

Извештај о результатима рада

ЗАШТИТА КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА – 2025.





Народна банка Србије

Сектор за заштиту корисника финансијских услуга

ИЗВЕШТАЈ О РЕЗУЛТАТИМА РАДА 2025. ГОДИНА

Заштита корисника финансијских услуга

2026.

ПРОПИСИ, ПОЈМОВИ И СКРАЋЕНИЦЕ КОРИШЋЕНИ У ОВОМ ИЗВЕШТАЈУ

Прописи:

Закон о Народној банци Србије – Закон о Народној банци Србије („Службени гласник РС“, бр. 72/2003, 55/2004, 85/2005 – др. закон, 44/2010, 76/2012, 106/2012, 14/2015, 40/2015 – одлука УС, 44/2018 и 19/2025)

Закон о заштити корисника – Закон о заштити корисника финансијских услуга („Службени гласник РС“, бр. 19/2025) и Закон о заштити корисника финансијских услуга („Службени гласник РС“, бр. 36/2011 и 139/2014), у зависности од конкретног случаја

Закон о банкама – Закон о банкама („Службени гласник РС“, бр. 91/2010, 14/2015 и 19/2025)

Закон о платним услугама – Закон о платним услугама („Службени гласник РС“, бр. 139/2014, 44/2018 и 64/2024)

Закон о финансијском лизингу – Закон о финансијском лизингу („Службени гласник РС“, бр. 55/2003, 61/2005, 31/2011, 99/2011 – др. закон и 99/2011 – др. Закон)

Одлука о приговору, притужби и предлогу за посредовање – Одлука о поступку по приговору, притужби и предлогу за посредовање корисника финансијских услуга („Службени гласник РС“, бр. 51/2025)

Одлука о олакшицама – Одлука о олакшицама у отплати кредита („Службени гласник РС“, бр. 78/2025)

Појмови:

корисник – корисник финансијских услуга у смислу Закона о заштити корисника

давалац услуга – даваоци финансијских услуга (банка, давалац финансијског лизинга, пружалац платних услуга и издавалац електронског новца, укључујући и јавног поштанског оператора)

банка – у смислу Закона о банкама

давалац финансијског лизинга – у смислу Закона о финансијском лизингу

Скраћенице:

НБС – Народна банка Србије

РС – Република Србија

ЕУ – Европска унија

млн – милион

Не наводе се друге општепознате скраћенице.

Садржај

ШТА СМО ПОСТИГЛИ У ТОКУ 2025. ГОДИНЕ	4
УВОД	6
1. ЗАШТИТА ПРАВА КОРИСНИКА – КОРАЦИ	10
2. РЕГУЛАТОРНЕ АКТИВНОСТИ У ОБЛАСТИ ЗАШТИТЕ КОРИСНИКА.....	16
3. ПОДАЦИ О ПРИТУЖБАМА, ПОСРЕДОВАЊУ, ПОСТУПЦИМА КОНТРОЛЕ И ДР....	26
4. КАКО СМО ПОМОГЛИ КОРИСНИЦИМА – ПРИМЕРИ.....	38

ШТА СМО ПОСТИГЛИ У ТОКУ 2025. ГОДИНЕ

**Решено
1.914 притужби**

**Донето 1 решење и
сачињено 17 аката са
налогом за отклањање
неправилности**



**47% решено
у корист корисника**



**Финансијски
ефекат за кориснике
око 52,2 млн RSD**

**27 предлога за
посредовање
10 предлога
прихватиле обе
стране**



**4 поступка
решена посредовањем**



**Финансијски ефекат за
кориснике око 2,4 млн RSD**


**10 контролних
поступака у области
заштите корисника**



Наложене мере



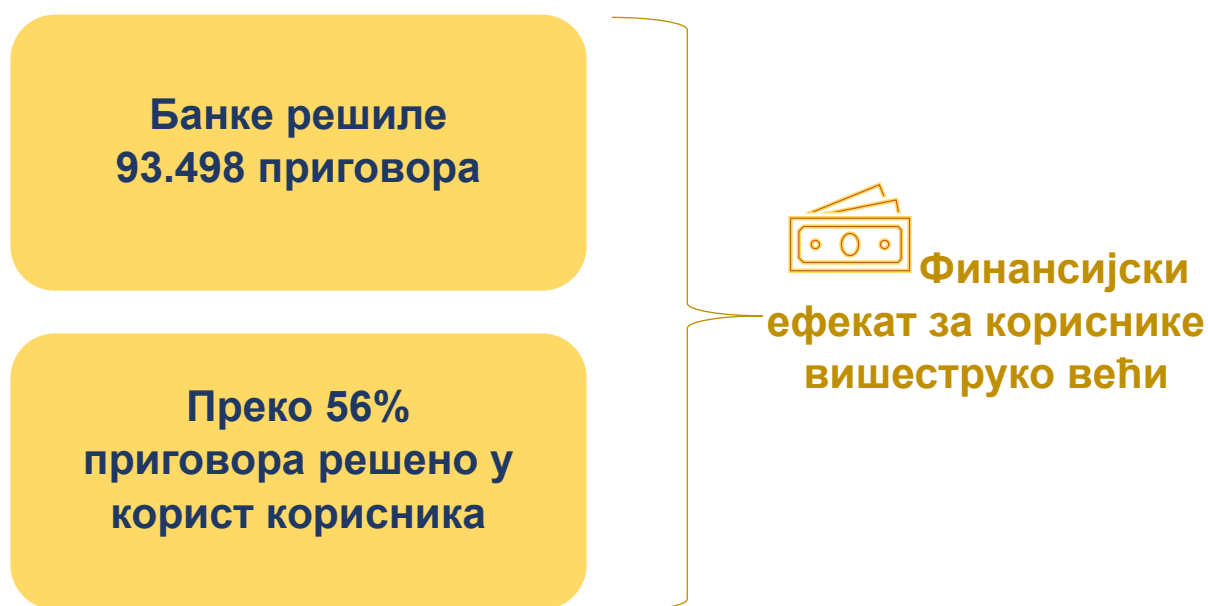
**Финансијски ефекат за
кориснике преко 85,5 млн RSD**

АЛИ, ТО НИЈЕ СВЕ...

Још је већи и важнији ефекат који је постигнут захваљујући другим активностима НБС – утицај на праксу банака у поступцима по приговорима

Приказани ефекти су само део онога што смо урадили кроз поступке који су спроведени у НБС.

Вишеструко је већи и важнији ефекат који је постигнут захваљујући другим активностима НБС, а као пример, издвојићемо поступање банака које су захваљујући заузетим ставовима НБС значајно промениле однос у поступку по приговорима корисника који им се обраћају, тако да се велик број приговора решава већ у поступку по приговору пред банком, што доказују бројеви...



УВОД

У складу са Законом о Народној банци Србије, НБС поред осталих функција обавља послове заштите права и интереса корисника услуга које пружају банке, друштва за осигурање, даваоци финансијског лизинга, друштва за управљање добровољним пензијским фондовима, пружаоци платних услуга и издаваоци електронског новца у складу са законом.

Овај извештај садржи податке о спроведеним активностима НБС у области заштите корисника услуга које пружају даваоци услуга (банке, даваоци финансијског лизинга, пружаоци платних услуга и издаваоци електронског новца) – за 2025. годину.

Законом о заштити корисника финансијских услуга, поред осталог, уређују се права корисника финансијских услуга које пружају банке, даваоци финансијског лизинга, платне институције, институције електронског новца, јавни поштански оператор, као и услови и начин остваривања и заштите тих права, док се Законом о платним услугама, поред осталог, уређују услови и начин пружања платних услуга, електронски новац, платни системи и надзор над применом одредаба овог закона, а прописано је да се на поступак остваривања заштите права и интереса корисника платних услуга и ималаца електронског новца примењују одредбе закона којим се уређује заштита корисника финансијских услуга, а које се односе на остваривање заштите права и интереса корисника финансијских услуга.

Извештај је намењен, пре свега, корисницима, али и широј јавности. Као један од начина обавештавања јавности, НБС на својој интернет презентацији, у делу који се односи на заштиту корисника, објављује прописане податке из области заштите корисника финансијских услуга, али и друге податке ради информисања јавности.

На почетку извештаја дат је резиме ефеката поступања НБС у поступку заштите корисника у току 2025. године.

У првом делу извештаја представљен је поступак заштите корисника финансијских услуга, и то приказ корака у поступку заштите корисника, уз осврт на предности заштите права корисника пред НБС, а затим детаљније описан поступак – почев од подношења приговора даваоцу услуга, преко подношења притужбе НБС, до подношења предлога за посредовање пред НБС.

Имајући у виду значај доношења новог Закона о заштити корисника, као и на основу њега донетих подзаконских аката, у другом делу овог извештаја представљене су

регулаторне активности НБС у току 2025. године, са освртом на предности неколико новина које су од значаја за кориснике.

У трећем делу извештаја приказани су статистички подаци и анализе које се односе на притужбе на поступање давалаца услуга обухваћене овим извештајем, подаци о поступцима посредовања који се спроводе пред НБС, подаци о информисању и финансијској едукацији коју спроводи НБС, а представљен је и поступак контроле у области заштите корисника.

У четвртом делу извештаја приказани су актуелни одабрани илустративни примери из поступака по притужбама корисника, у којима је НБС помогла корисницима у решавању спорног односа са даваоцем услуга, а како би јавност могла да стекне што приближнију слику о поступању по притужби.

С обзиром да НБС потенцира значај информисања корисника ради заштите њихових права, посебно бисмо истакли преданост НБС у превентивном деловању да се спрече неправилности, а нарочито изазове са којима се корисници сусрећу на савременом финансијском тржишту. Стога, овај извештај, као подсетник, садржи и упозорење за кориснике имајући у виду велики број злоупотреба и превара којима су корисници изложени у последњих неколико година.

Овом приликом, истакли бисмо да је НБС пуноправни члан Међународне организације за заштиту корисника финансијских услуга (*International Financial Consumer Protection Organization – FinCoNet*) – што је још једна потврда резултата које је НБС постигла у области заштите права и интереса корисника, а уједно и обавеза за даље унапређења у области заштите права корисника финансијских услуга.



Ставови НБС изнети у овом извештају су поједностављени и илустративни примери предузетих активности, припремљени за потребе овог извештаја без навођења свих детаља, описа, чињеница, као и аргумената на којима су ти ставови заузети, те се у пракси не могу применити као став НБС о спорним питањима у истим / сличним ситуацијама без узимања у обзир свих елемената конкретног случаја и у складу са осталим релевантним прописима.

Информације и ставови изнети у овом извештају не представљају правне савете и НБС неће сносити одговорност за евентуалну штету која настане као директна или индиректна последица одлуке која је донета или активности која је преузета на основу погрешног разумевања тих информација и ставова као правних савета, односно упутстава да се предузимају одређене правне и друге радње.

Због тога ће НБС реаговати на сваки покушај злоупотребе, искривљеног тумачења и коришћења њених објављених ставова у сврхе за које нису намењени и објављени.

Поједине илустрације коришћене у овом извештају су генерисане алатом вештачке интелигенције *Open AI ChatGPT*.



1. ЗАШТИТА ПРАВА КОРИСНИКА – КОРАЦИ





Предности заштите права корисника пред НБС

Поступак заштите права пред НБС потпуно је бесплатан
(ни НБС ни давалац услуга не наплаћују накнаде / трошкове)

Могућност да се спорни однос реши пред НБС
(без покретања судских поступака, који су скупи и трају дуже)

Вођење поступка (по притужби / поступку посредовања) пред НБС
није неопходан услов за вођење судског поступка, нити сметња да се судски
поступак покрене



Даваоци услуга на чији рад се може поднети приговор/притужба и/или предлог за посредовање

банке

даваоци финансијског лизинга

пружаоци платних услуга

издаваоци електронског новца



Шта је приговор

Свако обраћање корисника даваоцу услуга, укључујући и рекламацију
транзакције, којим корисник изражава незадовољство поступањем тог
даваоца или указује на његове пропусте, без обзира на то како је корисник
насловио то писано обраћање

Како се подноси приговор даваоцу услуга

Приговор даваоцу услуга се подноси у писаној форми – у пословним просторијама даваоца услуга или путем било ког средства комуникације на даљину.

Рок за подношење приговора даваоцу услуга

Приговор на рад даваоца услуга корисник (физичко лице, предузетник, пољопривредник и правно лице као корисник платних услуга) може поднети у року од шест месеци од дана сазнања да је учињена повреда његовог права, а најкасније три године од дана када је та повреда учињена. Клијент (правно лице које користи услуге које банка пружа по основу уговора о кредиту / депозиту / сефу и уговора који се односи на девизне / девизно-валутне / мењачке послове, уговора о издавању гаранција / авала / других облика јемства (гаранцијски посао), као и друге услуге које банка пружа у складу са законом (изузев платних услуга у смислу закона којим се уређују платне услуге)) може поднети у року од 60 дана од дана када је сазнао да је учињена повреда његовог права или правног интереса,

а најкасније у року од три године од дана кад је та повреда учињена.

Рок за одговор даваоца услуга

Давалац услуга је дужан да размотри приговор и кориснику достави јасан и разумљив писани одговор у року од 15 дана од дана пријема приговора (изузетно, тај рок може бити продужен за највише 15 дана, али давалац услуга о томе мора да обавести корисника у року од 15 дана од дана пријема приговора).

Давалац услуга треба да наведе да ли је приговор основан и, ако јесте, да ли су разлози због којих је приговор уложен отклоњени, односно да се у одговору обавезе према кориснику у погледу начина и рока за отклањање неправилности.

Поступак по приговору је бесплатан

Давалац услуга не може наплатити накнаду нити било које друге трошкове за поступање по приговору.

Како се подноси притужба Народној банци Србије

Ако је корисник незадовољан одговором даваоца услуга на приговор или тај одговор

није достављен у року – корисник се тада може обратити НБС.

Најбржи и најлакши начин подношења притужбе НБС јесте попуњавање одговарајућег електронског формулара коме се приступа с почетне странице интернет презентације НБС избором линка: [Притужба на поступање даваоца финансијских услуга / Предлог за посредовање](#). Овај формулар у неколико корака води корисника кроз све обавезне податке и документацију које треба да достави, како би по притужби могло да се поступа.

Притужба се може поднети и поштом на адресу: Народна банка Србије, Поштански фах 712, 11000 Београд.

Када су у питању притужбе правних лица, НБС у складу с прописима може да разматра само притужбе правних лица као корисника платних услуга или ималаца електронског новца у смислу закона којим се уређују платне услуге.

Шта притужба мора да садржи

Попуњавање одговарајућег електронског формулара на интернет презентацији НБС

корисника води кроз све неопходне елементе које притужба мора да садржи како би НБС по њој могла да поступа.

Ако корисник притужбу подноси у слободној форми, притужба мора да садржи:

- податке који омогућавају идентификацију корисника (име, презиме и адреса, односно за правна лица: пословно име, седиште, матични број и име и презиме законског заступника) и даваоца услуга (пословно име и седиште);
- приговор упућен даваоцу услуга;
- одговор даваоца услуга (ако га је доставио);
- кратак опис, односно разлоге за подношење притужбе, тј. шта се притужбом захтева;
- другу документацију на основу које се могу ценити наводи из притужбе;
- ако се доставља преко пуномоћника, уз притужбу се доставља и посебно пуномоћје у складу са одлуком којом је уређен поступак по притужби.

Рок за подношење притужбе НБС

Корисник притужбу треба да поднесе у року од шест месеци од дана пријема одговора даваоца услуга или од протеча рока за достављање тог одговора.

У којим случајевима НБС не разматра притужбе

Поред других разлога утврђених прописима, посебно напомињемо да НБС није у могућности да разматра притужбе које су поднете након покретања судског спора, односно чији је предмет спорно питање поводом кога се води (или се водио) овај спор, односно којом се захтева да НБС обезбеди да давалац услуга изврши судску одлуку, одлуку другог надлежног органа и организације или лица коме је поверено вршење јавних овлашћења (јавни извршитељи, јавни бележници и сл.). Такође, НБС не може да решава спорне односе када је за утврђивање чињеничног стања неопходно извођење доказа попут вештачења, увиђаја, саслушања корисника, сведока и сл.

НБС захтева изјашњење од даваоца услуга

НБС ће од даваоца услуга затражити да се изјасни на наводе из притужбе корисника (или на предлог за посредовање). НБС анализира наводе корисника и даваоца услуга, расположиву документацију и цени околности сваког конкретног случаја. У случају утврђених неправилности у поступању даваоца услуга –

НБС сачињава налог за отклањање неправилности

Рок НБС за одговор по притужби

НБС кориснику доставља одговор на притужбу најкасније у року од три месеца од дана пријема притужбе.

Поступак по притужби поднетој НБС је бесплатан

НБС не наплаћује накнаду нити било које друге трошкове за поступање по притужби. Ако корисник ангажује адвоката, сам сноси своје трошкове (и када је притужба основана), с обзиром на то да НБС у овом поступку не одлучује о трошковима.

Како се подноси предлог за посредовање НБС

Спорни однос између корисника и даваоца услуга може се решити и у вансудском поступку, односно поступку посредовања, ако су сагласне обе стране. Поступак посредовања пред НБС може се покренути само пре покретања судског поступка. Кораци у поступку по предлогу за посредовању су исти као у случају подношења приговора/притужбе.

Најбржи и најлакши начин подношења предлога за посредовање НБС јесте попуњавање одговарајућег електронског формулара коме се приступа с почетне странице интернет презентације НБС избором линка: [Притужба на поступање даваоца финансијских услуга / Предлог за посредовање](#). Овај формулар у неколико корака води корисника кроз све обавезне податке и документацију које треба да достави, како би по предлогу за посредовање могло да се поступа, а НБС по таквим предлозима за посредовање одмах поступа.

Предлог за посредовање се може поднети и поштом на адресу: Народна банка Србије, Поштански фах 712, 11000 Београд.

Када су у питању предлози за посредовање правних лица у вези с поступањем банке, НБС у складу с прописима може да разматра само предлоге за посредовање правних лица као корисника платних услуга или ималаца електронског новца у смислу закона којим се уређују платне услуге.

У којим случајевима НБС не поступа по предлогу за посредовање

Поред других разлога утврђених прописима, НБС не поступа по предлозима за посредовање ако је покренут судски спор и ако корисник претходно није поднео приговор даваоцу услуга.

Поступак посредовања

Поступак посредовања пред НБС спроводе запослени у НБС који поседују одговарајуће знање, квалификације и искуство, као и овлашћење гувернера за обављање послова посредовања – посредници, а који не морају бити уписани у посебни регистар којим се уређује посредовање у решавању спорова. НБС објављује на својој интернет страници списак посредника – коме се приступа с почетне странице интернет презентације НБС избором линка: [Притужба на поступање даваоца финансијских услуга / Предлог за посредовање](#), а затим избором линка [Списак посредника](#).

Свака страна може одустати од даљег учешћа у поступку посредовања у било којој фази поступка, а поступак посредовања је поверљив.

Ако се у поступку посредовања корисник и давалац услуга споразумеју, сачињава се споразум у писменој форми, који има снагу извршне исправе ако садржи изјаву дужника да пристаје да се после доспелости одређене обавезе или испуњења одређеног услова спроведе принудно извршење (клаузула извршности), потписе страна, пуномоћника и посредника, као и потврду о извршности коју ставља НБС, при чему га не морају оверити суд или јавни бележник.

Поступак по предлогу за посредовање пред НБС је бесплатан

Поступак посредовања пред НБС спроводи се без накнаде, с тим што евентуалне трошкове страна који могу настати у том поступку стране сnose саме (трошкови путовања, смештаја, заступања, неплаћено одсуство с посла и сл.).



2. РЕГУЛАТОРНЕ АКТИВНОСТИ У ОБЛАСТИ ЗАШТИТЕ КОРИСНИКА

Имајући у виду посвећеност НБС у постизању ефикасније и боље заштите корисника, као **најзначајнију активност у току 2025. године истакли бисмо усвајање новог Закона о заштити корисника**, којим је значајно подигнута лествица у области заштите корисника, почев од унапређења појединих досадашњих одредаба до увођења бројних новина, а ефекти примене новог закона су евидентни већ у првој години његове примене.

Иако је претходни закон у области заштите корисника финансијских услуга обезбеђивао изузетно висок ниво заштите права и интереса корисника, НБС је свих ових година (од доношења првог закона који уређује област заштите корисника финансијских услуга 2011. године, као и његових измена и допуна 2014. године) континуирано пратила поступање чинилаца банкарског/платног тржишта, односно и давалаца услуга и корисника, разматрала предности и недостатке у постојећим решењима, анализирала могућност унапређења постојећих решења, а како би креирала најбољу праксу у области заштите корисника.

*Донет нов Закон о заштити корисника –
рецепција добре упоредне праксе*

Закон о заштити корисника заснован је на стеченом искуству у области заштите корисника, уз поређење искустава других држава, пре свега држава ЕУ, као и праксе Суда правде ЕУ у примени директива у области заштите корисника, а у одређеним сегментима овог закона **поједина решења корисницима дају већа права у односу на она која су утврђена директивама** – чиме је дат основ за бољу и већу заштиту корисника.

Иако су одредбе Закона о заштити корисника прецизно прописане, крајњи ефекти за корисника можда нису у потпуности „видљиви“ док не дође у конкретну ситуацију / проблем или у спорни однос с даваоцем услуга. С обзиром да је циљ овог извештаја информисање јавности, пре свега, корисника, овом приликом ћемо истаћи неколико новина Закона о заштити корисника и шта је то што их чини добрим решењем.

*Ограничење каматних стопа на кредите
– спречавање превисоких стопа и
амортизација наглог раста – ефекти већ
у првој години примене*

У складу са добром упоредном праксом, Законом о заштити корисника финансијских услуга, прописана су трајна ограничења каматних стопа за све врсте кредитних производа. Ограничења се примењују у случају када су корисници кредита физичка лица – потрошачи.

Ограничења каматних стопа имају различиту улогу, у зависности од врсте кредитног производа. Тако је у случају дозвољеног/недозвољеног прекорачења, као и код кредитних картица, сврха тих ограничења била да спречи наплату превисоких каматних стопа, које су притом и у условима изузетно релаксираних монетарних политика (када је референтна каматна стопа НБС износила свега 1%) остале изузетно високе. Зато је овим законом код ових врста револвинг кредита, ефективна каматна стопа ограничена на начин да та стопа не може бити већа од стопе затезне камате из овог закона (која је нижа за 2 процентна поена у односу на општу стопу затезне камате) увећане за шест процентних поена (код кредитних картица), односно осам процентних поена код дозвољеног/недозвољеног прекорачења. Резултат примене овог ограничења је такав да је просечна пондерисана номинална каматна стопа на дуг по кредитним картицама смањена са 21,5% (у децембру 2024. године) на 14,44% (у децембру 2025. године), док је просечна пондерисана номинална каматна стопа на дозвољено прекорачење у посматраном периоду смањена са 27,91% на 16,96%, а код недозвољеног са 25,59% на 15,01%.

Код револвинг кредита просечна пондерисана номинална каматна стопа је смањена са 9,67% на 7,11%, тако да је, посматрано заједно, просечна пондерисана номинална каматна стопа за револвинг кредите, дуг по кредитним картицама и прекорачења по текућем рачуну смањена са 23,67% на 15,29%.

Када је реч о стамбеним кредитима, примарна сврха ограничења је да се спречи нагли раст променљиве каматне стопе, као и да се банке и потрошачи, подстакну да уговарају фиксну каматну стопу. У тренутку предлагања закона, на снази је била Одлука НБС којом су у септембру 2023. године ограничене каматне стопе на постојеће и новоодобрене стамбене кредите, па је просечна пондерисана каматна стопа већ била значајно оборена, том мером. Тако је у последњем месецу примене те мере, просечна пондерисана стопа на стамбене кредите износила 4,54%. Законским ограничењима је

требало увести трајни, неадминистративни, механизам спречавања наглог раста каматних стопа код ове врсте кредита, а то је учињено на два начина. Најпре, је прелазном одредбом до краја 2025. године, ограничена каматна стопа на 5%, а затим је прописано да се до краја 2027. године може применити (код уговора са променљивом стопом), односно уговорити (код уговора са фиксном стопом) каматна стопа која је већа од просечне пондерисане каматне стопе на постојеће кредите, односно код нових кредита увећане за $\frac{1}{5}$ те стопе. Након истека овог прелазног периода, ограничење је одређено просечном пондерисаном каматном стопом увећаном за $\frac{1}{4}$ те стопе. Захваљујући овом ограничењу, просечна пондерисана каматна стопа код стамбених кредита задржана је у 2025. години на нивоу испод 5%, односно на 4,82%. Међутим, важно је истаћи да је код новоодобрених стамбених кредита, ограничена и ефективна каматна стопа, што је посебно важно јер код стамбених кредита постоје значајни стварни трошкови које сноси корисник, а који се односе пре свега на упис хипотеке и процену вредности непокретности. У 2025. години, максимална ефективна каматна стопа код уговора о стамбеном кредиту износила је прва три месеца 5,9%, а затим 5,65%.

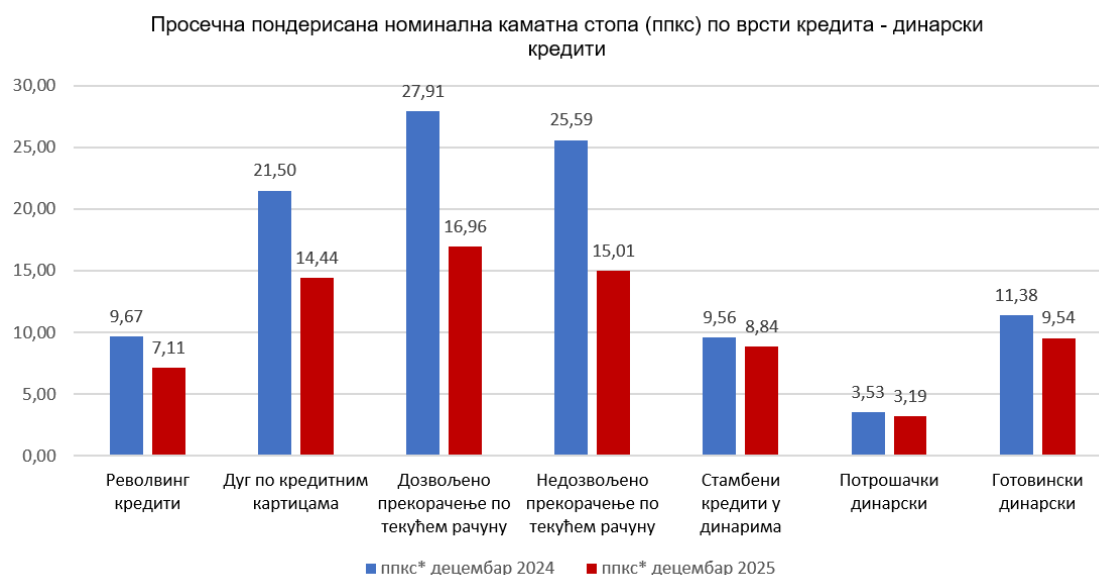
Када је реч о готовинским и потрошачким кредитима са променљивом каматном стопом, код њих је успостављено ограничење тако да максимална каматна стопа не може бити већа од просечне пондерисане каматне стопе за постојеће уговоре увећане за $\frac{1}{4}$ те стопе, док је ефективна каматна стопа ограничена на стопу законске затезне камате увећане за 4 процентна поена. Овакав већи распон код ефективне каматне стопе је морао бити успостављен, пре свега због тзв. сениор кеш кредита који су осигурани, а где је ефективна каматна стопа значајно већа због премије осигурања. Код готовинских кредита укупна просечна пондерисана номинална каматна стопа смањена је са 11,36% на 9,53%, при чему је пад каматних стопа у највећој мери резултат супервизорских очекивања Народне банке Србије да се трошкови задуживања за грађане с нижим примањима (за запослене и пензионере с редовним месечним примањима до 100.000 динара) учине повољнијим.

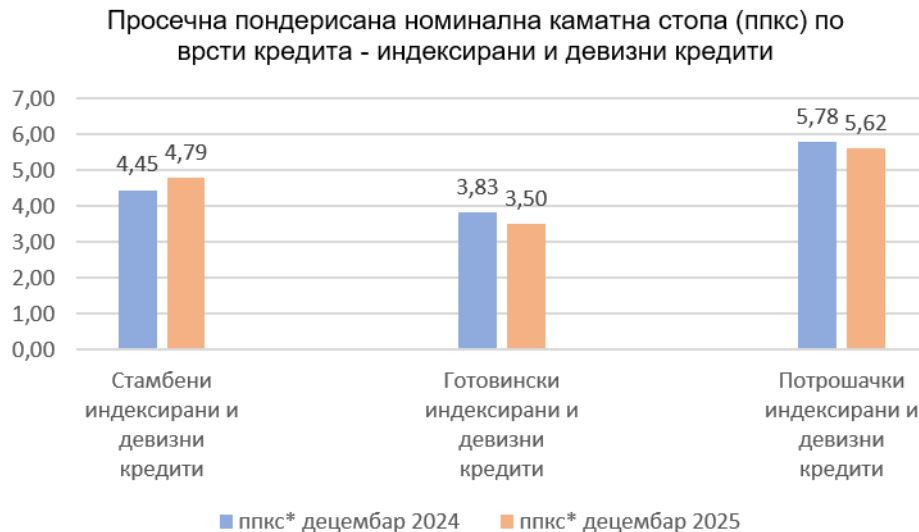
Табела - Просечне пондерисане номиналне каматне стопе по врстама кредита

Врста кредита	ппкс*	
	децембар 2024	децембар 2025
Револвинг кредити	9,67	7,11
Дуг по кредитним картицама	21,50	14,44
Дозвољено прекорачење по текућем рачуну	27,91	16,96
Недозвољено прекорачење по текућем рачуну	25,59	15,01
Укупно	23,67	15,29
Стамбени кредити у динарима	9,56	8,84
Стамбени индексирани и девизни кредити	4,45	4,79
Укупно стамбени	4,46	4,80
Потрошачки динарски	3,53	3,19
Потрошачки индексирани и девизни кредити	5,78	5,62
Укупно потрошачки	4,87	4,75
Готовински динарски	11,38	9,54
Готовински индексирани и девизни кредити	3,83	3,50
Укупно готовински	11,36	9,53

Извор: НБС.

*просечна пондерисана номинална каматна стопа





Ако се посматрају подаци за децембар 2025. године, поређење просечне пондерисане каматне стопе у РС и еврозони указује на одређене разлике у висини каматних стопа по појединим врстама кредитних производа.¹ Тако је просечна пондерисана номинална каматна стопа на револвинг кредите у РС износила 7,11%, док је на револвинг кредите и прекорачења у еврозони износила 7,23%. Код дуга по кредитним картицама просечна пондерисана номинална каматна стопа у РС износила је 14,44%, а у еврозони 16,42%. Код стамбених кредита укупна просечна пондерисана номинална каматна стопа у РС износила је 4,82% док је у еврозони износила 3,30%. Примера ради, у Сједињеним Државама просечна каматна стопа на стамбене кредите у децембру 2025. године износила је 6,29%.²

Олакшице у отплати кредита за кориснике у тешким животним околностима

Код увођења још једне од важних новина Закона о заштити корисника, имало се у виду да у животу могу да се десе непредвиђене ситуације и тешке животне околности због којих корисник може да дође у ситуацију да тешко отплаћује кредит или да не може да га отплаћује.

¹ Подаци за РС и Еврозону не могу се увек и у потпуности поредити због тога што се неки од података прикупљају у складу са различитим правилима. Стога, наведено поређење треба посматрати условно и индикативно.

² Извор: U.S. Federal Housing.

Када наступе такве тешке околности, **корисник више није препуштен сам себи јер је Законом о заштити корисника прописано да, ако наступе околности које корисника доводе у тешко имовинско стање или друге битне околности на које корисник не може да утиче – давалац кредита мора да примени разумне мере којима ће кориснику олакшати отплату кредита пре покретања извршног поступка, при чему ће се посебно узети у обзир личне околности корисника.**

У том смислу, 2025. године донета је и Одлука о олакшицама у отплати кредита, а НБС је посебно имала у виду околности које корисника могу довести у тешко имовинско стање (нарочито: губитак посла, значајно смањење прихода, тешка болест и тешка повреда која доводи до умањења радне способности, али и друге битне околности на које корисник не може да утиче (нпр. тешке породичне прилике, као што је тешка болест или смрт супружника или деце, али и развод брака ако су супружници били садужници по кредиту или је један од супружника јемац). У овим случајевима, ценећи околности сваког појединачног случаја, могуће је применити неку од олакшица, као што су продужење рока отплате; смањење каматне стопе; делимична отплата дуга; промена валуте у којој је изражена обавеза (ако није изражена у динарима); делимичан опрост и консолидација дуга; проглашење застоја у отплати за одређени период итд.

На овај начин, корисницима који дођу у тешку животну ситуацију, дата је могућност да с даваоцем кредита покушају да нађу решење које би кориснику омогућило даљу отплату кредита по другим / повољнијим условима у датим околностима, а пре него што нпр. банка покрене извршни поступак због неиспуњења уговорних обавеза у отплати кредита.

НБС ће и у наредном периоду детаљно пратити ову област заштите корисника, а прелиминарни подаци у току припреме овог извештаја показују да су олакшице примењене на око 80% партија кредита решених захтева за олакшице, односно да се ове мере већ изузетно успешно примењују у пракси.

*Снажнија заштита корисника у случају
стамбених кредита и подршка
институту право на дом*

Познато је да се у пракси дешавало да се у судском и вансудском поступку продаје непокретности, некретнине заложене за стамбени кредит често продају по цени која је знатно нижа од тржишне вредности, а последично, таквом продајом корисник

некада не може да покрије преостали износ дуга, те остаје и без некретнине а и даље има дуг према банци.

У вези с тим, као веома значајну новину Закона о заштити корисника, издвојили бисмо да је уведено правило да, када корисник има тешкоће у отплати стамбеног кредита који је обезбеђен хипотеком – банка је дужна да (пре покретања вансудског поступка намирења, односно пре покретања извршног поступка) кориснику понуди две могућности, и то да свој дуг према банци измири тако што ће у року од најмање два месеца сам продати некретнину и из продајне цене измирити дуг према банци или може пренети право својине на хипотекованој непокретности на банку (чиме ће се дуг по стамбеном кредиту сматрати измиреним у целости).

Наравно, и до сада је корисник који има проблеме у отплати могао да сам прода некретнину, али само док банка не раскине уговор и прогласи кредит доспелим.

Наиме, **корисник има могућност да сам прода своју некретнину по највишој могућој цени, те сав износ који преостане након измирења дуга задржава за себе**, а поред тога, избегавају се додатни трошкови које би сносио корисник као дужник (нпр. трошкови извршног поступка). Друго решење представља измирење дуга по кредиту преносом права својине (замена испуњења у смислу закона којим се уређују облигациони односи), а корисник нема додатне трошкове по основу пореза на пренос апсолутних права.

Иначе, можда треба поменути да су ова решења осим веома позитивних коментара у јавности, допринела актуелизовању питања „права на дом“, које је онда свеобухватно регулисано изменама Закона о извршењу и обезбеђењу.

Већа транспарентност пре закључења уговора

Иако се у пракси дешава да корисници доносе одлуку о коришћењу одређене финансијске услуге без довољно информација о финансијским услугама/производима и условима њиховог коришћења, НБС константно истиче значај бољег информисања корисника.

Нови Закон о заштити корисника значајно унапређује информисање корисника пре закључења уговора, како би информације о цени, условима и ризицима финансијске услуге биле јасне, разумљиве и благовремене.

Већа транспарентност почиње већ приликом оглашавања. Финансијске услуге морају се оглашавати јасно и без информација које корисника могу довести у заблуду.

Код оглашавања кредитних услуга и лизинга мора бити истакнуто упозорење да позајмљивање новца подразумева плаћање камате и других накнада, а посебна правила важе за оглашавање услуга са каматном стопом од 0%. Када оглас садржи нумеричке податке о услузи, по правилу мора садржати и репрезентативни пример са најважнијим подацима о њеним условима и трошковима, при чему ефективна каматна стопа мора бити посебно уочљива.

Пре него што затражи конкретну понуду, корисник има право и на опште информације о услузи које му омогућавају да упореди понуде различитих давалаца. Пре закључења уговора добија понуду са кључним условима конкретне услуге, а код кредитних услуга она се, по правилу, доставља најмање два радна дана раније.

Поред достављања информација, давалац услуге дужан је да кориснику пружи и примерена објашњења о карактеристикама, трошковима и ризицима услуге, како би корисник разумео шта уговара и које обавезе преузима.

Превремена отплата – умањење преосталог износа дуга за камату и друге накнаде

Закон о заштити корисника додатно јача права корисника код превремене отплате кредита. **Корисник може у било ком тренутку кредит отплатити у целости или делимично, уз умањење преосталог укупног износа за камату и друге накнаде за преостали период отплате.** Ово обухвата и сразмерни повраћај накнада које су унапред једнократно наплаћене за цео период трајања уговора.

Након пријема захтева, давалац кредита дужан је да корисника у писаној форми обавести о последицама превремене отплате и могућностима које му стоје на располагању и да превремену отплату изврши у року од три радна дана. При томе се сматра да је отплата извршена на дан подношења захтева, чиме се спречава обрачун камате за период потребан за њено спровођење.

Накнада за превремену отплату може се уговорити само у законом предвиђеним случајевима и ограничена је на износ стварне штете даваоца кредита, а највише на 1% превремено отплаћеног износа, односно 0,5% ако је до уговореног рока отплате преостало мање од годину дана.

Овим решењима кориснику се омогућава да превременом отплатом смањи укупан трошак задуживања, уз јаснију заштиту од додатних трошкова.

*Први пут регулисано пружање
саветодавних услуга које може да пружи
банка*

Закон о заштити корисника први пут системски уређује пружање саветодавних услуга корисницима. Банка може пружити ову услугу само уз изричит захтев или пристанак корисника, а саветовање се односи искључиво на производе и услуге из понуде те банке.

Препорука банке не сме бити заснована само на карактеристикама производа који нуди. Банка је дужна да претходно сагледа финансијску ситуацију, потребе и циљеве корисника, размотри одговарајуће производе из своје понуде и препоручи онај који је прикладан његовим потребама и могућностима. При томе, банка је дужна да поступа у најбољем интересу корисника и да га упозори ако одређени производ, с обзиром на његову финансијску ситуацију, носи специфичан ризик.

На овај начин **заштита корисника добија и превентивну димензију** – поред прописивања права, обавеза и ограничења, Закон о заштити корисника ствара оквир у којем корисник може добити персонализовану препоруку пре доношења финансијске одлуке.

*Ефикаснији поступак заштите права
корисника*

Такође, Законом о заштити корисника **унапређен је поступак по приговору и притужби корисника**, а иако се у пракси показао изузетно ефикасан и досадашњи поступак – за кориснике је значајно то што су уведене и друге мере које НБС може да примени у поступку заштите права и интереса корисника, нарочито у ситуацији када се оцени да је у интересу за корисника да се те неправилности отклоне у што краћем року. У вези с тим, донета је и нова одлука којом се уређује поступак по приговору, притужби и предлогу за посредовање, а која обухвата и ове унапређене и ефикасније мере за кориснике.



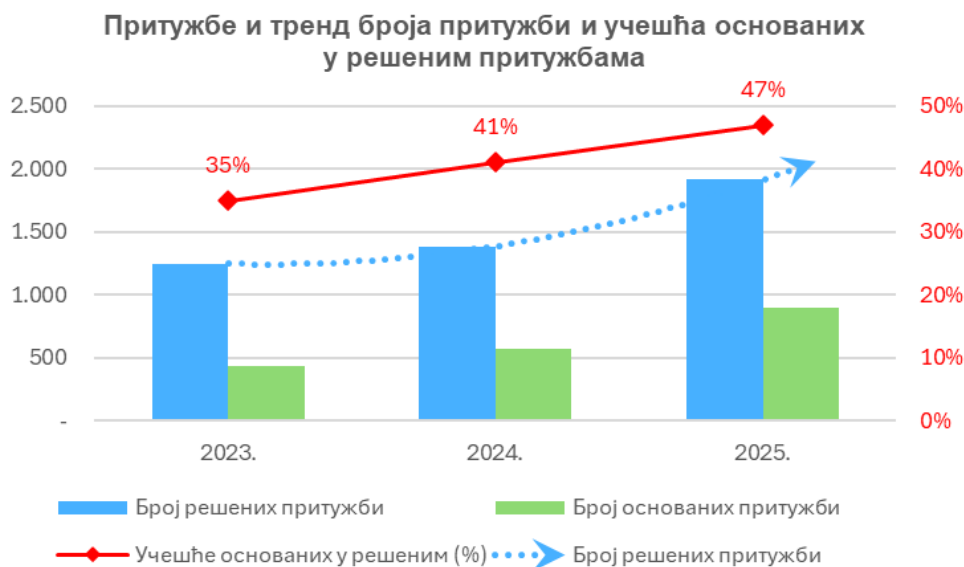
3. ПОДАЦИ О ПРИТУЖБАМА, ПОСРЕДОВАЊУ, ПОСТУПЦИМА КОНТРОЛЕ И ДР.

Притужбе

У току 2025. године, НБС је решила 1.914 притужби корисника на поступање давалаца услуга, од чега је 47% решено у корист корисника.

*Пораст броја притужби упућених НБС и
даваоцима услуга!*

Ради поређења, графички је приказан број решених притужби у периоду од 2023. до 2025. године, односно од почетка до краја посматраног периода, број притужби се повећао за 53,5% што је био оптимистички циљ, а учешће основаних у решеним притужбама се повећало с почетних 35% на чак 47% на крају посматраног периода.



У односу на почетак приказаног периода уочљив је значајан пораст броја притужби до краја посматраног периода. На раст броја притужби корисника утицало је више фактора, а нарочито активности НБС усмерене ка унапређењу заштите права и интереса корисника.

Пре свега, НБС континуирано обавештава кориснике о начину заштите њихових права, информишући их и едукујући различитим каналима (путем медија, интернет презентације НБС, Инфо-центра НБС, одржавањем едукативних трибина, одговарајући

на питања корисника, друштвеним мрежама итд). Додатно, у претходном периоду – изменом регулативе о поступку по притужби повећана је ефикасност у поступању НБС, корисницима је олакшан начин подношења притужби, а с друге стране, НБС од давалаца услуга стриктно захтева поступање по свим обраћањима корисницима. Такође, у претходном периоду, ради одржања стабилности финансијског система, НБС је донела више прописа, а који су се, пре свега, односили на олакшице корисницима, те се појавио и нови основ притужби корисника.

Зашто нам је значајан пораст броја притужби? Пре свега, то значи да смо успели у тежњи да корисници знају да имају могућност (и право!) заштите својих интереса и без вођења судских поступака. Притом, поступак по притужби пред НБС не ограничава корисника само на овај поступак, односно корисник нема сметње да по окончаном поступку пред НБС, ако је незадовољан одговором, покрене судски поступак. Вођење поступка пред НБС је бржи и лакши начин да корисник заштити своја права тако што ће укључити НБС у спорни однос, а НБС ће анализирати достављене информације, податке, документацију и на основу тога ценити наводе из притужбе и наводе даваоца услуга, те ако НБС утврди неправилност у поступању даваоца услуга – наложиће њихово отклањање у што краћем року. Стога, овај поступак траје краће од поступка пред судом (а долази и до растерећења судова услед смањеног броја судских поступака), а НБС и давалац услуга не наплаћују накнаду ни друге трошкове у овом поступку, без обзира на који начин поступак по притужби буде решен. Додатно, на основу информација добијених путем притужби, корисници постају „савезници“ у откривању евентуалних неправилности у појединачним поступањима која нису системског карактера и која су (због великог броја корисника) некада тешко уочљива у контролним поступцима које спроводи НБС.

Морамо да истакнемо да нам је јако важно то што се повећао број приговора упућен даваоцима услуга, а нарочито банкама јер имају највећи број корисника, и то посматрајући из два угла. Прво, то значи да је НБС својим активностима упућеним корисницима омогућила да се упознају са својим правима и могућностима заштите. Друго, мерама које НБС предузима према даваоцима услуга, а у овом случају банкама, изричито је наложено да се сва обраћања корисника третирају као приговори корисника, а у том случају на њих се примењује поступак заштите корисника у складу с прописима који им обезбеђује већу заштиту.

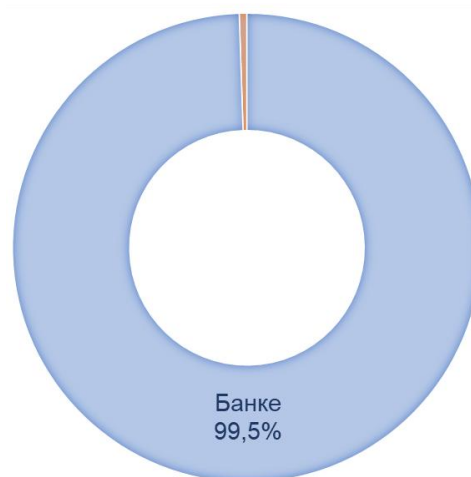
*Највише притужби односило се
поступање банака*

У последње три године укупно је решено 4.547 притужби корисника, од чега је 42% било основано. На поступање банака односило се 99,5% решених притужби.

Број притужби по даваоцима
финансијских услуга (2023–2025)

Даваоци финансијских услуга	Укупно
Банке	4.523
Остали даваоци финансијских услуга	24
Укупно	4.547

Извор: НБС.



*2025. године решено је 1.907 притужби
корисника на поступање банака*

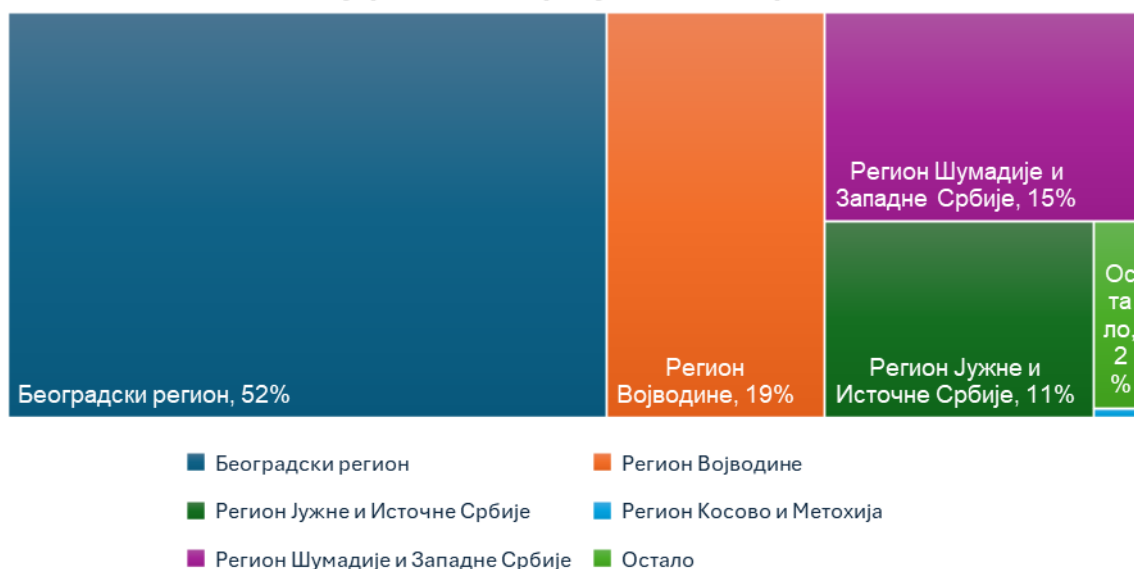
Ако посматрамо само 2025. годину, решено је чак 1.907 притужби које су корисници подносили у вези с поступањем банака, што је највећи број евидентираних притужби од када НБС обавља послове заштите корисника, односно од 2011. године када је донет први закон којим је уређена заштита корисника финансијских услуга.

У наставку је дат приказ броја притужби корисника – по регионима³, при чему се имала у виду актуелна територијална организација РС. Преко половине притужби односило се на Београдски регион (52,5%), док се на остале регионе односило 47,5%, и то на Регион Војводине 19,2%, Регион Шумадије и Западне Србије 14,6%, Регион Јужне и Источне Србије 11,4%, Регион Косово и Метохија 0,1%, док се на кориснике под

³ За потребе овог извештаја, приказане су територијалне целине у складу с чланом 7. Уредбе о номенклатури статистичких територијалних јединица („Службени гласник РС“, бр. 109/2009 и 46/2010).

категоријом остало (укључујући кориснике ван граница Републике Србије) односило 2,2%.

Учешће у решеним притужбама по регионима



Скоро половина притужби корисника на поступање банака упућених НБС је решена у корист корисника (преко 47%), а у поступку по приговору банке су решиле у корист корисника 56,2% приговора

Од 1.907 решених притужби, 898 притужби је решено у користи корисника, односно основано је било 47,1% притужби.

Када говоримо о броју притужби, морамо да истакнемо да НБС поступа по притужбама које подносе корисници који претходно нису успели да реше спорни однос с банком у поступку по њиховом приговору. Значајан број приговора корисника које су поднели банкама (који је вишеструко већи од броја притужби које корисници упућују НБС) – решен је у корист корисника, при чему банке у току поступка решавања приговора већ имају у виду заузете ставове НБС по бројим спорним питањима, а у овом контексту издвојили бисмо да су банке решиле 93.498 приговора од који су оцениле да је чак 56,2% било основано, односно решене су у корист корисника, што је највећи број основаних приговора од када се прати поступање банака у области заштите корисника.

Међу корисницима који су подносили притужбе на поступање банака, најзаступљенија су физичка лица (95%).

Корисници су највише подносили
притужбе у вези с платним услугама

Детаљнији подаци о притужбама корисника на поступање банака могу се видети у следећој табели, у којој је приказан број решених притужби, као и број основаних и неоснованих притужби корисника – по финансијским услугама и основаности притужби.

Број притужби на поступање банака по финансијским услугама и основаности

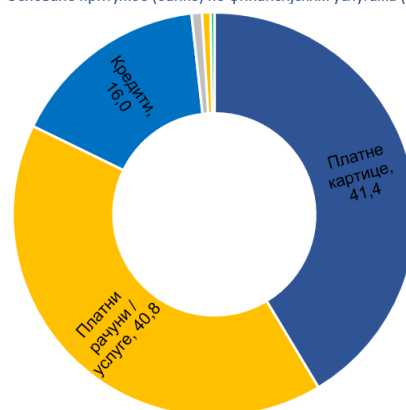
Основ притужбе	Решене притужбе	Основане притужбе	Неосноване притужбе	Решене притужбе (у %)
1	2 (3+4)	3	4	5
Девизна штедња	21	7	14	1,1
Динарска штедња	4	0	4	0,2
Остало	0	0	0	0,0
Депозитни послови	25	7	18	1,3
Готовински кредити	164	59	105	8,6
Остали кредити	43	21	22	2,3
Потрошачки кредити	25	6	19	1,3
Стамбени кредити	109	48	61	5,7
Кредити за предузетнике	0	0	0	0,0
Кредити за пољопривреднике	10	3	7	0,5
Кредити за рефинансирање	22	7	15	1,2
Кредити	373	144	229	19,6
Дебитне картице	563	280	283	29,5
Кредитне картице	153	92	61	8,0
Платне картице	716	372	344	37,5
Платни рачуни/платне услуге	762	366	396	40,0
Дозвољена прекорачења рачуна	16	6	10	0,8
Остало	15	3	12	0,8
Укупно	1.907	898	1.009	100,0

У посматраном периоду 2025. године највећи број притужби на поступање банака односио се платне услуге (збирно 77,5% притужби, односно платне рачуне / услуге (40%) и платне картице (37,5%)). На кредите се односило 19,6% притужби корисника.



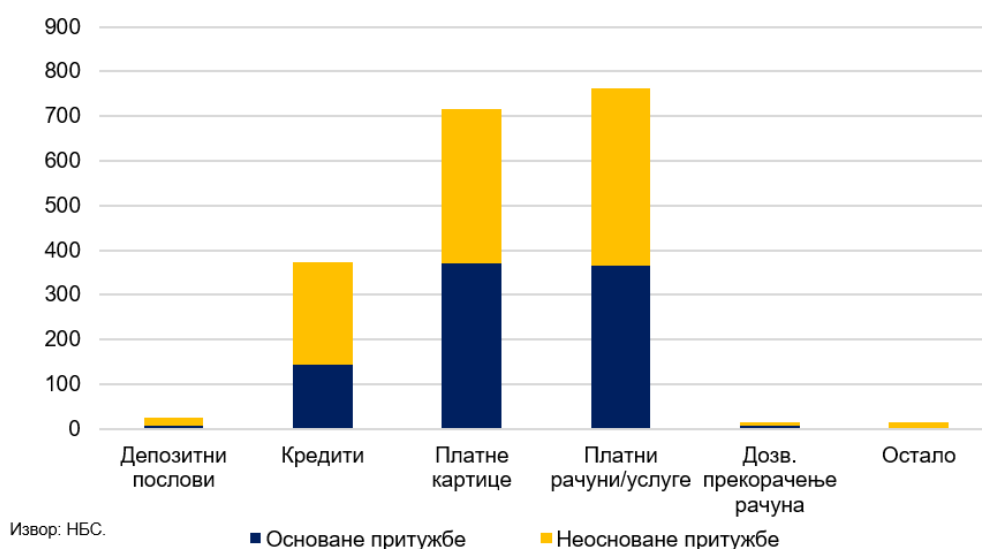
Када се посматра учешће финансијских услуга у основаним притужбама, највеће учешће у основаним притужбама односило се, такође, на платне услуге (збирно 82,2% основаних притужби, односно платне картице 41,4% и платни рачуни / услуге 40,8%. На кредите се односило 16% основаних притужби.

Основане притужбе (банке) по финансијским услугама (%)



У следећем графикону приказане су притужбе на поступање банака, по финансијским услуга и основаности.

Графикон - Број решених притужби по основу и основаности



У случају да је притужба корисника неоснована, НБС обавештава корисника о налазу по његовој притужби, као и разлозима због којих је његова притужба неоснована.

Најзаступљеније су биле притужбе у вези са злоупотребом картица

Имајући у виду конкретан предмет притужби, корисници су најчешће подносили притужбе на поступање банака у вези са:

➤ злоупотребом платних картица – најчешће услед злоупотребе картица са употребом сигурносног елемента, али и без употребе сигурносног елемента и услед

губитка/крађе картице, при чему је у поступку по притужбама корисника остварен финансијски ефекат у износу преко 10,32 милиона динара;

- платним трансакцијама – проблеми при извршењу међународних платних трансакција, неодобренем платним трансакцијама, неизвршеним платним трансакцијама, при чему је у поступку по притужбама корисника остварен финансијски ефекат у износу од 8,59 милиона динара;

- евиденцијом података у Кредитном бироу – сматрајући да је евиденција нетачна, да је доцња неоснована, да су подаци о доцњи требали бити избрисани;

- немогућношћу располагања новчаним средствима;

- проблемима с банкоматима – неисплаћивање новчаних средстава или нетачног износа, задржавање картице у банкомату.

Поступци контроле у области заштите корисника

Поред решавања неправилности у појединачном случају кроз поступак по притужби, а који иницира корисник, НБС – Сектор за заштиту корисника спроводи и поступке контроле банака и давалаца финансијског лизинга, у којем се решавају системске неправилности у односу на велики број корисника. За разлику од поступка по притужби, поступке непосредне и посредне контроле, покреће НБС, пре свега на основу процене ризика постојања системске неправилности у поступању одређеног даваоца услуга. На основу овлашћења из новог Закона о заштити корисника, НБС од октобра 2025. године може да спроводи и поступке прикривене контроле (*Mystery shopping*).

*Значај контролних поступака –
отклањање системских неправилности и
повраћај новца корисницима*

Значај поступака контроле огледа се у томе што се спровођењем ових поступака обезбеђује својеврсна колективна заштита права и интереса корисника, јер се по налогу НБС отклањају неправилности (често неправилности којих корисници нису ни свесни) које се тичу великог броја корисника (понекад и више десетина хиљада). Отклањање тих неправилности, често се огледа у повраћају новчаних средстава корисницима или умањењу дуга. У току 2025. године НБС је обавила десет поступака контроле у области заштите корисника. Иако због тајности података, не могу да се објаве појединачни подаци о тим поступцима, важно је истаћи да се поред непосредних материјалних ефеката од 85,5 милиона динара, резултати тих контрола огледају и у спречавању одређених неправилности у будућности, док истовремено шаљу јасну поруку банкама о

високом степену вероватноће откривања њиховог евентуално неправилног поступања у будућности.

*Захваљујући поступању НБС,
корисницима је враћено преко 140 милиона
динара*

Финансијски ефекат за кориснике на основу поступања НБС

На основу предузетих активности НБС према даваоцима услуга, за кориснике је остварен значајан финансијски ефекат, односно у току 2025. године је остварено преко 140,1 милиона динара. **У поступцима по притужбама остварен је непосредан финансијски ефекат у износу око 52,2 милиона динара, у поступцима посредовања око 2,4 милиона динара, док је у контролним поступцима остварено преко 85,5 милиона динара. Ако бисмо посматрали само притужбе и поступке посредовања у којима је постигнут финансијски ефекат за кориснике – просечно је остварен финансијски ефекат по кориснику у износу 87.952 динара. Додатно, у поступцима по притужбама и поступцима посредовања у случају друштава за осигурање, за кориснике је остварен финансијски ефекат преко 29,1 милион динара.**

Посебно бисмо подвукли да финансијски ефекат није могуће израчунати у свим случајевима, као и да се успех у поступку не мери у свим притужбама само у односу на материјални ефекат, нарочито у притужбама у којима основаност притужбе не значи увек и директну финансијску корист, већ заштиту права корисника, која се не може новчано изразити. Поред тога, један од ефеката који не могу да се измере, а изузетно је важан јер је знатно ширег опсега, односно када НБС уочи одређену неправилност и банци наложи отклањање те неправилности, на тај начин делује се превентивно на све такве будуће случајеве, те се на овај начин спречава понављање уочених појединачних неправилности, али и отклањају системске неправилности.

Посредовање

Током 2025. године, НБС је примила 27 предлога за посредовање, и то 26 предлога за посредовање ради решавања спорног односа између корисника и банака и један предлог ради решавања спорног односа између корисника и даваоца финансијског лизинга, а стране у поступку посредовања прихватиле су укупно 10 предлога. Већину предлога за посредовање поднели су корисници (85%), а претежно пре подношења притужбе корисника (52%).

У посматраном периоду, поступано је по 10 поступака посредовања, од чега се на банке односило 9 поступака, а на даваоца финансијског лизинга један поступак.

Табела - Број посредовања
(1. 1. – 31. 12. 2025)

Даваоци финансијских услуга	У току	Споразум и	Окончано мирним путем	Обуставе	Одустанц и	Укупно	У %
Банке	4	3	1	1	0	9	90,0
Даваоци финансијског лизинга	0	0	0	0	1	1	10,0
Укупно	4	3	1	1	1	10	100

Извор: НБС.

Од окончаних шест поступака посредовања, половина тих поступака спроведених пред НБС решено је споразум између банке и корисника, док су у једном поступку стране мирним путем окончале спорни однос након окончања поступка посредовања пред НБС.

Информисање и финансијска едукација

НБС је наставила своје дугогодишње активности које се односе на информисање корисника и финансијску едукацију.

Путем Инфо-центра НБС одговорено је на 13.989 позива корисника, док су се регионалним канцеларијама за финансијску едукацију у филијалама НБС обратила 630 корисника.

НБС је одговорила на 861 питање корисника у вези с финансијским услугама и заштитом права корисника.

Највећи број питања односио се на рад банака, а у последњем периоду нарочито су била актуелна питања у вези са применом одлуке о привременом ограничењу каматних стопа код уговора о кредиту закључених са корисником – физичким лицем на уговоре о стамбеном кредиту, којом је била обезбеђена примена ограничења каматних стопа која су била предвиђена Предлогом закона о заштити корисника финансијских услуга, а који је усвојен у марту 2025. године. Одлука је доношењем Закона о заштити корисника финансијских услуга, стављена ван снаге, а од 14. марта 2025. године примењују се одредбе наведеног закона у делу који се односи на ограничење каматних стопа. Бројни корисници су се обраћали за појашњење на који начин ће се одредбе наведене одлуке, односно наведеног закона применити конкретно на њихов случај. У септембру је донета Одлука о олакшицама у отплати кредита (примена почела у октобру), којом су прописани ближи услови, критеријуми и начин примене разумних мера које кориснику финансијских услуга треба да олакшају отплату кредита. Имајући у виду да су банке дужне да примене наведене олакшице пре покретања извршног поступка, а

ако у току трајања уговорног односа наступе околности које корисника доводе у тешко имовинско стање, односно ако наступе друге битне околности на које корисник не може да утиче, корисници су се у значајном броју обраћали за информације о условима, као и врстама олакшица које су предвиђене наведеном одлуком. Један број корисника које су банке утужиле и чији се дуг наплаћује у поступку извршења тражио је савет како да буде обухваћен прописаним мерама. Саветовали смо их да се обрате банкама молбом за олакшице, с тим што им је указано на то да банке нису у обавези да примене олакшице.

Иако је у току 2023. године Народна банка Србије упозорила грађане на један посебан облик преваре, који је интензивирао од почетка ове године, а који укључује добијање SMS поруке с непознатог броја телефона, у којој се корисници позивају да преко тог линка приступе интернет страници трговца и да изврше плаћање или ажурирају податке, грађани су се и током првог квартала 2025. године у одређеном броју јављали због ове врсте преваре. НБС је упозорила грађане и на учесталу појаву лажних анкета у име банака које су се појавиле на друштвеним мрежама, у којима се корисницима нуди награда у различитим новчаним износима ако попуне анкету и доставе одређене информације, тако да се и тим поводом јављао један број грађана којима је указано на процедуру остваривања и заштите њихових права.

У посматраном периоду су и даље присутне жалбе корисника у вези са забележбама које су евидентирани у Кредитном бироу због доцње и у вези са могућношћу да се ти подаци бришу, јер су имали намеру да рефинансирају кредит или поднесу захтев за други. Поред улоге Кредитног бироа, грађанима је објашњено да НБС доноси прописе и контролише рад банака и других давалаца услуга, те не може да наложи било којој банци да одобри олакшице или пролонгира отплату кредита, али може да даје регулаторне и друге подстицаје кредитној активности банака, што и чини. Истовремено им је дат савет на који начин да превазиђу постојећу ситуацију. Грађани су се у одређеном броју обраћали по основу наслеђивања дуга по кредиту, па им је указано на њихова права и обавезе. НБС су се за помоћ обраћали и корисници банака у стечају, те им је објашњено да је одузимањем дозволе за рад престала надлежност НБС.

НБС путем регионалних канцеларија за финансијску едукацију филијала НБС организује и одржава едукативне трибине, а у циљу едукације корисника, те појашњења и бољег разумевања финансијских производа/услуга. Одржана је 31 едукативна трибина којима је присуствовало око 800 учесника, а биле су заступљене теме: Улога НБС у заштити корисника финансијских услуга, Приватна пензија – Добровољни пензијски фондови, Одговорно задуживање – о чему треба водити рачуна приликом узимања кредита код банака, Кредит индексиран у страниј валути – Валутна клаузула, Кредит с променљивом каматном стопом, Финансијска едукација и улога НБС, Безбедност

текућих рачуна и електронских трансакција грађана и привреде, Финансијски лизинг, Како да финансирате сопствени бизнис, Значај и пракса осигурања ученика у образовним установама, Дигитална трансформација осигурања кроз финансијске иновације.



4. КАКО СМО ПОМОГЛИ КОРИСНИЦИМА – ПРИМЕРИ

У овом делу извештаја изложени су илустративни примери притужби корисника одабрани на основу актуелности проблема с којима су се сусретали, у којима је НБС помогла корисницима. Примери су поједностављени, ради упознавања корисника с могућим неправилностима, али и могућношћу решавања спорних ситуација подношењем приговора даваоцима услуга, односно подношењем притужбе НБС.

Злоупотреба платне картице

Корисник се обратио притужбом на поступање банке у вези са злоупотребом платне картице и извршењем две неодобрене трансакције у укупном износу 1.499,98 евра у динарској противвредности. Корисник је навео је да је, након пријема поруке са броја који заиста припада ЈП „Путеви Србије“, приступио лажној интернет страници у уверењу да измирује саобраћајну казну, након чега је дошло до злоупотребе података с картице. Банка је иницијално оценила да је корисник поступао са крајњом непажњом. Међутим, у поступку по притужби НБС је, анализом свих чињеница, утврдила да је конкретна преварна шема била високо уверљива, имајући у виду да је порука стигла са званичног броја институције. Узимајући у обзир наведене околности, оцењено је да у погледу прве трансакције не постоји крајња непажња на страни корисника. С друге стране, након пријема обавештења о извршеној трансакцији, корисник је имао могућност да уочи неправилност, те се одобрење друге трансакције може сматрати последицом поступања са крајњом непажњом.

На основу наведеног НБС је банци наложила да изврши повраћај средстава по основу прве трансакције, а за корисника је, решавањем спорног односа, остварен финансијски ефекат у износу 103.288,56 динара.

Платне трансакције

Корисница се обратила притужбом на поступање банке у вези са захтевом за сторнирање трансакције извршене платном картицом у износу 16.699,00 динара, која је била подељена на шест месечних рата. У поступку по притужби утврђено је да продајно место није упутило банци захтев за сторно трансакције, као и да су услед преласка банке на нови информациони систем постојале техничке потешкоће у процесу иницирања сторно трансакција подељених на рате. Након предузетих активности НБС, банка је, ради отклањања последица спорног односа, извршила уплату целокупног износа трансакције на платни рачун кориснице.

Кредитни биро

Корисница се обратила притужбом на поступање банке у вези са захтевом за брисање података о дугу и доцњи по кредиту из извештаја Кредитног бироа, позивајући се на решење суда којим је обустављен извршни поступак због непостојања имовине за извршење и на застарелост потраживања. Након предузетих активности НБС, банка је покренула поступак отписа потраживања и извршила корекцију пријављених података у извештају Кредитног бироа. За корисницу је на тај начин остварен финансијски ефекат у износу 142.376,43 динара.

Проблеми с банкоматом

Корисник се обратио притужбом поводом спорне трансакције исплате готовине на банкомату банке у износу 80.000 динара. Утврђено је да су, приликом покушаја исплате, средства била резервисана на рачуну, али готовина није исплаћена. Током поступка по притужби, банка је ослободила резервисана средства и извршила уплату законске затезне камате на рачун корисника. На тај начин отклоњене су последице неправилно евидентиране трансакције, а за корисника је остварен финансијски ефекат у износу 80.254,54 динара.

Стамбени кредит

Корисник се обратио притужбом на поступање банке у вези са обрачуном ануитета по стамбеном кредиту, наводећи да јануарска рата није обрачуната у складу са Одлуком о привременом ограничењу каматних стопа код уговора о кредиту закључених са корисником – физичким лицем. У поступку по притужби утврђено је да је након ступања на снагу ове одлуке од 1. јануара 2025. године дошло до оперативне грешке у обрачуна рате кредита. Банка је у изјашњењу навела да је каматна стопа на самом кредиту у систему била правилно ограничена на 5%, у складу с прописом, али да је услед техничке потешкоће у апликацији и приказу плана отплате дошло до погрешног приказа каматне стопе и ануитета, што је код корисника изазвало забуну. Додатном анализом утврђено је да је грешка постојала и у самом обрачуна ануитета за рату која је доспела након 1. јануара 2025. године. Након разматрања случаја, банка је извршила корекцију обрачуна ануитета ретроактивно од почетка примене одлуке, сторнирала већ наплаћену јануарску рату и вратила средства на рачун корисника, након чега је наплаћен исправно обрачунат износ ануитета. На тај начин отклоњене су последице неправилности, а за корисника је остварен финансијски ефекат у износу 29.109,74 динара.

Наслеђивање

Корисница се обратила НБС притужбом на поступање банке због немогућности да располаже наслеђеним средствима. Након што је НБС упутила захтев за изјашњење, банка је доставила податак о узроцима настанка спорног односа, односно да је корисница правноснажним Решењем о наслеђивању оглашена као једна од наследница покојног оца. Банка је информацију о смрти оставиоца добила након захтева Јавног бележника за достављање потребних података, ради спровођења оставинског поступка, по коме је банка поступила. Услед ненамерног пропуста запослених у банци, нису одмах предузете све неопходне радње везане за блокаду рачуна оставиоца, због чега је неовлашћено лице располагало средствима са динарског рачуна оставиоца, због чега је банка извршила надокнаду наследницима, у износу средстава која су подигнута са рачуна. За корисницу је након предузетих активности НБС, остварен финансијски ефекат у износу од 4.249.729 динара.



Ради заштите корисника, пре свега, платних услуга, подсећамо јавност на додатну опрезност, у складу с ранијим упозорењима НБС која се тичу злоупотреба и превара. Поново упозоравамо кориснике да обрате пажњу на позиве и поруке које добијају, да ли стижу са проверених имејл-адреса и бројева телефона, те да обазриво поступају, односно да се старају о томе да не одају податке другим лицима.

У том смислу, издвајамо следеће примере:

- преваре путем апликација мобилног или електронског банкарства, где су корисници добијали имејл са лажног налога банке, с позивом да ажурирају податке о свом текућем рачуну како наводно не би дошло до блокаде средстава и линком ка сајту (који заправо не припада банци), а све у циљу прибављања личних сигурносних података корисника (број платног рачуна, број телефона, подаци о платној картици, креденцијали за приступ електронском и мобилном банкарству, једнократна лозинка), а на основу чега су криминалци (који су претходно креирали лажни имејл банке) приступали апликацијама мобилног или електронског банкарства корисника и преносили средства с рачуна или обављали картичне трансакције;
- преваре путем телефонских позива лица која се представљају као запослени банке, где се корисницима, ради наводне провере личних података, траже информације о платним картицама (*PIN* број, *CVC* код на полеђини картице) или подаци за приступ електронском и мобилном банкарству (корисничко име, лозинка, једнократни код), а све у циљу злоупотребе средстава са рачуна корисника;

- инвестиционе преваре где корисницима, путем друштвених мрежа, лажни брокери нуде брзу и лаку зараду путем лажних инвестиционих платформи или трговине криптовалутама, уз креирање лажног профила корисника на којем може да прати „зараду“ коју је остварио у вишеструком износу након иницијалне уплате, где се потом, као услов за располагање наводним средствима, испоставља захтев за уплату одређеног износа (најчешће 10% остварене зараде) како би корисник могао да подигне новчана средства, која у стварности не постоје;
- преваре при коришћењу платних картица за плаћања на интернету, где су корисници добијали SMS поруку у којој се позивају да преко достављеног линка приступе (лажној) интернет страници ЈП „Пошта Србије“ и допуне одређене податке (подаци с платне картице и једнократна лозинка), а на основу чега су криминалци под чијом је контролом тај лажни сајт користили те податке ради куповине на интернету;
- преваре путем дигиталног новчаника, у којима су корисници добијали SMS поруку и позивају се да преко достављеног линка приступе (лажној) интернет страници трговца и изврше плаћање или ажурирају податке, на основу чега су криминалци под чијом су контролом ти лажни сајтови те податке користили и извршавали по неколико трансакција ради куповине производа и услуга на интернету;
- појаву лажних анкета банака, које су се појавиле на друштвеним мрежама, у којима се корисницима нуди награда у различитим новчаним износима ако попуне анкету и доставе одређене податке (које укључују податке с платне картице, број рачуна, број телефона, једнократну лозинку), на основу којих су криминалци у одређеним случајевима успевали да приступе апликацијама мобилног или електронског банкарства корисника, и пренесу новац с њихових рачуна на рачун под контролом криминалаца или с њима повезаних лица;
- преваре путем телефонских позива лица која се представљају као запослени банке, где се корисницима саопштава да се десила злоупотреба њихових података, те је у циљу спречавања блокаде рачуна неопходно да доставе информације о платним картицама (*PIN* број, *CVC* код на полеђини картице) или податке за приступ електронском и мобилном банкарству (корисничко име, лозинка, једнократни код);
- преваре где се манипулацијом емоцијама корисника, који често припадају рањивој категорији, прибављају сигурносни подаци о платним картицама и информације неопходне за приступ налогу електронског и мобилног банкарства (*romance fraud*);
- преваре путем друштвених мрежа, код којих се корисницима нуди наградна игра са испуњавањем „задатака“ у циљу новчаног добитка, где криминалци захтевају уплату одређеног износа као предуслов за подизање тзв. награде;
- преварна шема са пријемом SMS порука које се упућују корисницима услуга мобилне телефоније преко лажног пружаоца ове услуге, који на специјално креираном

сајту својим корисницима нуди награду у виду различитих артикала (мобилни телефони, бежичне слушалице, апарати за домаћинство, козметички производи, баштенска опрема итд), за чије преузимање је неопходно оставити сигурносне податке о својој платној картици.

Важно је да напоменемо да су ови примери превара издвојени само на основу до сада примљених притужби корисника, али и да се нови видови превара корисника често појављују.

Ради даљег подизања нивоа заштите права корисника, као и квалитета финансијских услуга, НБС ће наставити да прати дешавања на банкарском тржишту ради корективног, превентивног и иновативног деловања како би се спречиле преваре и отклониле последице.