

НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ

**ИЗВЕШТАЈ О РАДУ
ЦЕНТРА ЗА ЗАШТИТУ И ЕДУКАЦИЈУ
КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА**

Јануар–децембар 2013.

Јануар 2014.

I. УВОД

У периоду од 1. јануара до 31. децембра 2013. године, Центар за заштиту и едукацију корисника финансијских услуга Народне банке Србије (Центар) примио је:

- **1.510 обавештења** с приговорима на рад финансијских институција,
- **691 преурањено обавештење**,
- **597 питања**, и
- **19.119 позива** и питања упућених Информативном центру.

У истом периоду планирано је и заказано 105 поступака посредовања – медијација, од чега је одржано њих 93.

II. ОБАВЕШТЕЊА И ПРЕУРАЊЕНА ОБАВЕШТЕЊА КОРИСНИКА

Центар је у наведеном периоду примио 2.201 обавештење и преурањено обавештење у вези с приговорима на рад финансијских институција. Од укупног броја обавештења и преурањених обавештења, 31,4% се односи на преурањена обавештења, будући да се корисници финансијских услуга претходно нису обратили тим институцијама с приговорима на њихов рад. Стога је Центар, уместо корисника, таква обавештења прослеђивао надлежним финансијским институцијама ради давања одговора корисницима.

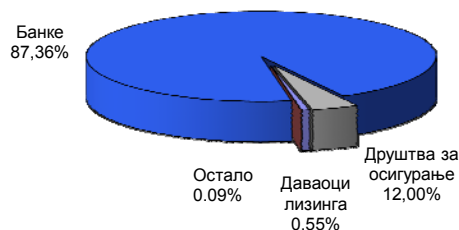
Број обавештења и преурањених обавештења по даваоцима финансијских услуга (1. 1 - 31. 12. 2013)

Даваоци финансијских услуга	Обавештења	Преурањена обавештења	Укупно	У %
Банке	1263	660	1.923	87,36%
Друштва за осигурање	239	25	264	12%
Даваоци лизинга	8	4	12	0,55%
Остало	0	2	2	0,09%
УКУПНО	1.510	691	2.201	100%

Извор: Народна банка Србије.

Имајући у виду да корисници финансијских услуга процентуално највише користе банкарске услуге, највећи број обавештења и преурањених обавештења (87,36%) односи се на рад банака.

**Структура обавештења и преурањених обавештења
по групама давалаца финансијских услуга
(1. 1 - 31. 12. 2013)**



1. Обавештења корисника

Корисници финансијских услуга су Центру упутили **1.510** обавештења у вези с приговорима на рад финансијских институција. Од тог броја, 83,64% обавештења односило се на рад банака.

**Број обавештења по даваоцима финансијских услуга
(1. 1 - 31. 12. 2013)**

Даваоци финансијских услуга	I тромесечје	II тромесечје	III тромесечје	IV тромесечје	Укупно	У %
Банке	290	299	319	355	1.263	83,6%
Друштва за осигурање	71	49	63	56	239	15,9%
Даваоци лизинга	3	1	2	2	8	0,5%
УКУПНО	364	349	384	413	1.510	100%

Извор: Народна банка Србије.

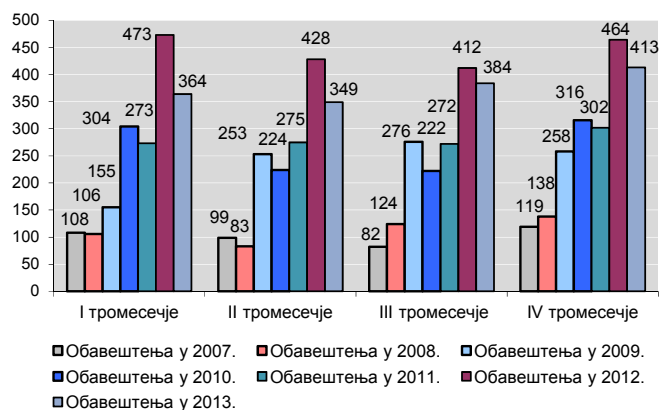
Од укупног броја обавештења, поступање је завршено у 1.263 случаја (83,6%), од чега се њих 903 (71,5%) односило на неосноване приговоре, а 360 обавештења (28,5%) на основане приговоре.

**Број обавештења по даваоцима финансијских услуга
(1. 1 - 31. 12. 2013)**

Даваоци финансијских услуга	Неоснована обавештења	Неоснована - негативно решена	Неоснована - позитивно решена	Основана обавештења	Основана - негативно решена	Основана - позитивно решена	у току	Укупно
Банке	723	704	19	332	81	251	208	1263
Друштва за осигурање	175	174	1	27	12	15	37	239
Даваоци лизинга	5	5	0	1	0	1	2	8
УКУПНО	903	883	20	360	93	267	247	1.510
УКУПНО у %	59,8%	58,5%	1,3%	23,8%	6,2%	18%	16,4%	100%

Извор: Народна банка Србије.

У поређењу са 2012. годином, број примљених обавештења је мањи за 15,03%.



1.1. Банке

У наведеном периоду, корисници су на рад банака упутили укупно **1.263 обавештења**, или за 16,52% мање него у 2012. години.

Највише обавештења се односило на кредите (57,72%), текуће рачуне (16,79%) и платне картице (13,22%).

Број обавештења по основима (1.1 - 31.12.2013)

Основ приговора	I тримесечје	II тримесечје	III тримесечје	IV тримесечје	Укупно	У %
Девизна штедња	21	14	15	17	67	5,30%
Динарска штедња	3	2	0	2	7	0,55%
Остало	0	1	1	1	3	0,24%
Депозитни послови	24	17	16	20	77	6,10%
Готовински кредити	21	27	46	49	143	11,32%
Остали кредити	77	76	88	53	294	23,28%
Потрошачки кредити	13	6	10	11	40	3,17%
Стамбени кредити	44	50	56	102	252	19,95%
Кредити	155	159	200	215	729	57,72%
Дебитне картице	13	4	8	7	32	2,53%
Кредитне картице	34	36	34	31	135	10,69%
Платне картице	47	40	42	38	167	13,22%
Наменски рачуни	1	4	2	6	13	1,03%
Платни промет	2	2	7	12	23	1,82%
Текући рачуни	51	59	43	59	212	16,79%
Платни промет	54	65	52	77	248	19,64%
Мењачки послови	0	0	0	0	0	0,00%
Остало	10	18	9	5	42	3,33%
Остало	10	18	9	5	42	3,33%
УКУПНО	290	299	319	355	1.263	100%

Извор: Народна банка Србије.

Корисници су се најчешће обраћали због:

– непримењивања, односно делимичног примењивања препорука Народне банке Србије (Препоруке БАН 001/13 од 31. маја 2013. године у вези са стамбеним кредитима индексираним у швајцарским францима и Препоруке БАН 002/13 од 31. маја 2013. године у вези с применом уговорених неодредивих елемената променљиве каматне стопе пре почетка примене Закона о заштити корисника финансијских услуга (у даљем тексту: Закон));

– проблема у вези с начином утврђивања нове висине ануитета у поступку усклађивања уговора са Законом закључених пре почетка примене овог закона;

– захтева за повраћај средстава која је банка више обрачунала и наплатила пре почетка примене Закона, а по основу примене променљиве а неодредиве номиналне каматне стопе, чија висина је била повећана у односу на ону која је иницијално уговорена;

– потешкоћа у измиривању обавеза по основу закључених уговора о кредиту, кредитним картицама или дозвољеном прекорачењу по текућем рачуну, као и немогућности да се изврши рефинансирање ових дуговања, нарочито када је реч о потраживањима банака која су индексирана у швајцарским францима;

– необавештавање јемца о условима под којима је главни дужник закључио уговор с банком и висини кредитне обавезе, као и због неблагоприятног обавештавања јемца од стране банке о постојању неизмиреног дуговања главног дужника, односно његовој обавези да уместо дужника измири доспело дуговање, те и немогућности да се изврши замена јемца;

– недоумица у вези с висином накнаде коју треба платити при превременој отплати кредита за оне уговоре који су закључени пре почетка примене Закона, необавештавања клијената/корисника о обавези обрачунавања накнаде за одржавање рачуна и наплати те накнаде с рачуна и када на рачуну нема средстава и/или кад рачун није активан, као и због дуговања на име накнаде за одржавање текућег рачуна и затезне камате која су настала у дужем временском периоду;

– проблема у вези с неисплаћеним новчаним средствима при обављању трансакције платном картицом на банкомату, по основу чега је извршено задуживање текућег рачуна корисника.

Народна банка Србије је у периоду од 1. јануара до 31. децембра због кршења одредаба Закона, који се примењује од 5. децембра 2011. године, у складу са чланом 50. овог закона, новчано казнила банку Пиреус банку а.д. Београд. Такође, Народна банка Србије је том приликом изрекла мере с налогом за отклањање утврђених неправилности.

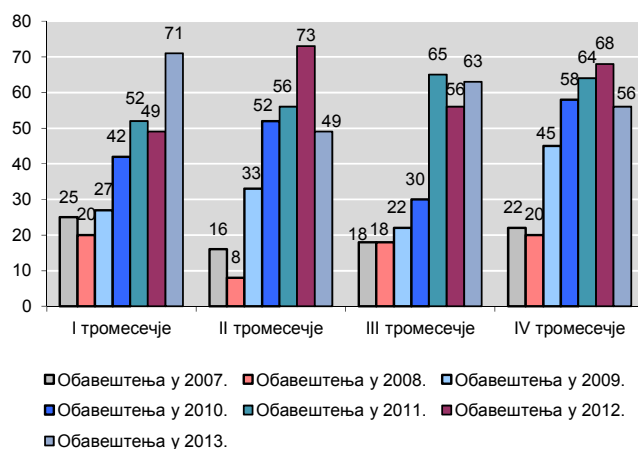
1.2. Друштва за осигурање

Током 2013. године Центру је упућено 239 обавештења на рад друштава за осигурање, или за 2,85% мање у поређењу с 2012. годином.

Највећи број пристиглих обавештења односи се на аутоодговорност (48,5%) и животно осигурање (15,9%).

Број обавештења по основима (1. 1 - 31. 12. 2013)						
Основ обавештења	I тримесечје	II тримесечје	III тримесечје	IV тримесечје	Укупно	У %
Аутоодговорност	34	32	28	22	116	48,5%
Имовина	4	2	1	5	12	5,0%
Каско	2	1	8	4	15	6,3%
Незгода	7	0	7	4	18	7,5%
Осигурање у вези с кредитом	3	3	3	1	10	4,2%
Остало	3	3	5	6	17	7,1%
Неживотно осигурање	53	41	52	42	188	78,7%
Осигурање живота	6	3	5	4	18	7,5%
Остало	9	5	6	0	20	8,4%
Животно осигурање	15	8	11	4	38	15,9%
Остало	3	0	0	10	13	5,4%
УКУПНО	71	49	63	56	239	100%

Извор: Народна банка Србије.



Осигураници су се најчешће жалили на:

- висину понуђене накнаде штете,
- неблагоприятне исплате по основу накнаде штете,
- одбијање исплате неспорног дела те штете,

- проблеме са европским извештајем као доказним средством,
- проблеме у остваривању права по основу полиса животног осигурања,
- проблеме у остваривању права по основу полисе животног осигурања у случају немогућности даљег плаћања премије.

1.3. Остали даваоци финансијских услуга

На рад давалаца финансијског лизинга упућено је осам обавештења, или 0,5% укупног броја обавештења.

2. Преурањена обавештења

Центар је примио и 691 преурањено обавештење, које му је упућено без претходног обраћања одговарајућој финансијској институцији.

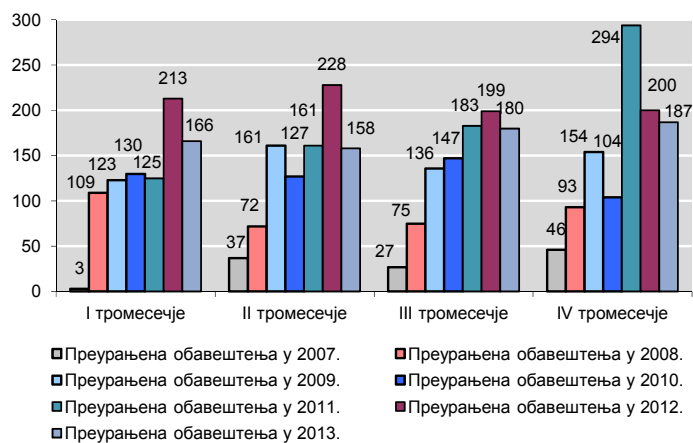
Према Одлуци о начину поступања банке и даваоца лизинга по приговору корисника финансијских услуга и начину поступања Народне банке Србије по обавештењу тих корисника, Народна банка Србије преурањена обавештења упућује финансијским институцијама на даљу надлежност.

**Број преурањених обавештења по даваоцима финансијских услуга
(1. 1 - 31. 12. 2013)**

Даваоци финансијских услуга	I тримесечје	II тримесечје	III тримесечје	IV тримесечје	Укупно	У %
Банке	160	155	174	171	660	95,5%
Друштва за осигурање	4	2	5	14	25	3,6%
Даваоци лизинга	2	0	1	1	4	0,6%
Остало	0	1	0	1	2	0,3%
УКУПНО	166	158	180	187	691	100%

Извор: Народна банка Србије.

Број преурањених обавештења је за 17,7% мањи него у истом периоду претходне године. Највећи проценат преурањених обавештења односи се на рад банака (95,5%), и то у сегменту кредита (52,6%), текућих рачуна (23,4%) и платних картица (10,7%).



III. ПОСРЕДОВАЊА

У 2013. планирано је и заказано 105 поступака посредовања – медијација, што је за 22,8 % мање него у 2012. години.

Број посредовања (1. 1 - 31. 12. 2013)

Даваоци финансијских услуга	I тримесечје	II тримесечје	III тримесечје	IV тримесечје	Укупно	У %
Банке	12	20	12	23	67	64%
Друштва за осигурање	10	14	7	4	35	33%
Даваоци лизинга	2	1	0	0	3	3%
УКУПНО	24	35	19	27	105	100%

Извор: Народна банка Србије.

Од укупног броја поступака посредовања, поступак је окончан у 93 случаја, при чему је у 43% окончаних поступака посредовања постигнут споразум између финансијских институција и њихових клијената.

Број посредовања (1. 1 - 31. 12. 2013)

Даваоци финансијских услуга	У току	Поравнања	Обуставе	Укупно	У %
Банке	10	29	28	67	64%
Друштва за осигурање	2	10	23	35	33%
Даваоци лизинга	0	1	2	3	3%
Друштва за управљање ДПФ				0	0%
УКУПНО	12	40	53	105	100%

Извор: Народна банка Србије.

Највећи број поступака посредовања односи се на спорне односе између банака и њихових клијената, и то по основу кредитних послова (41%), платних картица (11%) и текућег рачуна (5%). Када је реч о спорним односима између друштава за осигурање и њихових клијената, најбројнији су у области аутоодговорности (13%) и животног осигурања (9%).

IV. ИНФОРМИСАЊЕ И ЕДУКАЦИЈА КОРИСНИКА

1. Информисање грађана

1.1. Питања корисника

Центар је, поред наведеног броја обавештења и преурањених обавештења, примио и 597 питања у вези с финансијским производима и услугама и правима корисника финансијских услуга, што је 36,1% мање него претходне године.

**Број питања по даваоцима финансијских услуга
(1. 1 - 31. 12. 2013)**

Даваоци финансијских услуга	I тримесечје	II тримесечје	III тримесечје	IV тримесечје	Укупно	У %
Банке	126	141	104	120	491	82,2%
Друштва за осигурање	7	4	4	9	24	4,0%
Даваоци лизинга	9	5	6	2	22	3,7%
Друштва за управљање ДПФ	0	1	0	0	1	0,2%
Остало	16	11	10	22	59	9,9%
УКУПНО	158	162	124	153	597	100%

Извор: Народна банка Србије.

Највећи проценат питања односи се на рад банака (82,2%), и то у вези с кредитима (53,3%), текућим рачунима (8,9%) и девизном штедњом (4,4%).

Број питања по основима (1. 1 - 31. 12. 2013)						
Основ питања	I тримесечје	II тримесечје	III тримесечје	IV тримесечје	Укупно	У %
Девизна штедња	8	7	2	5	22	4,5%
Динарска штедња	0	2	1	2	5	1,0%
Остало	1	2	1	0	4	0,8%
Депозитни послови	9	11	4	7	31	6,3%
Готовински кредити	2	8	3	6	19	3,9%
Остали кредити	26	19	27	21	93	18,9%
Потрошачки кредити	0	2	1	2	5	1,0%
Стамбени кредити	30	39	38	38	145	29,5%
Кредити	58	68	69	67	262	53,4%
Дебитне картице	0	0	0	0	0	0,0%
Кредитне картице	1	3	2	6	12	2,4%
Платне картице	1	3	2	6	12	2,4%
Наменски рачуни	0	0	0	1	1	0,2%
Платни промет	5	0	1	4	10	2,0%
Текући рачуни	8	12	11	13	44	9,0%
Платни промет	13	12	12	18	55	11,2%
Мењачи послови	0	0	0	1	1	0,2%
Обвезнице	0	0	0	0	0	0%
Остало	45	47	17	21	130	26,5%
Остало	45	47	17	22	131	26,7%
УКУПНО	126	141	104	120	491	100%

Извор: Народна банка Србије.

1.2. Позиви корисника упућени Информативном центру

Информативни центар је у периоду од 1. јануара до 31. децембра примио **17.931** позив грађана.

Број постављених питања по областима (1. 1 - 31. 12. 2013)														
Област	Јан.	Феб.	Март	Апр.	Мај	Јун	Јул	Авг.	Септ.	Окт.	Нов.	Дец.	Укупно	У %
Банкарске услуге	645	560	620	490	306	163	307	183	325	351	310	344	4.604	25,7%
Осигурање	51	46	64	121	80	66	57	19	84	160	83	112	943	5,3%
Мењачки послови	135	123	56	16	2	1	3	1	1	1	1	4	344	1,9%
Лизинг	1	6	1	5	5	2	5	0	3	7	3	4	42	0,2%
ДПФ	16	14	12	14	18	2	10	5	7	16	18	17	149	0,8%
Стара девизна штедња	25	27	37	15	21	12	16	11	18	14	14	14	224	1,2%
Курсне листе	376	357	427	417	234	333	292	309	298	340	260	251	3.894	21,7%
Остало	429	347	587	788	629	522	785	603	722	725	715	879	7.731	43,1%
УКУПНО	1.678	1.480	1.804	1.866	1.295	1.101	1.475	1.131	1.458	1.614	1.404	1.625	17.931	100%

Извор: Народна банка Србије.

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

Примљено је и **1.188** питања корисника електронским путем о процедури упућивања приговора на рад финансијских институција, висини курса, замени новчаница, принудној наплати, платном промету итд.

2. Финансијска едукација грађана

У току извештајног периода настављене су активности редовног ажурирања садржаја на сајту www.tvojnovac.nbs.rs који је намењен корисницима финансијских услуга.

Такође, у овом периоду одговорено је на питања новинара Политике, Вечерњих Новости, Блица, Информера, наших новина, РТС-а и Магазина „Бизнис“.

За потребе Светске банке, која се бави истраживањем на глобалном нивоу, попуњен је упитник у вези са истраживањем о заштити корисника финансијских услуга и финансијској писмености становништва у Србији.

На саветовању у Удружењу банака Србије представљена је Стратегија Народне банке Србије на пољу финансијске едукације 2012–2015, као и активности Центра у области информисања корисника финансијских услуга.

За потребе Организације за економску сарадњу и развој попуњен је упитник о изради Националне стратегије за финансијску едукацију.

2.1. Едукативне трибине

У извештајном периоду одржано је пет едукативних трибина за грађане Београда, Кикинде и Крагујевца. Тим трибинама присуствовало је око 200 грађана.

Финансијски производи и услуге представљени су кроз 15 презентација.

На трибинама, као и током других едукативних активности, дистрибуирани су едукативни материјали који садрже информације о финансијским производима.

2.2. Канцеларије за финансијску едукацију

Народна банка Србије је, у оквиру својих редовних едукативних активности, наставила да у својим регионалним канцеларијама за финансијску едукацију пружа информације грађанима. У периоду од 1. јануара до 31. децембра 927 грађана посетило је регионалне канцеларије. Од укупно 1.664 питања које су грађани постављали, 51,8% односио се на производе и услуге из области банкарства, а 37,1% на питања у вези са осталим финансијским услугама.

**Број питања грађана по областима
(1. 1 - 31. 12. 2013)**

Област	Јан.	Феб.	Март	Апр.	Мај	Јун	Јул	Авг.	Септ.	Окт.	Нов.	Дец.	Укупно	У %
Банкарство	58	70	76	97	64	83	73	62	55	85	77	62	862	51,8%
Осигурање	3	4	8	5	3	8	5	1	1	5	7	1	51	3,1%
Лизинг	4	5	4	4	4	0	2	6	1	4	2	1	37	2,2%
Мењачки послови	4	3	4	4	5	4	7	8	7	1	7	6	60	3,6%
Пензије	5	0	2	3	6	2	3	4	2	2	3	3	35	2,1%
Остало	47	36	39	56	43	45	62	38	83	54	43	73	619	37,2%
УКУПНО	121	118	133	169	125	142	152	119	149	151	139	146	1.664	100%

Извор: Народна банка Србије.

Питања која су грађани постављали односила су се углавном на банкарске услуге (51,8%), посебно на штедњу, начин обрачуна анuitета, рефинансирање кредита, кредитну евиденцију, јемство, превремену отплату, накнаду по текућем рачуну, поступак у вези с гашењем рачуна, промену каматне стопе, процедуру улагања обавештења на рад банака, активности из делокруга Народне банке Србије итд. У области осигурања, највећи број питања грађана односио се на осигурање живота и аутоодговорност.