



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 2017.

Јун 2017..

I. УВОД	3
1. Поступање по предметима.....	3
II. ПИТАЊА, ПРЕУРАЂЕНЕ ПРИТУЖБЕ И ПРИТУЖБЕ	3
1. Питања корисника.....	3
2. Преурађене притужбе.....	5
3. Притужбе/приговори корисника.....	5
3.1. Банке.....	7
3.1.1. Број притужби и основа обраћања.....	7
3.1.2. Анализа основа обраћања.....	10
3.2. Друштва за осигурање.....	13
3.2.1. Број приговора и основи обраћања.....	15
3.3. Остали даваоци финансијских услуга.....	17
III. ПОСРЕДОВАЊЕ ПРЕД НАРОДНОМ БАНКОМ СРБИЈЕ	17
IV. ИНФОРМИСАЊЕ И ЕДУКАЦИЈА КОРИСНИКА	18
1. Информисање грађана.....	18
2. Финансијска едукација.....	18
2.1. Едукативне трибине.....	19
2.2. Канцеларије за финансијску едукацију.....	21
3. Информативни центар.....	21

I. УВОД

1. Поступање по предметима

Центар за заштиту и едукацију корисника финансијских услуга је у периоду јануар–март 2017. године грађанима активно пружао помоћ у остваривању њихових права поступањем по притужбама/приговорима корисника финансијских услуга (у даљем тексту: корисници), посредовањем у решавању спорних односа мирним путем, као и информисањем и едукацијом корисника.

Центар је у периоду од 1. јануара до 31. марта 2017. године поступао по **990** предмета (притужбе, преурањене притужбе, питања и предлози за посредовање) у вези с радом финансијских институција.

Притужбе су се односиле на рад друштава за осигурање (55,9%) и на рад банака (44,1%).

Број притужби, преурањених притужби, питања и предлога за посредовање по даваоцима финансијских услуга у периоду 1. 1 – 31. 3. 2017.

Даваоци финансијских услуга	Притужбе	Преурањене притужбе	Питања	Предлози за посредовање	Укупно	У %
Банке	196	132	259	34	621	62.73%
Друштва за осигурање	248	31	12	56	347	35.05%
Даваоци лизинга	0	0	0	0	0	0.00%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	2	0	2	0.20%
Платне институције	0	0	1	0	1	0.10%
Остало	0	0	19	0	19	1.92%
УКУПНО	444	163	293	90	990	100%

Извор: Народна банка Србије.

II. ПИТАЊА, ПРЕУРАЊЕНЕ ПРИТУЖБЕ И ПРИТУЖБЕ

1. Питања корисника

У периоду јануар–март 2017. године Центру су се обратила **293** корисника, којима је одговорено на једно или више питања у вези с финансијским услугама.

Највећи број питања односио се на рад банака – 88,4%, од чега на кредите (47,1%), текуће рачуне (18,1%) и кредитне картице (6,6%).

Број питања по даваоцима финансијских услуга (1. 1 – 31. 3. 2017)

Даваоци финансијских услуга	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	У %
Банке	77	78	104	259	88.4%
Друштва за осигурање	3	3	6	12	4.1%
Даваоци лизинга	0	0	0	0	0.0%
Друштва за управљање ДПФ	1	0	1	2	0.7%
Платне институције	0	0	1	1	0.3%
Остало	7	5	7	19	6.5%
УКУПНО	88	86	119	293	100%

Извор: Народна банка Србије.

Број примљених питања у првом тромесечју 2017. години мањи је за 19% у односу на исти период претходне године, а за 11% у односу на четврто тромесечје.

Корисници су се најчешће обраћали питањима у вези са отплатом готовинских и стамбених кредита, рефинансирањем стамбених кредита, јемством по стамбеним кредитима, доспелим дугом по студентским кредитима, превременом отплатом кредита, евиденцијом дуга у Кредитном бироу, отварањем, вођењем и гашењем текућих рачуна, обрачуном накнаде за коришћење текућег рачуна и измирењем дуга по кредитним картицама.

Број питања по основима (1. 1 – 31. 3. 2017)

Основ питања	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	У %
Девизна шгедња	1	3	3	7	2.7%
Динарска шгедња	1	0	2	3	1.2%
Остало	0	1	0	1	0.4%
Депозитни послови	2	4	5	11	4.2%
Готовински кредити	6	10	12	28	10.8%
Остали кредити	9	19	19	47	18.1%
Потрошачки кредити	0	1	0	1	0.4%
Стамбени кредити	13	11	22	46	17.8%
Кредити	28	41	53	122	47.1%
Дебитне картице	2	0	2	4	1.5%
Кредитне картице	8	5	4	17	6.6%
Платне картице	10	5	6	21	8.1%
Наменски рачуни	4	2	1	7	2.7%
Платни промет	2	3	6	11	4.2%
Текући рачуни	19	9	19	47	18.1%
Платни промет	25	14	26	65	25.1%
Мењачи послови	1	0	2	3	1.2%
Обвезнице	0	1	0	1	0.4%
Остало	11	13	12	36	13.9%
Остало	12	14	14	40	15.4%
УКУПНО	77	78	104	259	100%

Извор: Народна банка Србије.

2. Преурањене притужбе

У првом тромесечју 2017. године Центар је поступао по 163 преурањене притужбе, што је за 15,5% мање у односу на исти период прошле године.

Удео преурањених притужби у укупном броју притужби и преурањених притужби (27%) указује на чињеницу да се корисници и даље у великом броју, мимо прописане процедуре, прво обраћају Народној банци Србије уместо финансијској институцији на чији рад имају приговор. Наиме, сходно прописаној процедури, неопходно је да се корисник прво приговором обрати институцији на чији рад има примедбу, а ако спорни однос не реши у том поступку, може поднети притужбу Народној банци Србије.

Број преурањених притужби по даваоцима финансијских услуга (1.1 – 31. 3. 2017)

Даваоци финансијских услуга	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	у %
Банке	29	48	55	132	81.0%
Друштва за осигурање	4	11	16	31	19.0%
Даваоци лизинга	0	0	0	0	0.0%
Платне институције	0	0	0	0	0.0%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0%
УКУПНО	33	59	71	163	100%

Извор: Народна банка Србије.

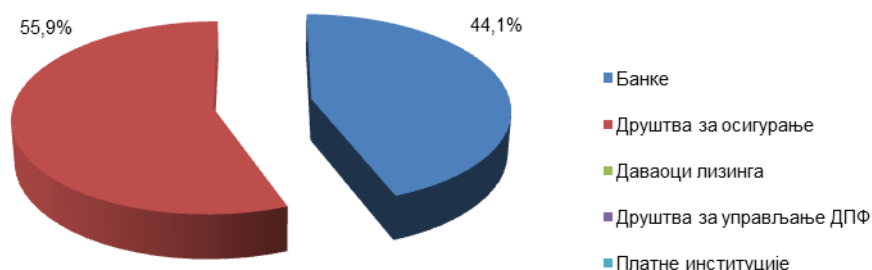
Како корисници највише користе банкарске услуге, од укупног броја преурањених притужби у првом тромесечју 2017. године, највећи број њих (81%) односио се управо на рад банака.

3. Притужбе/приговори корисника

Центру су у првом тромесечју 2017. године упућене 444 притужбе/приговора на рад финансијских институција, што је за 14,78% мање у односу на исти период прошле године.

Од поменутог броја притужби/приговора, 55,9% односило се на осигурање, а 44,1% на рад банака.

Број притужби по даваоцима финансијских услуга



Од укупног броја примљених притужби/приговора на рад свих финансијских институција, поступање је завршено у 93% случајева, односно у 412 предмета. Од тог броја, 78 предмета (19%) односило се на основане притужбе/приговоре. Од укупног броја основаних притужби/приговора, на рад банака односило се 64,1%, а на рад друштава за осигурање 35,9%.

Међутим, напомињемо да се највећи број основаних притужби/приговора решава већ у поступку по приговору пред финансијским институцијама, којима се, у складу с регулативом, корисници морају обратити пре обраћања Центру.

Од укупног броја притужби/приговора упућених Центру у којима је у посматраном периоду завршено поступање, 334 (81%) односила су се на притужбе/приговоре у којима током поступања није утврђено то да је дошло до повреде законских и уговорних одредаба, нити до повреде општих услова пословања. Од тог броја, 208 приговора (62,3%) односило се на рад друштава за осигурање.

Број притужби по даваоцима финансијских услуга (1. 1 – 31. 3. 2017)

Даваоци финансијских услуга	Неосноване притужбе	Неосноване - негативно решене	Неосноване - позитивно решене	Основане притужбе	Основане негативно решене	Основане - позитивно решене	У току	Обустава	Укупно
Банке	126	123	3	50	0	50	19	1	196
Друштва за осигурање	208	207	1	28	0	28	12	0	248
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Даваоци лизинга	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Платне институције	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Остало	0	0	0	0	0	0	0	0	0
УКУПНО	334	330	4	78	0	78	31	1	444
УКУПНО у %	75%	74%	1%	18%	0%	18%	7,0%	0,2%	100%

Извор: Народна банка Србије.

3.1. Банке

У периоду од 1. јануара до 31. март 2017. године примљено је 196 притужби на рад банака, што је за 23,7% мање него у истом периоду претходне године.

С обзиром на то да је Народна банка Србије 2011. године донела Закон о заштити корисника финансијских услуга, а изменама и допунама Закона 2015. године знатно унапредила постојеће механизме заштите, може се уочити пад броја обраћања Центру који се односе на рад банака.

Такође, доношењем регулативе промењена је структура основа обраћања корисника у односу на претходне године. Све оно што је било предмет основаних приговора у претходном периоду (промена каматне стопе у складу с пословном политиком банке, неодређеност и неодредивост уговорне обавезе, примена различитог типа курса при одобравању и отплати кредита и сл.), као и неинформисање корисника од стране финансијских институција, елиминисано је и више није основ обраћања корисника.

3.1.1. Број притужби и основи обраћања

У првом тромесечју 2017. године највећи број притужби с приговором на рад банака односио се на кредите (47,4%), текуће рачуне (25,5%) и платне картице (15,8%).

Број притужби по основима (1.1 – 31.3.2017)

Основ приговора	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	у %
Девизна штедња	3	1	1	5	2.6%
Динарска штедња	0		1	1	0.5%
Остало		1	1	2	1.0%
Депозитни послови	3	2	3	8	4.08%
Готовински кредити	15	18	15	48	24.5%
Остали кредити	3	9	12	24	12.2%
Потрошачки кредити	2	0	1	3	1.5%
Стамбени кредити	5	5	8	18	9.2%
Кредити	25	32	36	93	47.4%
Дебитне картице	4	2	5	11	5.6%
Кредитне картице	7	6	7	20	10.2%
Платне картице	11	8	12	31	15.8%
Наменски рачуни	1	2	3	6	3.1%
Платни промет	1	3	2	6	3.1%
Текући рачуни	21	11	18	50	25.5%
Платни промет	23	16	23	62	31.6%
Мењачки послови	0		0	0	0.0%
Остало	0	1	1	2	1.0%
Остало	0	1	1	2	1.02%
УКУПНО	62	59	75	196	100%

Извор: Народна банка Србије.

Од укупног броја притужби на рад банака, поступак је окончан у 176 предмета (90%). Од тог броја, на основане притужбе односило се 28,4%, а на неосноване 71,6%.

Преглед притужби по основима и исходу (1. 1 - 31. 3. 2017)

Основ приговора	Неосноване притужбе	Основане притужбе	У току	Обустава	Укупно
Девизна штедња	4	1	0	0	5
Динарска штедња	1	0	0	0	1
Остало	1	0	1	0	2
Депозитни послови	6	1	1	0	8
Готовински кредити	32	13	3	0	48
Остали кредити	19	3	2	0	24
Потрошачки кредити	3	0	0	0	3
Стамбени кредити	13	3	2	0	18
Кредити	67	19	7	0	93
Дебитне картице	5	3	2	1	11
Кредитне картице	8	8	4	0	20
Платне картице	13	11	6	1	31
Наменски рачуни	4	1	1	0	6
Платни промет	4	2	0	0	6
Текући рачуни	30	16	4	0	50
Платни промет	38	19	5	0	62
Остало	2	0	0	0	2
Остало	2	0	0	0	2
УКУПНО	126	50	19	1	196

Извор: Народна банка Србије

Највећи број основаних притужби/приговора решава се већ у поступку по приговору пред финансијским институцијама, којима се, у складу с регулативом, корисници морају обратити пре обраћања Центру.

У првом тромесечју ове године, према подацима добијеним од банака, 26 банака је примило 4.498 приговора корисника и клијената на свој рад, од којих су банке 52% приговора решиле позитивно, односно у корист корисника финансијских услуга и клијената.

Од 26 банака, пет банака је примило 72% укупног броја приговора и од тог броја, 59% приговора је решено позитивно, односно у корист корисника и клијената. Највећи број приговора био је у вези са уговорима о кредитима (29%), пружањем платних услуга (27%) и издавањем и коришћењем платних, нарочито кредитних картица (26%).

Најчешћи основи приговора упућених банкама у вези с кредитним пословима јесу: проблеми због необавештавања или неблаговременог

обавештавања о уговореним променама у условима кредитирања, висини дуга или због тога што им обавештења нису достављена на актуелну адресу; доцња у измиривању обавеза пријављена Кредитном бироу; наплата потраживања активирањем инструмената отплате, нарочито активирањем хипотеке; висина обрачунате камате; висина променљиве номиналне каматне стопе.

У вези с пружањем платних услуга приговори су се односили на: отварање, вођење и гашење текућег рачуна и накнаде по текућем рачуну, као и на пријављену доцњу Кредитном бироу.

Основ приговора у вези с платним картицама јесте: злоупотреба или крађа; висина преосталог износа дуга који се месечно плаћа; обрачун накнада; висина обрачунате камате на месечном нивоу: пријављивање доцње у измиривању ових обавеза Кредитном бироу.

У току првог тромесечја 2017 године корисници су се Центру обраћали с притужбама на рад банака у вези са:

- захтевима за смањење висине каматне стопе по кредитима у отплати;
- врстом и висином накнада које су дефинисане закљученим уговорима о кредиту;
- превременом отплатом кредита;
- извршавањем обавеза из уговора о кредиту од стране жираната, односно јемаца;
- наслеђивањем дуга по кредитима, кредитним картицама и текућем рачуну;
- захтевима за брисање историјске доцње након измиривања обавеза по кредитима, кредитним картицама и текућим рачунима, као и за корекцију података пријављене како историјске, тако и активне доцње у Кредитном бироу;
- отварањем, вођењем и гашењем текућег рачуна и наплатом накнада по основу вођења текућих рачуна;
- накнадама, провизијама и каматом у вези с коришћењем платних картица;
- применом типа курса стране валуте при задуживању рачуна кредитне картице коришћене у иностранству;
- подизањем новца на банкоматима.

3.1.2. Анализа основа обраћања

- Кредити

С обзиром на тренд пада висине каматних стопа на тржишту, повећан је број *захтева корисника за смањење висине каматне стопе по кредитима у отплати*. Током поступања по притужбама, поједине банке су у намери да задрже своје клијенте излазиле у сусрет корисницима тако што су им упућивале понуде са актуелним условима за кредите и позивале их на договор ради закључивања анекса уговора с нижом каматном стопом.

Запажено је и обраћање корисника са захтевима да се изврши *анализа основаности обрачуна накнада, као и врста и висина тих накнада*, које су дефинисане закљученим уговорима, а које је корисник дужан да плаћа током целог периода трајања уговорног односа. Најчешће је реч о следећим врстама накнада: накнада за одржавање текућег рачуна, чије је отварање услов за одобравање кредита; накнада за праћење (администрирање) кредита на месечном или годишњем нивоу; накнада за слање писма опомене услед неуредног измиривања обавеза по кредиту.

У случајевима када је утврђено да су банке наплаћивале накнаде за слање писама опомена, које нису биле уговорене закљученим уговорима, банке су потраживања по том основу накнадно отписивале.

Такође, корисници су се обраћали притужбама и *у вези с превременом отплатом кредита*. Наиме, спорни однос је настао у случајевима када се корисници нису банци обратили с писменим захтевом за превремену отплату, а друга банка је извршила уплату средстава на име превремене отплате. Приликом превремене отплате корисник је дужан да се, у складу са уговором о кредиту, обрати банци с писменим захтевом за превремену отплату. Без писменог захтева и обезбеђења потребног износа за затварање кредита банка не може самоиницијативно да ликвидира кредит.

Током поступања по притужбама поједине банке су, без обзира на то што корисници нису поступали сагласно уговорима, накнадно признавале такве уплате као превремену отплату, те је спорни однос решаван у корист корисника.

Један од основа обраћања корисника био је и *извршавање обавеза из уговора о кредиту од стране жираната, односно јемаца*, који у дужем периоду нису имали сазнања о томе да главни дужник не измирује своје обавезе. С тим у вези, корисници су се Центру често обраћали и с молбом да им се одобри олакшица

приликом отплате обавеза по основу јемства јер су истовремено и корисници кредита, што им отежава сервисирање обавеза по оба основа.

Корисницима је указивано на одредбе Закона о облигационим односима којима је прописано да јемац који је измирио потраживање према банци, тј. дуг главног дужника, има право да од корисника – главног дужника потражује износ који је банка наплатила од њега. Уколико је у питању било јемство по стамбеном кредиту, то, такође, значи да јемац има право на део непокретности сходно висини новчаних средстава које је уплатио по основу својих уговорних обавеза.

Одређени број корисника обраћао се у вези с проблемима код *наслеђивања кредита* услед смрти корисника кредита. Евидентно је да корисници нису имали сазнања о томе да смрћу корисника кредита његове обавезе наслеђују његови наследници, те и да банка не престаје да обрачунава редовну, а и затезну камату на доспело а неизмирено потраживање. С тим у вези, корисницима се увек указује на одредбе Закона о наслеђивању, тј. да заоставштина прелази по сили закона на оставиочеве наследнике у тренутку његове смрти, а они истовремено стичу право на одрицање од наслеђа. Прихватање наследства аутоматски подразумева и прихватање обавеза, односно дуговања оставиоца, с тим да, према члану 222 Закона о наслеђивању, наследник одговара за оставиочеве дугове само до висине вредности наслеђене имовине.

Корисници су упућивали притужбе због проблема у вези са *захтевима за брисање доцње* након измиривања обавеза по кредитима, кредитним картицама и текућим рачунима, као и за *корекцију пријављених података Кредитном бироу у вези са активном и историјском доцњом*.

У вези с притужбама с наведеним основом, Центар упућује корисницима појашњење о улози Кредитног бироа, односно да је банка 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 одбора, подаци о кредитима, датом јемству, текућим рачунима грађана и платним картицама, као и подаци о неуредности у коришћењу ових услуга, стављају се ван употребе и не могу се користити за израду извештаја Кредитног бироа по истеку три године, почев од дана када је банка одређеној услузи доделила статус угашена, за физичка лица, односно по истеку пет година за правна лица.

У току поступања по притужбама по овом основу, у случајевима у којима је утврђено да је било грешке, након извршене поновне анализе, банке су извршиле корекцију пријављених података у Кредитном бироу.

Корисници су подносили притужбе и након *покренутих судских поступака*, па и након правоснажно окончаних поступака пред судом, којима су корисници, као извршни дужници, обавезани да извршном повериоцу (банци) плате одређени новчани износ ради извршења обавеза по кредиту. У тим случајевима корисницима је достављано обавештење да, сагласно Закону о заштити корисника финансијских услуга, могу да поднесу притужбу Народној банци Србије пре покретања судског спора по истом основу, а да своја права могу да остваре у већ започетим судским поступцима.

- Текући рачуни

Као и у претходним периодима, када се притужба односила на текући рачун, корисници су се најчешће обраћали због *немогућности затварања текућих рачуна* који су одређено време били без промета, односно задуживани су само за накнаду за одржавање текућег рачуна и камату, услед дуга по основу накнада за њихово одржавање.

Уколико је током поступања по притужбама утврђено да се банке нису придржавале законских и уговорних одредаба и корисника обавештавале о постојању и висини дуга, као и о каматној стопи и другим трошковима који им падају на терет услед дуга по текућем рачуну – предметни дуг је отписан и извршено је брисање пријављене доцње Кредитном бироу и гашење текућег рачуна, које је бесплатно.

- Платне картице

Чест основ обраћања корисника у вези с платним картицама односи се на *коришћење кредитне картице са одобреним одређеним кредитним лимитом, као и неразумевање начина на који функционишу кредитне картице и начина обрачуна камате на искоришћени износ лимита* (основ, период обрачуна, висина каматне стопе). Наиме, велики број банака нуди корисницима погодност грејс-периода уколико сву потрошњу извршену у претходном периоду (изузев подизања готовине на банкомату) плате о року доспећа. У том случају, а у складу

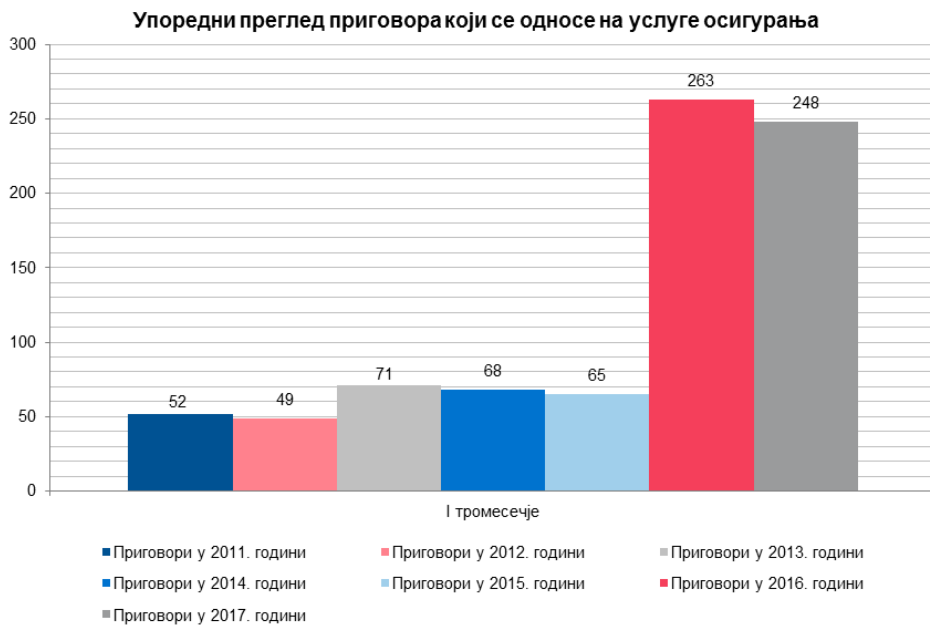
са уговореним условима, банка неће вршити обрачун камате. Међутим, уколико корисник не изврши уплату у тачном износу и року који је наведен у месечном изводу, банка врши обрачун камате од датума вршења трансакције до датума измирења обавезе у целости. Такође, корисници кредитних картица често занемарују обавезу плаћања уговорених накнада при закључењу уговора о коришћењу кредитне картице (месечна накнада за одржавање картице, провизија за поделу трансакција на рате), што, такође, утиче на висину месечне обавезе по кредитној картици.

При коришћењу платне картице у иностранству, задуживање рачуна картице врши се најчешће у динарској противвредности (уколико картица није везана за девизни рачун или девизну партију динарског рачуна). При обављању трансакције картицом врши се резервисање средстава применом уговореног курса обрачуна на дан резервације (када се изврши ауторизација), а када трговац пошаље трансакцију на наплату, рачун картице се задужује износом у динарској противвредности по уговореном курсу (најчешће продајни курс) на уговорени датум. У таквим случајевима, уколико дође до пораста курса од датума извршења трансакције до датума задужења рачуна, корисници су дужни да уплате разлику на рачун картице, на шта најчешће упућују притужбе, сматрајући да банка треба да их задужи по курсу на дан резервације.

Подизање на банкоматима других банака и по том основу наплата провизије, такође, представља један од основа обраћања корисника. Основ за обраћање су и проблеми при подизању средстава на банкомату – корисник није добио новац или није добио тачан износ који је унео за подизање или му је банкомат задржао картицу.

3.2. Друштва за осигурање

У периоду од 1. јануара до 31. марта 2017. године Центар је примио 248 приговора на рад друштава за осигурање, што је за 5,7% мање у односу на исти период претходне године.



У истом извештајном периоду у претходним годинама број приговора на рад друштава за осигурање био је мањи. Наиме, у 2013. години у Центар је пристигло 71 приговора, у 2014. години 68 приговора, у 2015. години 65 приговора, у 2016. години 263, а у првом тромесечју 2017. години 248 приговора. Дакле, евидентан је раст броја приговора, а главни разлог томе је доношење новог Закона о осигурању, чија је примена почела у јуну 2015. године.

Наиме, новим Законом о осигурању обезбеђена је потпунија заштита права и интереса осигураника, корисника осигурања и трећих лица, као и посредовање Народне банке Србије у решавању одштетних захтева, подношења приговора корисника услуга осигурања и поступање по том приговору. С тим циљем Народна банка Србије је донела Одлуку о начину заштите права и интереса корисника услуга осигурања (у даљем тексту: Одлука), „Службени гласник РС”, бр. 55/2015.

Одлуком су друштва за осигурање обавезана да својим интерним актом ближе уреде поступак подношења приговора и одлучивање о њима, у складу са Законом и Одлуком. У односу на приговор, друштво је, такође, дужно да кориснику услуге осигурања укаже на његово право да поднесе приговор Народној банци Србије ако није задовољан одговором друштва.

На тај начин је обезбеђена боља информисаност корисника услуга осигурања и адекватна заштита, с једне стране, и законитост у раду друштава за осигурања, с друге стране. Стога повећан број приговора на рад друштава за

осигурање не треба да забрињава, већ, напротив, даје сигурност да се корисницима на адекватан начин пружи заштита тако што су боље упућени у своја права и могућност да своја права остваре у поступку који се води пред Народном банком Србије. Тиме се, пре свега, обезбеђује да без вођења судског поступка брже и јефтиније реше свој проблем.

3.2.1. Број приговора и основи обраћања

Највећи број приговора на рад друштава за осигурање пристиглих у периоду 1. јануар – 31. март 2017. године односио се на аутоодговорност 33,1%, друга осигурања од последица несрећног случаја 14,1%, животно осигурање 9,3% и осигурање запослених лица од последица несрећног случаја 8,9%.

Број приговора по основима (1.1 – 31. 3. 2017)

Основ приговора	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	у %
Аутоодговорност	20	28	34	82	33.1%
Каско осигурање моторних возила	5	3	5	13	5.2%
Осигурање запослених лица од последица несрећног случаја	6	6	10	22	8.9%
Осигурање ученика и студената од последица несрећног случаја	4	4	1	9	3.6%
Друга осигурања од последица несрећног случаја	12	10	13	35	14.1%
Добровољно здравствено осигурање	2	2	3	7	2.8%
Осигурање имовине од пожара и других опасности	4	5	7	16	6.5%
Осигурање имовине од провалне крађе и разбојишта	0	1	1	2	0.8%
Осигурање усева, плодова и животиња	0	0	0	0	0.0%
Остала осигурања имовине	2	2	2	6	2.4%
Осигурање од опште одговорности	0	0	0	0	0.0%
Обавезно осигурање од професионалне одговорности од делатности	3	2	3	8	3.2%
Друга општа осигурања од одговорности	0	0	1	1	0.4%
Осигурање кредита и јемства	2	4	7	13	5.2%
Путно здравствено осигурање	2	2	1	5	2.0%
Сва остала неживотна осигурања	2	0	2	4	1.6%
Неживотно осигурање	64	69	90	223	89.9%
Осигурање живота	5	5	4	14	5.6%
Допунско осигурање уз осигурање живота	2	2	3	7	2.8%
Рентно осигурање	0	0	0	0	0%
Сва остала животно осигурања	1	0	0	1	0.4%
Осигурање у вези с кредитом	0	0	1	1	0%
Животно осигурање	8	7	8	23	9.3%
Друштва у стечају	0	0	0	0	0%
Остало	0	0	2	2	0.8%
Остало	0	0	2	2	0.8%
УКУПНО	72	76	100	248	100%

Извор: Народна банка Србије.

Од укупног броја примљених приговора на рад друштава за осигурање, којих је у току првог тромесечја 2017. године било 248, поступак је окончан у 199

(80%). Од укупног броја окончаних поступака, 12,6% је било основаних, а 87,4% неоснованих приговора.

Преглед притужби по основима и исходу (1. 1 - 31. 3. 2017)

Основ приговора	Неосноване притужбе	Основане притужбе	У току	Обустава	Укупно
Осигурање живота	12	0	2	0	14
Допунско осигурање уз осигурање живота	6	0	1	0	7
Рентно осигурање	0	0	0	0	0
Сва остала животна осигурања	1	0	0	0	1
Осигурање у вези с кредитом	0	0	0	0	0
Животно осигурање	19	0	3	0	22
Аутоодговорност	49	10	23	0	82
Каско осигурање моторних возила	11	1	1	0	13
Осигурање запослених лица од последица несрећног случаја	19	1	2	0	22
Осигурање ученика и студената од последица несрећног случаја	6	2	1	0	9
Друга осигурања од последица несрећног случаја	29	2	4	0	35
Добровољно здравствено осигурање	5	1	1	0	7
Осигурање имовине од пожара и других опасности	14	0	2	0	16
Осигурање имовине од провалне крађе и разбојништва	0	0	2	0	2
Осигурање усева, плодова и животиња	0	0	0	0	0
Остала осигурања имовине	5	0	1	0	6
Осигурање од опште одговорности	0	0	0	0	0
Обавезно осигурање од професионалне одговорности од делатности	6	2	0	0	8
Друга општа осигурања од одговорности	1	0	0	0	1
Осигурање кредита и јемства	3	6	5	0	14
Путно здравствено осигурање	4	0	1	0	5
Сва остала неживотна осигурања	2	0	2	0	4
Неживотно осигурање	154	25	45	0	224
Друштва у стечају	0	0	0	0	0
Остало	1	0	1	0	2
Остало	1	0	1	0	2
УКУПНО	174	25	49	0	248

Извор: Народна банка Србије

Осигураници су се у првом тромесечју 2017. године најчешће жалили на:

- висину и основ понуђене накнаде штете код осигурања од аутоодговорности;
- висину исплаћене накнаде из осигурања на име нематеријалне штете код осигурања од аутоодговорности;
- непризнавање основа по поднетим захтевима за накнаду штете само на основу Европског извештаја или записника МУП-а или неслагање са утврђеним процентом подељене одговорности, односно доприносом настанку незгоде;
- 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 неживотног и животног осигурања због искључења одговорности осигураваача;

- одлуку друштва о одбијању захтева за накнаду штете по основу обавезног осигурања од професионалне одговорности и одговорности од делатности.

3.3. Остали даваоци финансијских услуга

У посматраном периоду није било притужби на рад осталих финансијских институција – давалаца финансијског лизинга, друштава за управљање добровољним пензијским фондовима, платних институција, институција електронског новца и јавног поштанског оператора.

III. ПОСРЕДОВАЊЕ ПРЕД НАРОДНОМ БАНКОМ СРБИЈЕ

С обзиром на 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 90.

Од тог броја, 20 предлога су прихватиле финансијске институције, 66 предлога је одбијено, а четири су у току.

Упркос чињеници да је поступак посредовања добровољан и бесплатан за обе уговорне стране, велики број одбијених предлога за медијацију последица је тога што финансијске институције, нажалост, још увек не препознају предности овог вида решавања спорних односа, који је бржи, јефтинији и ефикаснији од судских спорова.

Број медијација по месецима у периоду 1. 1 – 31. 3. 2017.

Даваоци финансијских услуга	Јан.	Фебр.	Март	Укупно	У %
Банке	3	7	3	13	59.1%
Друштва за осигурање	2	3	4	9	40.9%
Даваоци лизинга	0	0	0	0	0.0%
Друштва за управљање ДПФ	0	0	0	0	0.0%
УКУПНО	5	10	7	22	100%

Извор: Народна банка Србије.

У периоду од 1. јануара до 31. марта 2017. године заказана су и одржана 22 поступка посредовања (медијација), што је за 19% мање него у истом периоду прошле године.

Од укупног броја поступака посредовања, поступак је окончан у 11 случајева, при чему је у 36,4% окончаних поступака споразум постигнут између финансијске институције и корисника.

Највећи број поступака посредовања у првом тромесечју 2017. године односио се на спорне односе у вези с коришћењем кредита (27,3%), неживотно осигурање (22,7%) и платни промет (18,2%).

IV. ИНФОРМИСАЊЕ И ЕДУКАЦИЈА КОРИСНИКА

1. Информисање грађана

Током периода јануар–март 2017. године Центар је одговорио на 17 медијских захтева новинара – 12 фоно-изјава и пет одговора на питања штампаних и електронских медија (Радио Нови Сад, Политика, Ало, *Vice*, Радио Лагуна).

У сарадњи с Радио Новим Садом, Центар је у извештајном периоду путем емисије „Бизнис компас”, једном недељно, информисао кориснике финансијских услуга о праву на гашење текућег рачуна, финансијским услугама за пензионере, сигурности улагања у добровољне пензијске фондове, принудној наплати, активирању средстава обезбеђења, затезној камати, вансудском решавању спорног односа и решавању проблема у отплати кредита.

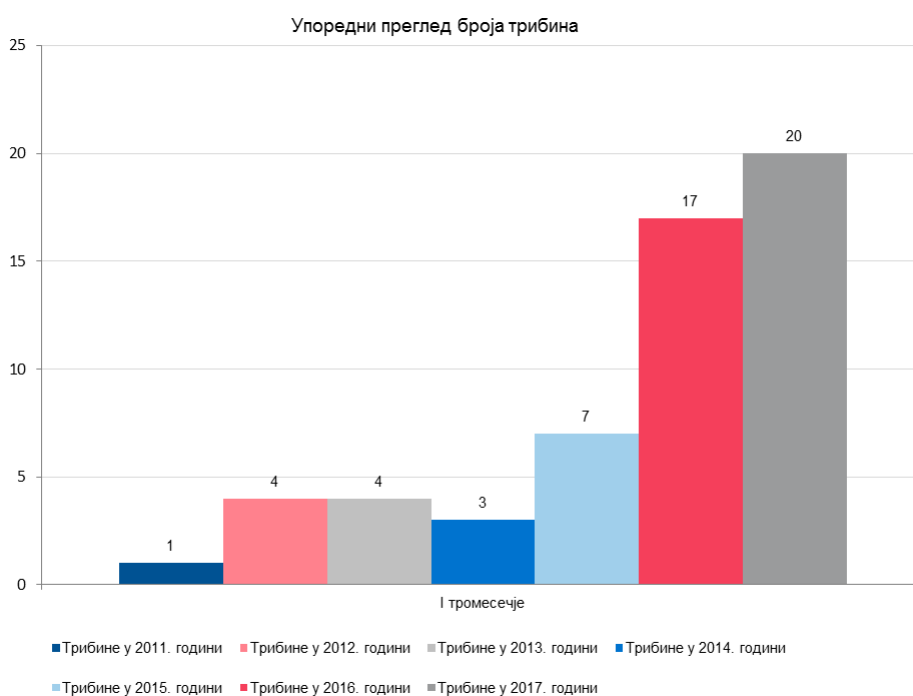
Истовремено, на основу резултата анализе обраћања корисника, на сајту намењеном корисницима финансијских услуга www.tvojnovac.nbs.rs објављени су текстови у вези с финансијским услугама о којима грађани или немају довољно информација или их недовољно разумеју.

2. Финансијска едукација

Ради унапређења информисаности корисника финансијских услуга и разумевања финансијских производа и услуга, као канал едукације користе се и едукативне трибине које Центар организује у градовима и местима широм Србије.

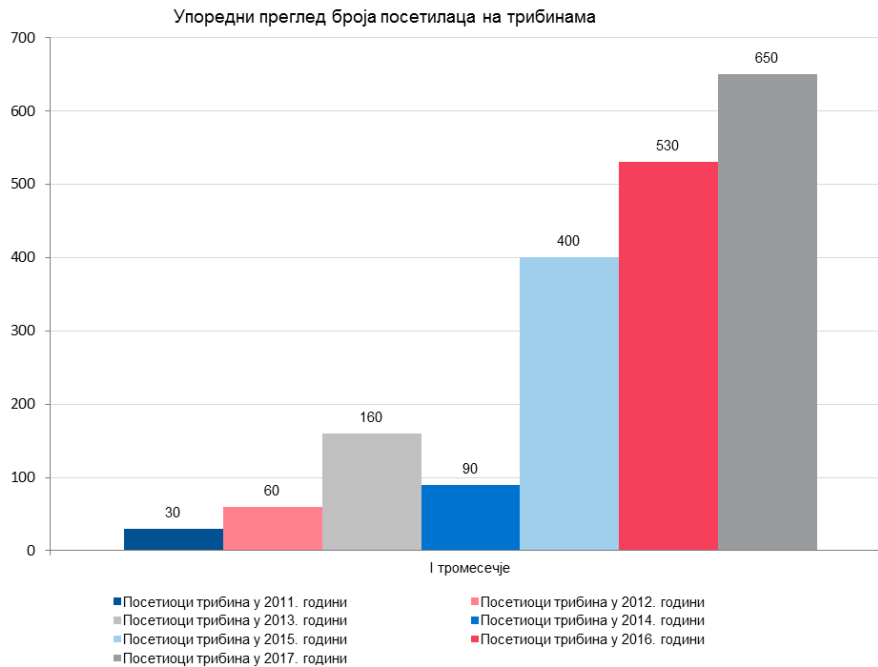
2.1. Едукативне трибине

Током периода јануар–март 2017. године запослени на пословима едукације одржали су **20** едукативних трибина с различитим финансијским темама које су прилагођене грађанима, предузетницима, пољопривредницима и привреди. Циљ трибина је био да се у личном контакту са одређеном циљном групом пренесу информације о финансијским производима доступним на тржишту у Србији, као и о могућностима и начину заштите корисника финансијских услуга.



У првом тромесечју 2017. године одржано је за 18% више трибина него у истом периоду претходне године, што је највише од 2011. године, када је Народна банка Србије започела активности на едукацији корисника финансијских услуга путем трибина.

Трибинама је присуствовало **650** корисника финансијских услуга – грађана, студената, пољопривредника и предузетника, што је за 23% више у поређењу с првим тромесечјем 2016. године.



У наведеном периоду одржане су и две трибине за пољопривреднике и предузетнике, у складу с планом увођења више циљних група којима су трибине намењене.

Запослени у Центру, Одсеку за едукацију корисника финансијских услуга и Канцеларијама за едукацију при филијалама Народне банке Србије, организовали су и одржали трибине у 14 градова широм Србије (Нови Сад, Крагујевац, Бачка Топола, Чајетина, Краљево, Ниш, Темерин, Београд, Пожаревац, Апатин, Косјерић, Бор, Сремски Карловци и Нови Пазар).

Одржане су **42** презентације, а теме су изабране у складу са израженим интересовањем учесника трибина. Највеће интересовање грађани и предузетници показали су за теме: права корисника финансијских услуга, студентски кредити, штедња, пољопривредни кредити, осигурање пољопривреде, стамбени кредити и добровољни пензијски фондови.

Едукативни материјали о финансијским производима и услугама дистрибуирани су грађанима и предузетницима на одржаним трибинама, затим приликом њихових посета канцеларијама за финансијску едукацију (у

филијалама Народне банке Србије), као и путем органа локалне самоуправе. У извештајном периоду дистрибуирано је **27.000** едукативних проспеката.

2.2. Канцеларије за финансијску едукацију

Током периода јануар–март 2017. године одговорено је на **440** питања грађана који су посетили регионалне канцеларије за финансијску едукацију.

Број посета регионалним канцеларијама је за 8% мањи у односу исти период претходне године.

Број питања грађана по областима (1. 1 – 31. 3. 2017)

Област	Јан.	Феб.	Март	Укупно	У %
Банкарство	48	58	91	197	44.8%
Осигурање	2	2	12	16	3.6%
Лизинг	0	0	0	0	0.0%
Мењачки послови	4	2	0	6	1.4%
Пензије	0	0	1	1	0.2%
Остало	56	75	89	220	50.0%
УКУПНО	110	137	193	440	100%

Извор: Народна банка Србије.

Највише питања грађани су постављали у вези с банкарским услугама (44,8%), и то посебно у вези с отплатом кредита, штедњом, евиденцијом дуга у Кредитном бироу, јемством, начином обрачуна ануитета и гашењем текућег рачуна.

3. Информативни центар

Информативни центар је у периоду јануар–март 2017. године одговорио на **3.857** позива и **289** упита електронским путем, што укупно чини **4.146** обраћања.

Број позива у наведеном периоду је у односу на прво тромесечје 2016. године незнатно мањи.

Имајући у виду чињеницу да Информативни центар представља кол-центар Народне банке Србије, корисници су се у највећем броју интересовали за услове под којима се пружају банкарске услуге, принудну наплату и курсне листе, као и на који начин могу да заштите своја права.

Упити који су достављени електронским путем у највећем броју су се односили на права корисника, принудну наплату, трезорске послове, као и послове из области монетарне политике.

Број постављених питања по областима (1. 1 – 31. 3. 2017)

Област	Јан.	Феб.	Март	Укупно	У %
Банкарске услуге и лизинг	315	376	499	1,190	31%
Осигурање и ДПФ	64	69	102	235	6%
Мењачки послови	96	99	121	316	8%
Принудна наплата	271	267	349	887	23%
Платни промет	95	101	125	321	8%
Стара и нова девизна штедња	20	50	95	165	4%
Курсне листе	188	157	196	541	14%
Остало	63	57	82	202	5%
УКУПНО	1,112	1,176	1,569	3,857	100%

Извор: Народна банка Србије.

Преглед питања по областима

