

извор: Народна банка Србије

1.3. Остали даваоци финансијских услуга

Центар је у периоду од 1. јануара до 31. марта 2016. године примио 1 притужбу с приговором на рад давалаца финансијског лизинга што чини 0,2% од укупног броја притужби.

2. Преурањене притужбе

У наведеном периоду Центар је примио и 193 преурањених притужби које су корисници упутили без претходног обраћања финансијској институцији на чији рад су имали примедбе, што је 11% више него у истом периоду претходне године.

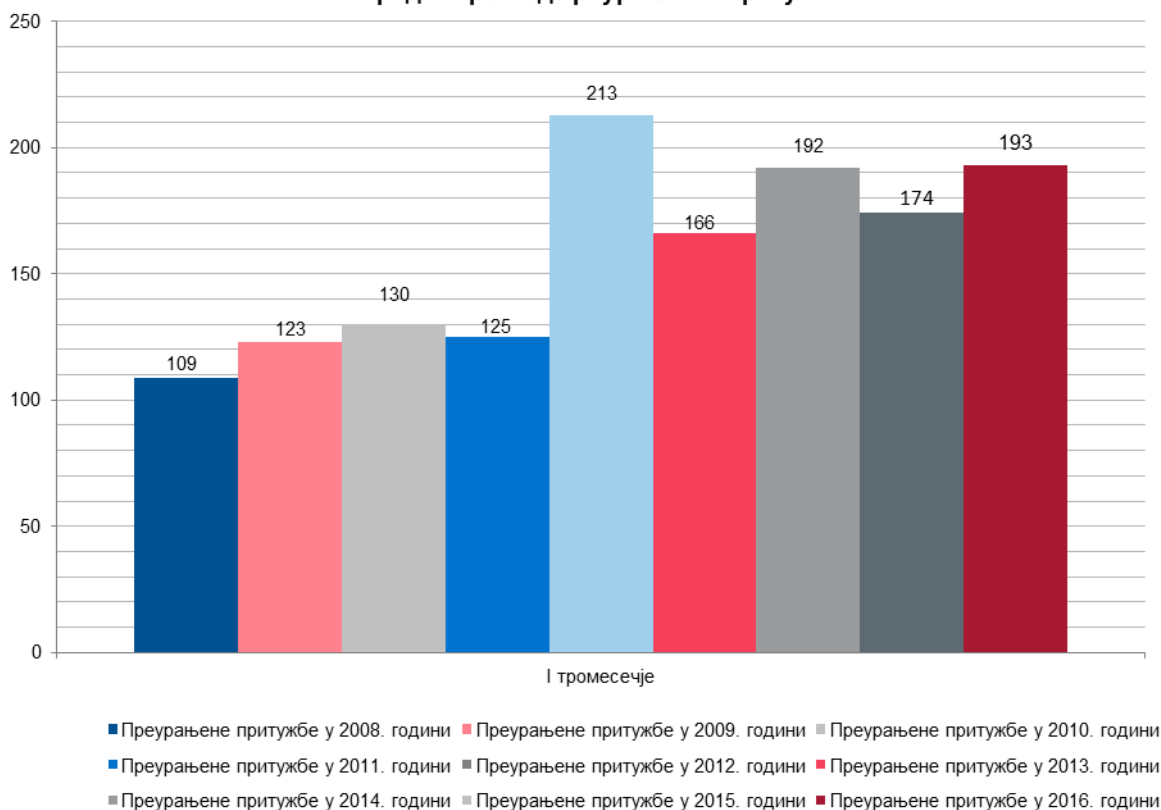
Центар је преурањене притужбе – приговоре проследио на надлежност финансијским институцијама на чији рад су се исти односили.

Број преурањених притужби по даваоцима финансијских услуга (1.1 – 31.3.2016.)

Даваоци финансијских услуга	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	у %
Банке	35	70	62	167	86,5%
Друштва за осигурање	4	10	12	26	13,5%
Даваоци лизинга	0	0	0	0	0%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0%
УКУПНО	39	80	74	193	100%

извор: Народна банка Србије

Упоредни преглед преурањених притужби



Највећи број преурањених притужби примљених у току првог тромесечја 2016. године односио се на рад банака – 86,5%, а од тога на кредите 58,1%; текуће рачуне 14,4% и платне картице 10,2 %.

3. Предлози за посредовање

Имајући у виду измене и допуне Закона о заштити корисника финансијских услуга, 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 80.

Од тог броја, 26 предлога је прихваћено од стране финансијских институција, а 54 предлога је одбијено.

III. ПОСРЕДОВАЊЕ ПРЕД НАРОДНОМ БАНКОМ СРБИЈЕ

У периоду од 1. јануара до 31. марта 2016. године заказано је и одржано 27 поступка посредовања (медијације), што је за 2,25 пута више у односу на исти период прошле године.

Број посредовања (1.1 – 31.3.2016.)

Даваоци финансијских услуга	У току	Поравнања	Обуставе	Одустанци	Укупно	у %
Банке	2	6	5	1	14	51,9%
Друштва за осигурање	4	2	7	0	13	48,1%
Даваоци лизинга	0	0	0	0	0	0%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0	0%
УКУПНО	6	8	12	1	27	100%

извор: Народна банка Србије

Од укупног броја поступака посредовања, поступак је окончан у 21 случају, при чему је у 38,1% окончаних поступака постигнут споразум између финансијске институције и корисника.

Највећи број поступака посредовања у наведеном периоду односио се на спорне односе у вези с коришћењем кредита (22%), аутоодговорност (15%) и платни промет (11%).

IV. ИНФОРМИСАЊЕ И ЕДУКАЦИЈА КОРИСНИКА

1. Информисање грађана

Током првог тромесечја 2016. године, Центар је такође одговарао на питања и позиве грађана у вези са коришћењем финансијских услуга, као и на 21 медијски захтев новинара, и то: четири телевизијска наступа, 14 фоно изјава и одговори на питања штампаних медија (Радио Нови Сад, Радио Лагуна, РТС, Хепи ТВ, Курир, Свет осигурања)

1.1. Питања корисника

Центар је у првом тромесечју 2016. године примио **362** питања у вези с финансијским услугама.

Од питања пристиглих у посматраном периоду, највећи број се односио на рад банака – 75,4%, а од чега се највећи број односио на кредите (46,9%), текуће рачуне (11,7%) и кредитне картице (8,8%).

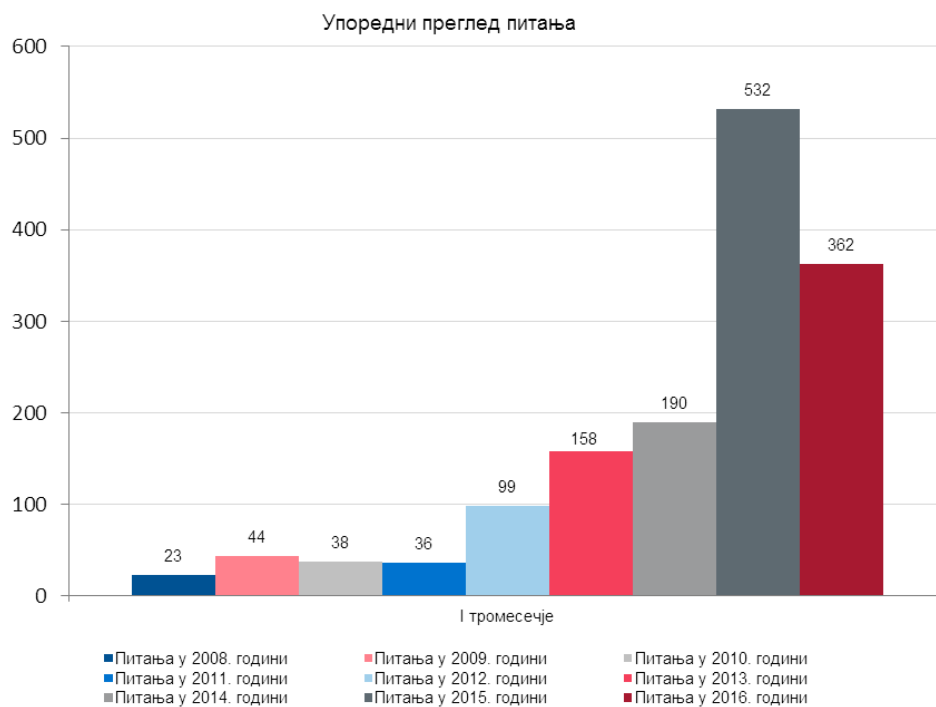
Број питања по даваоцима финансијских услуга (1.1 – 31.3.2016.)

Даваоци финансијских услуга	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	у %
Банке	84	87	102	273	75,4%
Друштва за осигурање	7	5	6	18	5,0%
Даваоци лизинга	1	0	2	3	0,8%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0,0%
Остало	21	25	22	68	18,8%
УКУПНО	113	117	132	362	100%

извор: Народна банка Србије

Број примљених питања у првом тромесечју 2016. години мањи је за 32% у односу на исти период претходне године, док је евидентиран приближно исти број у односу на четврто тромесечје 2015. године. Због примене нове регулативе (март 2015. године) смањен је број обраћања корисника с питањима која су се односила у вези са отплатом кредита применом истог типа курса по коме је кредит и одобрен и повраћаја више наплаћене камате услед повећања неодредивих елемената номиналне каматне стопе.

Корисници су такође постављали значајан број питања у вези са рефинансирањем кредита и начина на који се врши превремена отплата, доспелог дуговања по дозвољеном минусу у банкама у стечају, активирањем јемства по кредиту, пријављеном доцњом у Кредитном бироу, начином исплате доспелог дуга по студентском кредиту, накнадом за платне трансакције, условима за подизање старе девизне штедне држављана бивших република СФРЈ и накнадама у вези са коришћењем кредитне картице.


Број питања по основима за период (1.1 – 31.3.2016.)

Основ питања	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	у %
Девизна штедња	1	5	3	9	3,3%
Динарска штедња	2	2	0	4	1,5%
Остало	0	0	0	0	0,0%
Депозитни послови	3	7	3	13	4,8%
Готовински кредити	16	12	17	45	16,5%
Остали кредити	10	15	14	39	14,3%
Потрошачки кредити	3	4	1	8	2,9%
Стамбени кредити	13	8	15	36	13,2%
Кредити	42	39	47	128	46,9%
Дебитне картице	1	1	1	3	1,1%
Кредитне картице	8	5	11	24	8,8%
Платне картице	9	6	12	27	9,9%
Наменски рачуни	0	0	0	0	0,0%
Платни промет	1	6	3	10	3,7%
Текући рачуни	16	7	9	32	11,7%
Платни промет	17	13	12	42	15,4%
Мењачки послови	0	0	0	0	0,0%
Обвезнице	0	0	0	0	0,0%
Остало	13	22	28	63	23,1%
Остало	13	22	28	63	23,1%
УКУПНО	84	87	102	273	100%

извор: Народна банка Србије

1.2. Позиви корисника упућени Информативном центру

Информативни центар је у првом тромесечју 2016. године примио **3.913** позива и **254 упита** електронским путем што заједно чини **4.167** обраћања Информативном центру.

Број позива у првом тромесечју, мањи је за 9% у односу на исти период у 2015. години. У истом проценту, смањен је број позива у првом тромесечју 2016. године у односу на претходно тромесечје.

Број постављених питања по областима (1. 1 – 31.3.2016.)

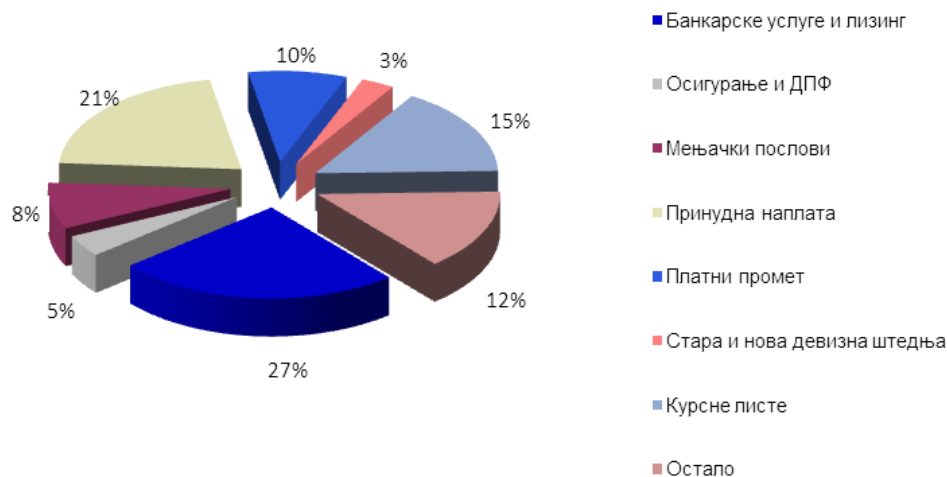
Област	Јан.	Феб.	Март	Укупно	У %
Банкарске услуге и лизинг	366	402	479	1.247	32%
Осигурање и ДПФ	73	103	96	272	7%
Мењачки послови	97	113	109	319	8%
Принудна наплата	241	260	403	904	23%
Платни промет	110	120	97	327	8%
Стара и нова девизна шведња	26	38	17	81	2%
Курсне листе	171	175	74	420	11%
Остало	64	62	217	343	9%
УКУПНО	1.148	1.273	1.492	3.913	100%

Извор: Народна банка Србије.

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

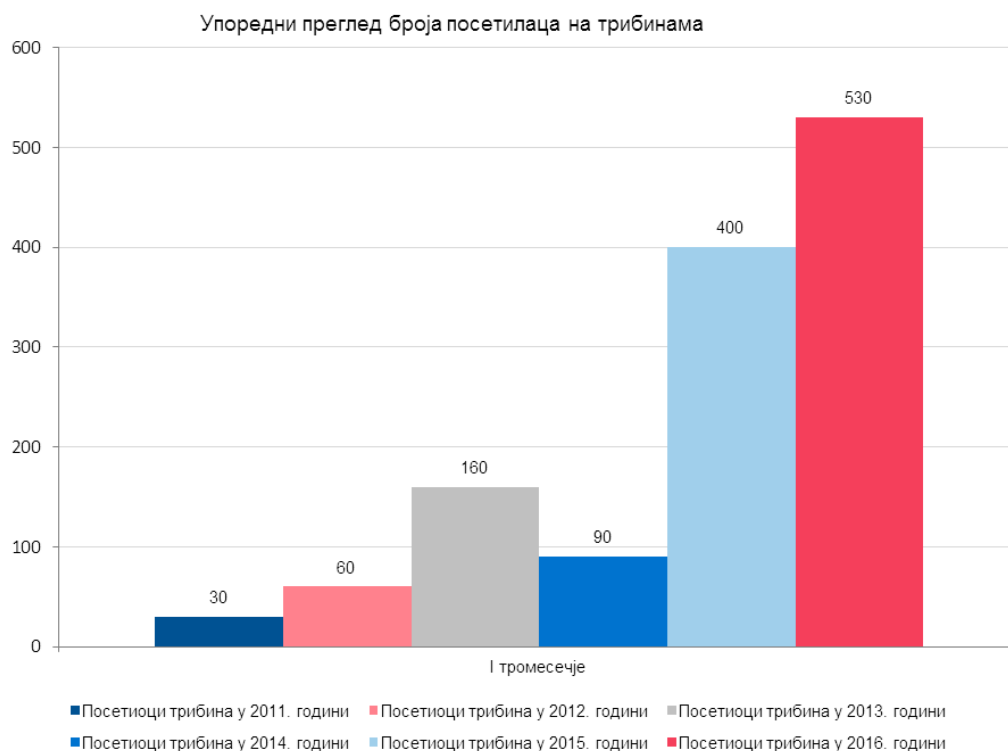
У првом тромесечју 2016. године одржано је **17** едукативних трибина у **15** градова и села широм Србије, којима је присуствовало **530** грађана.

Упоредни преглед трибина

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
Трибине у 2016. години	17	0	0	0	17

извор: Народна банка Србије

Број одржаних трибина у овом периоду значајно је већи у односу на исти период претходне године. На одржаним трибинама грађанима су представљене финансијске услуге кроз 37 одржаних презентација. Највеће интересовање грађани су показали за теме: права корисника финансијских услуга, рефинансирање кредита, пољопривредни кредити, осигурање пољопривреде, о чему треба водити рачуна приликом задуживања и електронско банкарство.



У овом периоду интензивирано је одржавање трибина намењених предузетницима и пољопривредницима, на осам трибина било је присутно укупно **300** предузетника и пољопривредника.

Едукативни материјали о финансијским услугама дистрибуирани су грађанима на одржаним трибинама, приликом њихових посета канцеларијама за финансијску едукацију, као и путем органа локалне самоуправе. Укупно 60.000 едукативних лифлета подељено је у првом тромесечју 2016. године.

Због учесталости притужби и питања у домену електронског плаћања, по основу отплате студентских кредита, због крађе и губитка чекова, 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

Током извештајног периода одговорено је на 480 питања грађана који су посетили регионалне канцеларије за финансијску едукацију, што је за 30% више у односу на прво тромесечје 2015. године.

У односу на претходно тромесечје, број посета канцеларијама већи је за 20%.

Број питања грађана по областима (1. 1 – 31.3. 2016.)

Област	Јан.	Феб.	Март	Укупно	У %
Банкарство	71	61	69	201	41,9%
Осигурање	3	3	6	12	2,5%
Лизинг	1	0	1	2	0,4%
Мењачки послови	4	4	10	18	3,8%
Пензије	0	0	0	0	0,0%
Остало	75	99	73	247	51,5%
УКУПНО	154	167	159	480	100%

Извор: Народна банка Србије.

Највећи број питања која су грађани постављали у првом тромесечју односио се на банкарске услуге (41,9%), и то посебно на стамбене кредите индексиране у швајцарским францима, штедњу, начин обрачуна ануитета, јемство, евиденцију у Кредитном бироу и текуће рачуне.