

NOVI MODEL ZAŠTITE KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA U ERI DIGITALNOG POSLOVANJA

By Vanja Ćosović

**UNIVERZITET SINGIDUNUM
DEPARTMAN ZA POSLEDIPLOMSKE STUDIJE**

DOKTORSKA DISERTACIJA

**NOVI MODEL ZAŠTITE KORISNIKA
FINANSIJSKIH USLUGA U ERI DIGITALNOG
POSLOVANJA**

Mentor: Prof. dr Miroljub Hadžić

**Student:
Mr Vanja Ćosović
Index br. 450072/2017**

Beograd, 2020.

NOVI MODEL ZAŠTITE KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA U ERI DIGITALNOG POSLOVANJA

NEW MODEL OF CONSUMER PROTECTION IN FINANCIAL SERVICES IN THE DIGITAL BUSINESS ERA

9

Mentor:

Prof dr Miroljub Hadžić

Redovni profesor Univerziteta Singidunum, Beograd

Članovi Komisije:

Prof. dr Zoran Jović

Vanredni profesor Univerziteta Singidunum, Beograd

Prof. dr Dragan Mikerević

Redovni profesor Ekonomskog fakulteta

Univerziteta u Banja Luci

SAŽETAK

Predmet istraživanja doktorske disertacije je zaštita potrošača sa širim osvrtom na zaštitu korisnika finansijskih usluga u eri digitalnog poslovanja. Reč je o ličnoj potrošnji građana koja, prema statističkim podacima učestvuje u BDP oko 70% zemlje, obuhvata kupovinu robe i/ili korišćenje usluga, uključujući i finansijske usluge. Istraživanja koja su proistekla iz ove disertacije ukazuju na to da domaći potrošači i korisnici finansijskih usluga, nisu u dovoljnoj meri zaštićeni ni u pogledu primene međunarodnih regulatornih okvira niti od strane postojećih institucija, ali ni i od pružaoca finansijskih usluga.

U disertaciji se pošlo od obaveza Srbije koje je preuzela odredbama člana 78. Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju zaključenim sa Evropskom unijom (nadalje: EU), u kojima je utvrđena obaveza naše zemlje da usklađuje domaće propise o zaštiti potrošača sa propisima koji se donose u EU.

Na neusaglašenu primenu propisa EU u našoj legislativi ukazuje i nedovoljno preuzimanje odredaba Direktive 93/13 o nepoštenim odredbama u potrošačkim ugovorima. Kao posledicu tog propusta u našoj zemlji imali smo oko 20.000 spornih ugovora o stambenim kreditima sa valutnom klauzulom indeksiranom u švajcarskim francima, koji su se našli pred domaćim sudovima. Polazeći od odredaba pomenute Direktive, odredbe u ugovorima koje su građani uzeli za kupovinu stanova uz pomenutu klauzulu, proglašene su ništavim od strane

Evropskog suda pravde 2018. godine, o čemu je više detalja dato u prilogu disertacije – Studija slučaja (Case study). Kao epilog tog slučaja Skupština Srbije donela je poseban zakon - *lex specialis*, radi pokrića dela štete koju su pretrpeli građani po osnovu tih stambenih kredita, što je budžet Srbije koštalo oko 100 miliona evra. Drugi deo naknade štete građanima po osnovu pomenutih stambenih kredita pao je na komercijalne banke koje su odobravale te kredite.

Slučaj sa stambenim kreditima je rešen ali odredbe pomenute Direktive EU o nepoštenim odredbama u potrošačkim ugovorima nisu unete u odgovarajuće propise Srbije i, što je još važnije, nije došlo do osnivanja institucije u zemlji koje bi svojim nadzorom nad pružaocima finansijskih usluga sprečavale ovakve i slične slučajeve.

46 Iako smo u obavezi da usaglašavamo naše zakonodavstvo sa pravnim tekovinama EU, gde se nalaze i poglavlje 9 – Finansijske usluge i poglavlje 28 - zaštita potrošača i zdravlja ljudi, možemo konstatovati da smo na tom planu tek na samom početku. Stoga se u disertaciji pošlo od primera dobre prakse u pogledu nadzora nad sektorom finansijskih usluga (Nemačka i Hrvatska) koje su osnovala javne agencije za nadzor finansijskih usluga. Agencije su osnovane posebnim zakonom kao nezavisne javne institucije, koje se finansiraju iz budžeta ali i iz sopstvenih prihoda i koje imaju i regulatornu i kontrolnu ulogu, ali državni organi ne smeju da vrše na njih bilo kakav uticaj. Agencija je, pored kontrole koju obavlja samostalno, povezana i sa centralnom bankom, ali i sa nadzornim i regulatornim institucijama EU.

U EU postoji čitav sistem propisa i nadzornih institucija koje, zajedno sa Evropskom centralnom bankom i Evropskom komisijom, konstantno vrše finansijski nadzor nad finansijskim uslugama, naročito posle ekonomske krize iz 2008. godine i, po potrebi, donose rešenja kojima se koriguje rad pojedinih kreditnih institucija, o čemu je šira elaboracija data u sedmom poglavlju disertacije. To sa našom zemljom nije slučaj.

U EU, u cilju zaštite i ekonomskog blagostanja korisnika finansijskih usluga, se „Zelenom knjigom” o maloprodajnim uslugama nastoji objediniti celo tržište finansijskih usluga, tako da konkurencija utiče na sniženje kamata, naknada i drugih troškova.

Polazeći od činjenice da je u eri ubrzane digitalizacije u svim oblastima, a posebno u sektoru finansijskih usluga, neophodna ubrzana edukacija korisnika finansijskih usluga, u disertaciji su detaljno obrađena sva važnija pitanja iz te oblasti. Na prvom mestu je istaknuta Digitalna agenda i strategija jedinstvenog tržišta EU, kao polazište na koju se naslanja i proces ubrzane digitalizacije u našoj zemlji, koje je naročito intenzivirano u vreme pandemije virusa Covid 19. Digitalna, a pre svega, finansijska pismenost je eksperimentalno uvedena i u osnovne škole sa ciljem da se mladi ljudi što pre upoznaju sa ovim poslovima, ali i sa opasnostima, pre svega od visokotehnološkog kriminala, koje nose sa sobom. Iz anketa koje sprovode relevantne finansijske institucije i druge organizacije došlo se do saznanja da je stanje finansijske pismenosti u svetu ispod proseka i da se na tom planu mora mnogo više raditi.

U cilju istraživanja finansijske i digitalne pismenosti na ovim prostorima kandidat za odbranu ove disertacije je organizovao onlajn Okrugli sto na kome su bili relevantni predstavnici univerziteta, banaka, osiguranja, tržišta kapitala, finansijskog lizinga i dobrovoljnog PIO fonda (starosti između 25 i 65 godina). Svi akteri Okruglog stola pozdravili su inicijativu za osnivanje nezavisne javne agencije za nadzor finansijskih usluga u Srbiji. U anketi o finansijskoj i digitalnoj pismenosti, koja je sprovedena među učesnicima onlajn Okruglog stola, koja je obuhvatala deset pitanja, najveću ocenu dobila je inicijativa za osnivanje pomenute javne agencije ocenom 4,25 (ocene su od 1 do 5), a najnižu ocenu je dobio odgovor na pitanje o poznavanju digitalnih valuta od strane naših građana, ocena 2,0 (ocene su od 1 – 5). o čemu je dato više podataka u anketi koja je data u prilogu disertacije. Prosečna ocena finansijske i digitalne pismenosti bila je 2,84 (ocene od 1 do 5), što se može smatrati solidnom ocenom.

Kraći prikaz posvećen je i ličnom bankrotu, za koji još uvek u Srbiji ne postoji propis, što je već odavno uvedeno u EU i SAD, gde svaki deseti građanin doživljava lični bankrot.

U zaključnim razmatranjima dato je šire objašnjenje o tome koliki je naučni i društveni značaj ove disertacije koji se postiže popunjavanjem pravne praznine, osnivanjem javne agencije za nadzor finansijskih usluga, u cilju veće zaštite potrošača a posebno korisnika finansijskih usluga, u skladu sa dobrom praksom u toj oblasti u članicama EU.

Ključne reči: prava potrošača, zaštita korisnika finansijskih usluga, međunarodni regulatorni okviri, direktive EU, domaći propisi i institucije, nadzorne agencije, finansijska i digitalna pismenost.

ABSTRACT

Subject-matter of the doctoral dissertation is the protection of the consumers with wider overview of consumer protection in financial services in the digital business era. This is a personal consumption of private citizens, which, according to the statistical data accounts for 70% of the GNP of Serbia, including the purchase of goods and/or consumption of services, including the financial services. Research that has been conducted while writing this dissertation show that domestic customers and consumers of financial services are not fully protected neither regarding the application of the international regulatory framework nor by institutions and providers of financial services.

The dissertation points to the obligations assumed by article 78 of the Stabilisation and Association Agreement signed with European Union (hereafter: EU), which established a duty of our country to harmonize her internal consumer protection legislation with legislation of the EU.

127 Serbian legislation has not been harmonized with EU legislation which is visible in incomplete reception of Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts. As a consequence of this omission so far, in Serbia, we have had about 20.000 contested housing loan contracts indexed to Swiss Francs. These disputes are still pending in Serbian law courts. Starting from the said Council Directive 93/12/EEC, contractual stipulations in housing loans with said Swiss francs indexation clause have been declared null and void by the European Court of Justice in the year 2018. More details about this are given in the Schedule to dissertation-case study. As an epilogue of the said case, the Serbian Parliament has passed a special law - *lex specialis*, to compensate the damage sustained by private individuals stemming from housing loans, which cost the Serbian state budget the sum of 100 million euros. Second part of compensation of damage shall be borne by Serbian commercial banks who had approved such housing loans.

The case with housing loans has been resolved, but the provisions of the said Council Directive on unfair terms in consumer contracts have not been implemented in Serbia's pertinent internal legislation and, even more, no institution has been still set up in Serbia that would by controlling and monitoring the providers of financial services prevent this and similar occurrences.

Although Serbia is having an obligation to harmonize her legislation with Community acquis (*Acquis Communautaire*), which includes chapter 9 – Financial Services and Chapter 28 -Consumer and Health Protection, we have to acknowledge that Serbia is only at the very beginning in this area. Therefore, this doctoral dissertation starts with examples of good practice as regards the supervision of financial services sector (examples of Germany and Croatia). Both Germany and Croatia have founded public agencies for supervision of financial services. The agencies have been incorporated by special law as independent public institutions, financed from Government budget but also from own income, having a regulatory and control role. However, the Government bodies must not interfere with their operations. The Agency, besides control it is carrying out independently is connected to central bank of issue, but also with supervisory and regulatory institutions of EU.

The EU has a whole system of rules and supervisory institutions which, together with European Central bank and European Commission, exercise permanent financial supervision of financial services, in particular after the economic crisis of 2008 and, if needed, apply solutions which rectify the work of individual credit institutions. The seventh chapter of this dissertation deals in more detail with this topic. However, this is still not the case with our country, Serbia.

In EU, for the sake of protecting the economic welfare of financial services consumers, the „Green paper” on retail financial services intends to unify the whole market of financial services, so that the competition influence the decrease in interest rates, fees and charges and other costs.

Starting from the fact that in the era of rapid digitalization in all areas, and particularly in financial sector services, an accelerated education of consumers of financial services is required, this dissertation deals in-depth

with all major issues in that field. Firstly it is pointed out to the Digital Single Market agenda and strategy of unified EU market as a stepping stone on which the process of accelerated digitalization in Serbia is based, which process has been intensified during the COVID19 pandemic. Digital and above all, financial literacy has been introduced experimentally into grade schools with an aim that young people familiarize themselves with these operations as soon as possible, but also to understand the perils of cyber-crimes associated to digitalization. Public-opinion polls conducted by relevant financial institutions and other organisations have shown that the level of financial literacy in the world is under the average and that more activity in that area will have to be performed.

With a view of researching the financial and digital literacy in this region, the candidate who will defend this Ph.D. dissertation has organized an on-line round table where all relevant participants from universities, banks, insurance companies, capital market, financial leasing companies and voluntary pension and disability insurance funds (ages 25 to 65) have participated. All of the round table participants have welcomed the initiative for setting up an independent public agency for supervision of financial services in Serbia. In the poll on financial and digital literacy that had been taken between the on-line round-table participants, which comprised ten questions, the highest mark of 4,25 (grades are from 1 to 5) was given to the initiative to incorporate said public agency. The lowest grade was given to reply to the question of knowledge of digital currencies by our citizens, grade 2,0 (grades are from 1 to 5). More details on the poll are given in the Schedule to this dissertation. The average grade of financial and digital literacy was 2,84 (grades from 1 to 5), which may be deemed as a solid grade.

A short review in this chapter of dissertation is related to personal bankruptcy, for which there is still no legislation in Serbia, while the concept of personal bankruptcy exists for a long period of time already in EU and the United States, where each tenth citizen files for bankruptcy.

In concluding observations, a wider explanation has been given regarding the scientific and social significance of this dissertation which is attained by filling the *lacuna* in the law, by founding the public agency for supervising financial services, all in conformity with good practice in that field in EU member-states.

Key words: consumer rights, consumer protection in financial services, international regulatory framework, EU Directives, domestic legislation and institutions, supervisory bodies, financial and digital literacy.

SADRŽAJ

SADRŽAJ

I DEO	
PREDMET, CILJ I METODE ISTRAŽIVANJA	4
II DEO	
SUBJEKTI ZAŠTITE: KORISNICI FINANSIJSKIH USLUGA	10
2.1. IZUČAVANJE PRAVA KONKURENCIJE I POTROŠAČKOG PRAVA U TRŽIŠNOJ PRIVREDI	11
2.2. OSNOVNA PRAVA POTROŠAČA - FIZIČKIH LICA	16
2.3. ZAŠTITA PREDUZETNIKA I NJIHOVA DUALNA ULOGA	20
2.4. ZAŠTITA PRAVNIH LICA – PROFESIONALACA KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA	21
III DEO	
MEĐUNARODNI REGULATORNI OKVIRI ZAŠTITE KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA	23
3.1. AKTA OUN O PRAVILIMA KONKURENCIJE I ZAŠTITI POTROŠAČA I KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA	24
3.2. MESTO FINANSIJSKIH USLUGA U SEKTORSKOJ KLASIFIKACIJI USLUGA WTO	25
3.3. AKTA ORGANIZACIJE ZA EKONOMSKU SARADNJU I RAZVOJ (OECD)	26
3.4. SMERNICE O ZAŠTITI POTROŠAČA	30
3.5. REGULATIVA EU O ZAŠTITI POTROŠAČA I KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA	30
IV DEO	
DOMAĆI PROPISI I INSTITUCIJE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA I KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA	35
4.1. KREIRANJE POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA U SRBIJI	36
4.2. HARMONIZACIJA DOMAĆIH PROPISA	37
4.3. PROPISI I INSTITUCIJE O ZAŠTITI POTROŠAČA U SRBIJI	37
4.4. ZAŠTITA POTROŠAČA - KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA	51
4.5. ZAŠTITA KORISNIKA USLUGA FINANSIJSKOG LIZINGA	55
4.6. ZAŠTITA KORISNIKA TRŽIŠTA KAPITALA	56
4.7. ZAŠTITA KORISNIKA USLUGA OSIGURANJA	59
V DEO	
DIGITALIZACIJA FINANSIJSKIH USLUGA I NJIHOVA ZAŠTITA	60
5.1. MEĐUNARODNI REGULATORNI OKVIRI DIGITALNOG POSLOVANJA	61
5.2. PRAVNI ASPEKTI INTERNETA	66

5.3. PROPISI O E-DOKUMENTU, E-IDENTIFIKACIJI, E-POTPISU I E-TRGOVINI	73
5.4. ELEKTRONSKI NOVAC I PLATNE USLUGE	74
5.5. FINTECH TEHNOLOGIJA PLATNOG PROMETA	85
5.6. BLOKČEJN TEHNOLOGIJA „EMITUJE” KVAZI NOVAC - KRIPTO VALUTE	85
5.7. FINANSIJSKA I DIGITALNA PISMENOST, SAVREMENI VID ZAŠTITE KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA	88
5.8. LIČNI STEČAJ KAO OBLIK ZAŠTITE KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA SRBIJE	96
5.9. REZULTATI DISKUSIJE I ANKETE SA ONLAJN OKRUGLOG STOLA ODRŽANOG NA TEMU FINANSIJSKE I DIGITALNE PISMENOSTI	102

VI DEO

„ZELENA KNJIGA” O MALOPRODAJNIM FINANSIJSKIM USLUGAMA U EU

107

6.1. BANKARSKI I PLATNI SISTEM EVROPSKE UNIJE	108
6.2. ZELENA KNJIGA O MALOPRODAJNIM FINANSIJSKIM USLUGAMA	108
6.3. STVARANJE JEDINSTVENOG TRŽIŠTA EU ZA MALOPRODAJNE FINANSIJSKE USLUGE	109
6.4. TRENUTNO STANJE NA TRŽIŠTU MALOPRODAJNIH FINANSIJSKIH USLUGA	111
6.5. BOLJI PROIZVODI, VEĆI IZBOR I BOLJE MOGUĆNOSTI ZA POTROŠAČE I PREDUZEĆA	113

VII DEO

NOVI MODEL PREDLOŽENOG REŠENJA ZAŠTITE KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA

120

7.1. ZNAČAJ NADZORNIH AGENCIJA ZA ZAŠTITU KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA U EU	121
7.2. INSTITUCIJE ZA PREVENTIVNU ZAŠTITU KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA: EVROPSKE NADZORNE AGENCIJE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA	130
7.3. NOVI MODEL ZAŠTITE KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA: OSNIVANJE AGENCIJE SRBIJE ZA NADZOR FINANSIJSKIH USLUGA	134

VIII DEO

EVALUACIJA PREDLOŽENOG REŠENJA

140

8.1. O EVALUACIJI	141
8.2. PREDMET EVALUACIJE PROJEKTA: NOVI MODEL ZAŠTITE KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA	144
8.3. REZIME: EVALUACIJA PROJEKTA I JAVNE POLITIKE „NOVI MODEL ZAŠTITE KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA” PREMA KRITERIJUMIMA OECD-a BAZIRAN NA SLEDEĆIM KRITERIJUMIMA	145

ZAKLJUČCI	148
------------------	------------

PRILOZI

PRILOG BROJ 1	
CASE STUDY - STUDIJA SLUČAJA	153
PRILOG BROJ 2	
ANKETE O PISMENOSTI GRAĐANA SRBIJE	174
SPISAK TABELA	194
SPISAK GRAFIKONA	195
SPISAK SKRAĆENICA	196

LITERATURA	198
-------------------	------------

U V O D

UVOD

Nesporno je da je tema disertacije: „Novi model zaštite korisnika finansijskih usluga u eri digitalizacije” izuzetno aktuelna jer najviše pogoduje građanima, koji su najbrojniji, korisnicima finansijskih usluga koji imaju veliki ekonomski potencijal jer oko 70% BDP Srbije otpada na ličnu potrošnju.

Intencija Srbije da želi da što pre postane punopravni član Evropske unije i Svetske trgovinske organizacije, istovremeno predstavlja i obavezu ugradnje celokupne legislative tih međunarodnih organizacija u domaće zakonodavstvo, a u ovoj disertaciji je dokazano da su dosadašnji rezultati na tom planu vrlo skromni. Pomenimo i to da su u Svetsku trgovinsku organizaciju učlanjene 164 države, koje ostvaruju oko 98% svetskog BDP, dok Srbija

spada u grupu od 25 zemalja posmatrača. Sa druge strane Srbija se potpisivanjem Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju sa EU, u članu 78. obavezala da će svoje propise o zaštiti potrošača usklađivati sa pravnim tekovinama, tj. legislativom EU.

Globalizacija ima niz velikih prednosti u smislu slobode kretanja robe, usluga, kapitala i ljudi, ali isto tako ima i niz loših strana, koje se pre svega odnose na našu nedovoljnu konkurentnost kako u prodaji robe tako i u pružanju usluga, osim usluga iz oblasti IT sektora gde smo među poznatijim zemljama u svetu.

U eri globalizacije, sve je teža borba za zaštitu potrošača, jer su tržišta robe i usluga u celini globalizovana zbog četiri slobode na kojima počiva savremeno poslovanje: sloboda kretanja robe, usluga, kapitala i radne snage. Pritom treba imati na umu da se zaštita najvećim delom odnosi na fizička lica, jer ona nisu u stanju da se bore sa profesionalnim organizacijama, kao što su trgovinski lanci, bankarske i druge finansijske institucije, telekomunikacione kompanije, osiguravajuća društva, koji su glavni profiteri u eri globalizacije.

U većini nacionalnih potrošačkih zakona zaštita se odnosi samo na fizička lica, na šta upućuju i Direktive EU, ističe profesor prava. U tom smislu, mere zaštite potrošača primenjuju se na poslove sklopljene između potrošača i trgovca ... Mada su fizička lica primarna kategorija, ne treba zanemariti i potrebu zaštite i drugih subjekata koji nabavljaju robu kojom inače ne trguju ili zaključuju pravne poslove koji ne spadaju u njihovu osnovnu delatnost (npr. malih preduzeća i neprofitnih organizacija).¹ U našem Zakonu o zaštiti potrošača propisano je da je „Potrošač fizičko lice koje kupuje robu, odnosno usluge radi zadovoljavanja ličnih potreba ili potreba domaćinstva.”²

U kojoj meri se u EU brine o zaštiti potrošača, govori činjenica da je u pravnim tekovinama EU (*aquis communautaire*) čitavo jedno poglavlje posvećeno zaštiti potrošača i zdravstvenoj zaštiti. Značaj zaštite potrošača je u tome što se propisima i institucijama obezbeđuje veća ekonomska i svaka druga sigurnost građana pri kupovini robe i korišćenju usluga, uključujući i finansijske usluge, čime se povećava njihovo blagostanje i životni standard.

Pošto je cilj ovog naučnog istraživanja prevashodno zaštita korisnika finansijskih usluga, poslužićemo se, ilustracije radi, do kojih je saznanja došao francuski o sa 14 menom međunarodnom kretanju kapitala, u knjizi „Kapital u XXI veku”.³ Vlada mišljenje da je pre Piketija samo Karlu Marksu pošlo za rukom da napiše studiju o kapitalizmu koja je 14 tala planetarni bestseller. Piketi u svojoj knjizi, koja je proglašena za svetskog ekonomskog bestseler, piše o gramzivosti kapitala bez kontrole, slabostima slobodnog tržišta, raspodeli bogatstva u kapitalizmu tokom tri veka, slabljenju evropskog socijalnog modela, na primeru Grčke, koja je u doba velike ekonomske krize iz 2008. godine prepuštena sama sebi, bez trunke evropske solidarnosti. Primera radi, u SAD se u zajedničke opšte društvene potrebe izdvaja oko jedna četvrtina društvenog bruto proizvoda, dok taj procenat u EU jedva prelazi jedan procenat.

Piketi navodi u pomenutoj knjizi da se razlika između siromašnih i bogatih sve više uvećava i da je iluzija da će tržišni mehanizmi dovesti do uspostavljanja ravnoteže na tržištu bez intervencije države. On u pomenutoj knjizi navodi: „Ako je stopa prinosa na kapital 5% godišnje, a stopa privrednog rasta 1%, u proseku je dovoljno da investiramo petinu dohotka od kapitala kako bi rastao istim ritmom kao ekonomija, a da konzumiramo ostale četiri petine. Ne moramo sve da investiramo, inače bi bilo beskorisno posedovati kapital. Problem nastaje kada se poveća jaz između stope prinosa na kapital i stope privrednog rasta – što je dohodak od kapitala veći, to je veća akumulacija kapitala koja povećava nejednakost.”

Piketi smatra da država mora da uspostavi razne socijalne, ekonomske i poreske mehanizme kako bi zaštitila siromašnije građane-potrošače putem zakonske regulative u skladu sa već donetim propisima i standardima donetim na svetskom nivou ili u okviru EU.

Tako da je zaštita potrošača i korisnika finansijskih usluga samo „kap u moru” koja ima ograničen domet u postojećoj konstelaciji ekonomskih snaga.

¹ Jovanović Zatilla M, (2013) Pravo potrošača, Pravni fakultet, Niš

² Zakon o zaštiti potrošača: „Službeni glasnik RS”, br. 62/14, 6/16, 44/18

³ Piketi T. (2015) Kapital u XXI veku, Akademska knjiga, Novi Sad

I DEO

PREDMET, CILJ I METODE ISTRAŽIVANJA

Predmet istraživanja

Predmet istraživanja doktorske disertacije je zaštita potrošača u najširem smislu reči, što znači pri poslovima kupovine robe i korišćenju usluga a zatim, u užem smislu, zaštitu korisnika finansijskih usluga, prvenstveno fizičkih i pravnih lica u eri globalizacije i digitalizacije poslovanja. Biće izloženi najvažniji međunarodni regulatorni okviri od OUN, preko OECD do Evropske unije, koji se zatim ugrađuju u domaću legislativu.

Od prvog propisa koji je donet u SAD, čuvenog Šermanovog zakona, prošlo je 130 godina, a tema zaštite konkurencije, a protiv monopola, i danas je jednako aktuelna kao i tada.

Evropska unija je, pored prvih četiri poglavlja u pravnim tekovinama: sloboda kretanja, robe, usluga, kapitala i ljudi, posvetila i posebnu pažnju poglavlju 9 – finansijske usluge i jednom poglavlju 28 - zaštita potrošača i zaštita zdravlja ljudi, koje je pretočeno u veći broj direktiva, koje su dužne da pretoče u svoje lokalne propise sve članice EU kao i države koje nameravaju da postanu njene članice.

Srbija je donela strategiju i akcioni plan kao i veći broj zakonskih i podzakonskih akata iz oblasti zaštite potrošača i korisnika finansijskih usluga, radi implementacije direktiva EU. Međutim, mreža institucija koje treba da brinu o realizaciji tih propisa se sporo razvija. Naime, do sada je osnovan vrlo mali broj udruženja građana koja treba da vode računa, najpre o edukaciji a zatim o zaštiti potrošača, što važi i za korisnike finansijskih usluga. Banke i druge finansijske institucije postaju sve veća enigma za prosečnog građanina, posebno od kako se sve više primenjuje digitalno poslovanje.

Cilj istraživanja i hipoteze

Naučni cilj istraživanja jeste dolazak do saznanja u kojoj meri su domaći potrošači robe i korisnici usluga,

posebno finansijskih usluga, osposobljeni da zaštite svoje ekonomske i druge interese u svakodnevnim transakcijama. Posebno osetljiva pitanja su pitanja kvaliteta hrane i pića, zatim lekova i drugih farmaceutskih proizvoda, dečjih igračaka, koji služe za svakodnevnu upotrebu. Kod nabavke skupljih proizvoda, kao što su automobili, proizvodi bele tehnike, oprema za stanove, TV aparati, kompjuteri i druga trajna potrošna dobra, potrošači moraju unapred biti upoznati u pogledu reklamacije, servisa, održavanja, nabavke delova i drugih problema sa kojima se građani susreću (bezbednost upotrebe, roka trajanja, nabavka potrošnog materijala, mogućnosti zamene i sl.).

Društveni cilj disertacije je u tome da se građani, kao potrošači robe i/ili korisnici finansijskih usluga upoznaju sa svojim pravima kako ne bi bili žrtve neodgovornog ponašanja trgovaca i pružalaca finansijskih usluga. Ovo se posebno odnosi na unošenje nepoštenih odredaba u ugovorima, jer ponuđači robe i pružaoci finansijskih usluga moraju unapred da objasne šta daju a šta dobijaju zauzvrat. U toku realizacije ugovorenog posla, dakle, nisu dozvoljene nikakve izmene u uslovima realizacije posla, bez saglasnosti korisnika robe/usluga.

Formularne ugovore po principu „uzmi ili ostavi” treba izbegavati jer korisnici njihovih usluga nemaju mnogo izbora da pregovaraju o svim pitanjima koji se odnose na određene ugovore (pitanje kamate, troškova kredita, troškova održavanja računa, prevremene otplate kredita, dozvoljeno prekoračenje minusa, itd).

Direktiva EU iz 1993. godine upravo proglašava nepoštene odredbe u ugovorima o kojima potrošači nisu bili unapred upoznati, što je bio slučaj sa stambenim kreditima indeksiranim u švajcarskim francima, čiji epilog nam je poznat.⁴

Generalna hipoteza: korisnici finansijskih usluga u Srbiji su nedovoljno zaštićeni. U tom cilju će biti date odgovarajuće sugestije u kom pravcu treba usmeriti aktivnosti države da u svoju legislativu ugradi propise Evropske unije, u pogledu preventivnih mera koje će kontrolisati ulazak pružaoca finansijskih usluga na finansijsko tržište, praćenje njihovog poslovanja, nadzor od strane regulatornih tela Srbije ali i nadzornih tela EU. Stoga je kao konačan predlog dato osnivanje Agencije Srbije za nadzor finansijskih usluga, koja bi pored Narodne banke Srbije bila samostalni regulatorni i kontrolni organ, finansiran od strane budžeta Republike kao nezavisna institucija. Ovo pitanje je posebno postalo aktuelno nakon nastanka ekonomske krize iz 2008. godine, kada je pretila opasnost da se bankarski i ostali finansijski sistemi raspadnu i tako ugroze privredu i građane velikog broja država kada su države morale da intervenišu velikim novčanim iznosima.

Posebne hipoteze odnose se na:

Stav da su korisnici finansijskih usluga građani-fizička lica, u drugom planu su preduzetnici, koji su u Srbiji nedovoljno zaštićeni, dok su pravna lica profesionalci i njima je potrebna pomoć države samo ako se radi o davanju garancija i preuzimanju dela rizika kod većih izvoznih poslova.

Potvrdiće se hipoteza da je Srbija samo delom u regulativu ugradila međunarodne propise (OUN, EU i dr), preuzela obavezu da će u svoje regulatorne okvire ugrađivati propise o zaštiti potrošača koje donose evropske regulatorne institucije putem rezolucija, konvencija, direktiva, uredbi i drugih akata.

Potvrdiće se hipoteza da naši regulatorni okviri, ali ni postojeće institucije nisu u dovoljnoj meri povezane sa odgovarajućim institucijama, pre svih, EU. Eklatantan primer za to je ne osnivanje Agencije za nadzor finansijskih usluga, zatim prenošenje jurisdikcije tržišta kapitala u nadležnost Komisije za hartije od vrednosti, umesto pod okrilje pomenute agencije, čime su korisnici finansijskih usluga nedovoljno zaštićeni.

Potvrdiće se teza, kada je u pitanju finansijska i digitalna pismenost građana, kao korisnika finansijskih usluga, da je ona nedovoljna i da nije u stanju da permanentno prati uvođenje novih instrumenata e-poslovanja, o prekograničnom poslovanju, gde su moguće velike zloupotrebe zbog visokotehnološkog kriminala. Otuda se i u osnovne škole uvodi eksperimentalna edukacija finansijske pismenosti. Prema istraživanjima relevantnih finansijskih institucija prosečna finansijska pismenost u svetu je 33% a u Srbiji 38%, što potvrđuju i ankete koje su sprovedene na onlajn okruglom stolu kandidata.

„Zelena knjige EU” o maloprodajnim finansijskim uslugama koja ima za cilj da korisnicima finansijskih

⁴ Direktiva Veća 1993/13 EEE o nepravičnim odredbama u potrošačkim ugovorima

usluga pruži bolje proizvode, veći izbor i veće mogućnosti potrošača tako što će celo područje EU smatrati jedinstvenim tržištem finansijskih usluga. Na taj način bi konkurencija pružaoca finansijskih usluga uticala na snižavanje kamata, naknada drugih troškova u pojedinim državama što bi povećalo ekonomsku moć građana.

Uvođenje novog modela zaštite korisnika finansijskih usluga u vidu Agencije Srbije za nadzor finansijskih usluga po modelu nekih članica EU (Nemačka, Hrvatska i sl).

Evaluacija predloženog rešenja i kriterijume koje OECD primenjuje prilikom ocene projekata, programa i javnih politika (relevantnost, efektivnost, efikasnost, uticaj i održivost).

Metode istraživanja

Prilikom izrade ove doktorske disertacije a na bazi raspoloživih izvora iz teorije i prakse, sistematizaciji izlaganja, biće primenjeni uobičajeni metodi i postupci istraživanja koji pripadaju standardima glavnih faza izrade naučnog rada ili projekata istraživanja.

Ovako složena oblast istraživanja zahteva primenu sledećih metoda:

Od analitičkih osnovnih metoda: metod analize, metod apstrakcije, metod specijalizacije i metod dedukcije;

Od sintetičkih osnovnih metoda: sintezu, konkretizaciju, generalizaciju i indukciju;

Od opštenaučnih metoda: hipotetičko-deduktivnu, analitičko-deduktivnu, komparativnu i statistički;

Korišćenje ankete kao metode za prikupljanje podataka o pojavi koja se istražuje.

Struktura rada

Sadržaj doktorske disertacije, koja nosi naziv „**Novi model zaštita korisnika finansijskih usluga u eri digitalnog poslovanja**”, raspoređen je u osam poglavlja, dva priloga, zaključcima i spiskom literature.

U Uvodu je skrenuta pažnja na pogoršan položaj potrošača, u eri globalizacije zbog postojanja četiri slobode: sloboda kretanja robe, usluga, kapitala i ljudi. Ovo tim pre što se većina propisa donose na međunarodnom nivou (OUN, OECD) ili na nivou EU, a na državama je samo da slede te propise tako što će ih ugraditi u domaće zakonske akte. Dalje, navodi se da se u većini država potrošačima, kada je u pitanju robni promet, smatraju fizička lica, a iza njih slede mala i srednja preduzeća i preduzetnici koji uglavnom ne poznaju dovoljno propise o njihovoj zaštiti od trgovaca, banaka i drugih pružaoca robe i usluga. Posebno je ugrožena zaštita korisnika finansijskih usluga u eri digitalizacije i uvođenje blokčejn tehnologije u poslednjih desetak godina.

Prvi deo rada nosi naziv: „Predmet, cilj i metode istraživanja” gde se navodi da je osnovni cilj istraživanja utvrđivanje položaja potrošača, kao korisnika robe i usluga i posebno korisnika finansijskih usluga u Srbiji, prema međunarodnim standardima. Cilj istraživanja je da, na osnovu analize postojećeg stanja u zaštiti potrošača, predloži nove modele koje država treba da preduzme, na primeru dobre prakse (prvenstveno Nemačke i Hrvatske), saglasno arhitekturi finansijskih propisa i institucija uvedenih posle krize iz 2008. godine na nivou Evropske unije, radi povećanja efikasnosti u zaštiti potrošača, bilo od strane državnih institucija organa uprave i njenih inspekcija, bilo od strane udruženja građana koje su neprofitna i nepristrasna ali potpomognuti od države u cilju bolje zaštite potrošača. U nastavku su navedene metode istraživanja koje su uobičajene za ovakvu vrstu naučno-istraživačkog rada.

Drugi deo rada, koji nosi naziv: „Subjekti zaštite: Korisnici finansijskih usluga”, u centar izučavanja stavlja fizička lica, što je slučaj sa propisima većine razvijenih država, ali u nastavku će biti reči i o zaštiti preduzetnika i pravnih lica, naročito kada je reč o međunarodnim finansijskim transakcijama. Počev od prvog antimonopolskog zakona donetog u SAD 1890. godine (Šermanovog zakona), došlo se do prvog i osnovnog kriterijuma zaštite a to je onemogućavanje monopolskog položaja na tržištu. Otuda se u prvom planu izlaganje odnosi na izučavanja prava konkurencije i antimonopolsko pravo i potrošačko pravo. U nastavku je dat prikaz politike zaštite potrošača Srbije po ugledu na regulativu EU.

Treći deo rada, koji nosi naziv: Međunarodni regulatorni okviri za zaštitu korisnika finansijskih usluga, sadrži najvažnije akte donete na međunarodnom nivou koji se odnose na njihovu zaštitu. Polazi se od postojećeg

stanja u međunarodnoj konkurenciji u eri globalizacije, gde glavnu ulogu igraju multinacionalne kompanije, kako u proizvodnji i prometu, tako i u sektoru finansija. Polazište su Rezolucija i Smernice donete od strane Organizacije Ujedinjenih nacija, zatim od strane Međunarodne organizacije za standardizaciju, (ISO), Smernica Organizacije za ekonomsku saradnju i razvoj (OECD) i, svakako najvažniji među njima su uredbe i direktive EU. Domaći propisi su obavezni da se pridržavaju tih međunarodnih regulativa uz minimalno dozvoljeno odstupanje.

U četvrtom delu, koji nosi naziv „Domaći propisi i institucije o zaštiti korisnika finansijskih usluga” je elaboriranje, najpre opštih propisa o zaštiti potrošača, a zatim propisi o zaštiti korisnika finansijskih usluga. Pod finansijskim uslugama se podrazumevaju: bankarske usluge u skladu sa bankarskim pravom; platne usluge i elektronski novac; propisi o osiguranju depozita; propis o osiguranju imovine i lica. U nastavku će biti dat prikaz propisa o elektronskoj trgovini, uključujući i propise o elektronskom dokumentu i potpisu, zatim ugovori o poslovanju na daljinu. Na kraju navedenog poglavlja biće dat prikaz najvažnijih institucija koje su zadužene za zaštitu potrošača, bilo da se radi o državnim organima i njihovim telima, bilo da je reč o udruženjima građana koja su zadužena za zaštitu interesa potrošača, a posebno korisnika finansijskih usluga.

Peti deo rada, koji nosi naziv: „Digitalizacija finansijskih usluga i njihova zaštita”. Pregled postojećih rešenja zaštite potrošača i korisnika finansijskih usluga elaborira sledeća pitanja: međunarodne regulatorne okvire digitalnog poslovanja; pravne aspekte interneta; elektronski novac i platne usluge; finansijsku i digitalnu pismenost, kao savremeni vid zaštite korisnika finansijskih usluga.

Šesti deo nosi naziv: „Zelena knjiga Evropske unije o maloprodajnim uslugama”. EU smatra da će ove usluge ubuduće biti pravi izazov, tim pre što će potrošačima pružiti elementarnu pismenost radi prevladavanja problema tzv. asimetričnih informacija o uslugama konkurentskih firmi. U okviru poglavlja dat je prikaz najvažnijih instrumenata savremenog elektronskog poslovanja.

Sedmi deo disertacije, koji nosi naziv: „Novi model predloženog rešenja zaštite korisnika finansijskih usluga”, predstavlja krunski deo dr disertacije. Sadrži najpre elaboraciju o regulatornim okvirima korisnika finansijskih usluga EU, kao i institucija koje su zadužene realizaciju tih propisa (tzv. evropske nadzorne institucije). Posebno je značajna institucija koja je zadužena za kontrolu celokupnog finansijskog sektora države, na primeru Nemačke i Hrvatske u kojima su osnovane agencije za nadzor finansijskih institucija (bankarsko poslovanje, tržište kapitala, finansijski lizing i faktoringa, poslove osiguranja i fondova osiguranja i ostalo). U nastavku dat je Koncept Zakona o Agenciji Srbije za nadzor finansijskih usluga.

U osmom poglavlju koji nosi naziv: „Evaluacija predloženog rešenja” dokumentovaće se u kojoj meri su predložena rešenja usklađena sa pet kriterijuma OECD na osnovu kojih se vrši evaluacija predloženih planova, programa, projekata i javnih politika za njihove finansijere odnosno inicijatore.

Na kraju su data dva priloga: Prilog broj 1 sadrži CASE STUDY – STUDIJU SLUČAJA – Zbog nepoštenih prakse kod ugovaranja valutne klauzule kod stambenih kredita, Evropski sud pravde doneo je preporuku državama za poništenje nepoštenih odredbi u tim ugovorima, a u prilogu broj dva date su ankete o finansijskoj i digitalnoj pismenosti koje su popunili učesnici onlajn okruglog stola na tu temu.

Poslednji deo rada posvećen je zaključcima koji treba da ukažu u čemu se sastoji naučni doprinos koji proističe iz ove disertacije.

Uobičajeno je da se u prilogu dr teze daje spisak literature i drugih relevantnih izvora koji su korišćeni u pisanju ovog rada.

II DEO

SUBJEKTI ZAŠTITE:

KORISNICI FINANSIJSKIH USLUGA

2.1. IZUČAVANJE PRAVA KONKURENCIJE I POTROŠAČKOG PRAVA U TRŽIŠNOJ PRIVREDI

PRAVO KONKURENCIJE I ANTIMONOPOLSKO PRAVO

U tržišnoj privredi osnovni princip je princip slobodne trgovine. Na tom slobodnom tržištu nastaju društveni odnosi koji se regulišu pravom konkurencije, a to su: tržište, konkurencija i monopol.

Pravo konkurencije se sistematizuje na sledeći način:

Pravo protiv ograničavanja konkurencije ili pravo zaštite (slobodne, funkcionalne, efektivne, ostvarive, održive, neograničene, itd.) konkurencije i

Pravo zaštite lojalne konkurencije ili pravo zaštite prava i interesa konkurenata i zaštite potrošača.

Iz napred navedenog teksta možemo zaključiti da se zaštitom konkurencije, kao ekonomskom pojavom, štite svi učesnici na tržištu, postojeći i potencijalni, pa samim tim i konkurenti ali i potrošači.

Da bi se stvorili uslovi za zdravu konkurenciju na slobodnom tržištu, neophodno je sankcionisati:

Zloupotrebu dominantnog položaja na tržištu,

Nelojalnu konkurenciju.

Konkurencija može biti ugrožena ili povređena direktnim ili indirektnim delovanjem države, odnosno državnih organa, putem subvencija, dotacija, ograničavanjem ili zabranom uvoza, ili putem monopola od strane javnih (državnih) preduzeća.⁵

Članom 81. Rimskog sporazuma u Evropskoj uniji uvedena je zabrana zaključivanja sporazuma bilo koje vrste koji narušavaju konkurenciju.⁶ Efekti konkurencije ogledaju se u maksimizaciji ekonomske efikasnosti kojom jedno društvo upotrebljava raspoložive resurse u cilju maksimizacije društvenog blagostanja a time i blagostanja potrošača.

Ove dve grane prava konkurencije samo „na prvi pogled štite različite interese,”⁷ a u stvari se radi o zaštiti istog društvenog interesa – principi slobodne trgovine, samo sa različitih aspekata. Zbog toga ove dve grane prava moraju biti u potpunom skladu jer se bez očuvanja konkurencije uopšte ne može govoriti ni o zaštiti lojalne konkurencije niti interesa individualnih učesnika na tržištu.

U slučaju dominantnog položaja ili kada su u pitanju akti restriktivne poslovne prakse, kada je reč o pravu zaštite konkurencije, razlikujemo :

(anti)kartelno; i

Antimonopolsko pravo u užem smislu.

⁵ Varga S.: (2007) Pravo konkurencije, Unija fakulteta Jugoistočne Evrope Fakultet za pravne i poslovne studije Novi Sad-Beograd-Niš.

⁶ eu-lex.europa.eu

⁷ Rajčević T, „Francusko pravo konkurencije”, Pravni život, br. 11/2003, str. 331.

Kartelno i antimonopolsko pravo su najrazvijenije grane prava kojima se štiti konkurencija, pa se označavaju kao pravo konkurencije u užem smislu. Osim toga, često se izrazi kartelno pravo i antimonopolsko pravo koriste kao sinonimi, i to kako međusobno tako i u odnosu na izraz antimonopolsko pravo. Zato se pod izrazom antimonopolsko pravo podrazumeva pravo zaštite konkurencije, odnosno kartelno ili antimonopolsko pravo.

Pravom zaštite konkurencije kontrolišu se statusne promene spajanja i pripajanja privrednih društava, i to stoga što koncentrisanje već postojećeg kapitala i centralizacija proizvodnje:

- a) Nepovoljno utiču na tržišnu strukturu, smanjenjem brojnosti privredno-pravnih subjekata koji se bave proizvodnjom ili prodajom iste ili slične robe i usluga, što može da oslabi funkcionisanje konkurencije;
- i
- b) Dovede do jačanja tržišne moći novonastalog tržišnog subjekta, koja može biti zloupotrebljena radi narušavanja konkurencije.

Konkurencija može biti ugrožena ili povređena direktnim ili indirektnim delovanjem države, odnosno državnih organa, tako da u pravo zaštite konkurencije spadaju pravne norme kojima se reguliše zabrana ugrožavanja ili sprečavanja konkurencije u pogledu državne pomoći, subvencija, donacija i sl. ili putem monopolskog delovanja javnih preduzeća. Ovo je moderan trend u uporednom pravu konkurencije, koji je do sada u zavidnoj meri razvijen jedino u pravu konkurencije Evropske unije.⁸

ADEKVATAN NIVO KONTROLISANE TRŽIŠNE KONKURENCIJE - PREDUSLOV ZA REGULISANJE ZAŠTITE POTROŠAČA I KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA

Blagostanje potrošača nameće se kao cilj uprkos činjenici da su lica na koje se pravo konkurencije odnosi prevashodno trgovci, odnosno profesionalni učesnici na tržištu, pošto rezultati tržišne utakmice neposredno utiču na položaj potrošača. Pored toga na tržištu se ne sukobljavaju samo trgovci, odnosno njihovi interesi, već prevashodno interesi ponuđača i korisnika, odnosno potrošača. Prvi žele da proizvode koji imaju najnižu cenu prodaju što skuplje, dok korisnici žele da što kvalitetnije proizvode dobiju što jeftinije. Ovaj sukob interesa rešava pravo konkurencije.

Ekonomska nauka poznaje teorijsku koncepciju savršene konkurencije, iako ona ne postoji u stvarnosti, već isključivo u udžbenicima. Teorija daje odgovor na pitanje šta se dešava na tržištu i kako konkurentski pritisak dovodi do rešenja kojim se maksimalizuje društveno blagostanje.

Osnovne pretpostavke tržišta savršene konkurencije su:

Homogen proizvod, što znači da se na tržištu nude identične jedinice proizvoda, odnosno da su sve ponuđene jedinice posmatranog proizvoda savršeni supstituti jedna drugoj.

Savršena informisanost svih učesnika koji prodaju ili kupuju proizvode, što pruža osnovu za punu racionalnost u donošenju svih odluka.

Cena kao parametarska veličina, što znači da nijedan učesnik na tržištu ne može svojim ponašanjem, tj. svojim poslovnim odlukama da utiče na tržišnu cenu. Ovom pretpostavkom se, u stvari, zamenjuje pretpostavka o postojanju neograničeno velikog broja konkurenata.

Slobodan je ulazak i izlazak iz grane, što je ključna pretpostavka tržišta savršene konkurencije za uspostavljanje ekonomski efikasne tržišne ravnoteže na dugi rok.

Savršena deljivost proizvodnje, što znači da proizvođači mogu da ponude, a kupci mogu da traže jedinice proizvoda koje su veoma male, odnosno koje se približavaju nuli.

Antimonopolsko pravo (u užem smislu) je grana prava konkurencije koja:

Reguliše zaštita konkurencije od pojedinačnih (unilateralnih) akata restriktivne poslovne prakse i

Propisuje zabrana zloupotrebe dominantnog položaja na tržištu.

Posedovanje dominantnog položaja nigde u svetu nije zabranjeno ali su sankcionisane radnje namenjene

⁸ S. Varga S., isto, str. 14.

sticanju tog položaja i korišćenje tržišne pozicije sa ciljem sprečavanja ili ograničavanja konkurencije.⁹

Iz ekonomske istorije znamo da su SAD bile dugo godina jedina zemlja na svetu koja je krajem 19. veka imala antimonopolski zakon.¹⁰

Kasnije je u SAD doneto još nekoliko antimonopolskih zakona. Godine 1914. donet je Klejtonov zakon (the Clayton Act) i Zakon federalne tržišne inspekcije (the Federal Trade Commission Act) koji je donet iste godine, u cilju da se zaštite mala i srednja preduzeća. Suština antimonopolskih propisa u SAD je da preventivno utiče na stvaranje monopolskih preduzeća. Kad monopol nastane teško ga je onemogućiti da nastavi sa radom. U tome je glavna razlika između evropskog i američkog zakonodavstva, što evropska regulativa ima za cilj da leči „bolest” zvanu monopol.

Otuda i ne čudi činjenica da, i pored brojnih regulatornih ograničenja, sve veći broj preduzeća nastoji da nanese što veću štetu konkurentskim firmama u SAD tako što se udružuju bilo na vertikalnom ili na horizontalnom nivou.¹¹

U poslednjih nekoliko godina poznat je slučaj udruživanja naročito u uslužnom sektoru, gde u prvom planu imamo bankarstvo, telekomunikacije, informacione tehnologije i sredstva informisanja.

Kao primer uzima se podatak da je u SAD 1985. godine bilo 14600 komercijalnih banaka, a u tome njih 50 najvećih posedovalo je 45,7% udela na tržištu dok je 100 najvećih držalo čak 57,4% udela. Slično stoje stvari i u proizvodnom sektoru, od 272.037 kompanija, 710 poseduje 80,2% tržišnog udela.¹²

Ne zadugo posle te godine, kako navodi prof. Stiglic, došlo je do rušenja granice između komercijalnih i investicionih banaka, što je jedan od glavnih uzroka krize koja je eskalirala u celom svetu 2008. godine. Naime, u novembru 1989. godine Kongres je povukao Glas-Stigelov zakon koji je razdvojio komercijalne banke (koje pozajmljuju novac) od investicionih (koje se bave prodajom akcija i drugih finansijskih instrumenata). Taj zakon je stupio na snagu u završnici Velike depresije tridesetih godina XX veka i trebalo je da eliminiše probleme koji su se javili u tom periodu, uključujući i teške konflikte interesa. Kada je opoziv Glas-Stigelovog zakona srušio granicu između komercijalnih i investicionih banaka, poslovna kultura investicionih banaka je postala dominantna. Povećalo se interesovanje za velike profite koji mogu da se ostvare samo putem krupnih pozajmica i visokih rizika. Drugi korak (iz 2004.) se sastojao u tome da Komisija za HoV dozvoli velikim investicionim bankama da uvećavaju pozajmljeni kapital (sa 12:1 na 30:1) čime je stvorena mogućnost kupovine veće količine obveznica naduvavajući inflacioni balon. Komisija za Hartije od vrednosti podržala je pritom sistem samoregulacije. Shvaćanje da banke mogu same sobom da upravljaju, suprotno je zdravom razumu.¹³

U prilog navedenim podacima ide i činjenica da je u SAD zastupljeno gledište prema kome se na dominantne kompanije gleda veoma blagonaklono. Opravdanje se traži u tome da je to u interesu potrošača, jer otvaraju velike mogućnosti novog zapošljavanja, uvode se inovacije u poslovanju i povećava ekonomičnost u poslovanju (tzv. ekonomija obima).¹⁴ Ipak, prevladuje mišljenje da ukupnjavanje kapitala u cilju uništavanja konkurencije ne mora uvek da vodi boljitku za potrošače, jer se monopol vrlo često zloupotrebljava naročito ako se radi o sektoru usluga i kod korišćenja infrastrukturnih kapaciteta, gde može doći do neefikasnosti u korišćenju kapaciteta.¹⁵

U evropskoj praksi prvi antimonopolski propisi su se pojavili u Nemačkoj u vidu pokušaja ograničavanja

⁹ Varga S, (2007) Pravo konkurencije, Unija fakulteta JI Evrope za pravne i poslovne studije, N. Sad-Beograd-Niš str.23.

¹⁰ U pitanju je Šermanov zakon (The Sherman Act) donet 1890. godine

¹¹ Jovanović Zattilla, M, isto, str. 43.

¹² R. Du Boff, Accumulation & Power: An Economic History, 1989. Antitrust Law Journal, br. 58. Str. 841.

¹³ Stakić B, Revija Singidunum, Univerziteta Singidunum, Beograd Vol 5 2009 No 2. od 7 do 20 strana

¹⁴ Schmalensee, R, Competitive advantage and collusive optima, 1987. International Journal of Industrial Organisation, no. 5. str. 351-368.

¹⁵ Jovanović Zattilla, M, isto, str. 45.

moći kartela donošenjem tzv. Kartelne uredbe, 1923. godine, mada su karteli tolerisani.¹⁶

U Engleskoj je prvi propis antikartelnog i antimonopolskog prava donet 1948. godine, pod nazivom, Zakon o monopolima i restriktivnoj praksi.

POJAVA DIGITALNE PLATFORME JE DOVELA DO NOVE MONOPOLIZACIJE SVETSKOG IT TRŽIŠTA

Platforma je dovela do sasvim nove ere u poslovanju preko interneta. Najprecizniji i prosvetljavajući opis onoga što sačinjava platformu definisali su Andrei Hagiu i Džulijan Rajt: Platforma je biznis koji kreira vrednost olakšavajući direktnu interakciju između dve i više različitih vrsta klijenata.¹⁷

Platforme predstavljaju promenu iz korena kada je reč o odnosu između biznisa – i ovo važi za sve, od linearnih pa do umreženih poslovnih modela. Biznisi platforme često ne poseduju mnogo sredstava ali proizvode ogroman prihod. Umesto da plaćaju za neku uslugu, klijenti i proizvode i primaju vrednost. Rezultat toga je rast značaja platforme jer je sve više ljudi koristi.¹⁸

Poslovne platforme su svuda i postoje u širokom spektru delatnosti:

Maloprodaja: Taobao, Ebay, Amazon Marketplace

Mediji: You Tube, Forbes.com

Oglašavanje: Google, Baidu, Craigslist

Finansije: PayPal, Kickstarter, Alipay

Industrija igrice: Xbox, PlayStation

Mobilno programiranje: iOS, Android, Xiaomi

Poslovni softveri: Philips, Nest

Ugostiteljstvo: Airbnb, TripAdvisor

Transport: Uber, Didi Kuaidi

Obrazovanje: Coursera, Udemy

Zapošljavanje i pretraga poslova: LinkedIn, Glassdoor

Freelance poslovi: Upwork, Amazon Mechanical Turk

Filantropske organizacije: Kiva, DonorsChoorse

Osam od deset najskupljih javnih kompanija su kompanije platformi

Od razvoja interneta, na listi najbrže rastućih novih svetskih kompanija, dominiraju one koje koriste poslovne modele platformi. Zapravo, osam od deset najskupljih svetskih kompanija osnovanih od 1994. godine jesu kompanije platforme, što se može videti iz naredne tabele.¹⁹

Tabela broj 1

Kompanija	Tip platforme	Vrednost na tržištu 5.9.2015 (u mlrd \$)	Godina osnivanja	Zemlja porekla
Google	Reklamni medij	425,40	1998.	SAD

¹⁶ V. Siniša, isto, str. 74.

¹⁷ Rodžers, L. Dejvid, (2019), Vodič kroz digitalnu transformaciju, Finesa d.o.o, Beograd, str. 68.

¹⁸ Isto, str. 66.

¹⁹ Rodžers, L. Dejvid, Isto, str. 78.

Facebook	Reklamni medij	248,30	2004.	SAD
Amazon.com	Razmena	235,70	1994.	SAD
China Mobile	-	232,63	1997.	Kina
Alibaba Group	Razmena, sistem transakcije	167,00	1999.	Kina
Tencent Holdings	Razmena, reklamni medij	150,87	1998.	Kina
Sinopec	Razmena	73,62	1998.	Kina
Priceline Group	Reklamni medij	62,86	1994.	SAD
Baidu	Softverski standard	45.45	2000	Kina
Salesforce.com			1999.	SAD

Platforme su sasvim nova realnost gde se iz temelja menjaju stare za nove vrednosti, umesto robe i usluga, sada glavni prihod donose komunikacioni sistemi, pa nije ni čudo što je kineski učitelj engleskog jezika osnovao jednu od najvećih platformi na svetu, Alibaba Group, koja dnevno ostvaruje promet između kupaca i prodavaca (koji se uopšte ne poznaju) od više milijardi dolara.

Pada u oči da su od deset navedenih platformi, pet iz SAD a pet iz Kine, što simbolizuje odnos snaga ekonomske moći dve dominantne ekonomije sveta.

Glavna investicija je ulaganje u znanje, dok novac dolazi sam po sebi.

2.2. OSNOVNA PRAVA POTROŠAČA - FIZIČKIH LICA

Pravo zaštite potrošača ili potrošačko pravo je mlađa grana prava. Nastalo je tek u drugoj polovini XX veka. Uzrok nastanka potrošačkog prava nalazi se u ekonomskom položaju potrošača na tržištu. Usled procesa ukрупnjavanja preduzeća i centralizacije proizvodnje potrošači su postali ekonomski znatno slabija strana u ugovorenim poslovima sa trgovcima. Što se više tržišne moći koncentrisalo u rukama privredno-pravnih subjekata „eksploatacija potrošača je postajala sve lakša”²⁰

Radi efikasne zaštite interesa potrošača kao ekonomski izrazito slabije ugovorne strane bilo je potrebno ustanoviti poseban sistem međusobno usklađenih pravnih normi javno-pravnog karaktera. To je učinjeno usvajanjem jednog ili, po pravilu, više zakona koji su sadržali odredbe o posebnoj javno-pravnoj zaštiti ekonomskih interesa potrošača.

Pitanje zaštite potrošača, odnosno potrošačkog prava, pokrenuto je u Evropskoj zajednici 1957. godine, od samog njenog osnivanja. U početku su donošene brojne rezolucije, preporuke, mišljenja i smernice, ali bez izričitih obaveza primene, a kasnije je to bilo regulisano i sekundarnim zakonodavstvom pojedinih država. Tek u Mastrihtskom sporazumu potrošačko pravo je dobilo tretman „pozitivne harmonizacije”.

U zemljama EU, kao i u čitavom svetu, zaštita potrošača se razmatra u kontekstu zaštite ljudskih prava. Značajniji regulatorni okvir u EU o zaštiti potrošača donet je 1993. godine - Direktivom o nepoštenim odredbama

u ugovorima, posebno kada je u pitanju upotreba tzv formularnih (tipskih) ugovora, o kojima nisu vođeni pregovori prilikom njihovog zaključivanja. Tu je i pitanje prevarno i obmanjujuće reklamiranje i druga pitanja kojima su ugrožena potrošačka prava. Odredbe evropskih direktiva i drugih regulativa, članice EU i potencijalni kandidati za ulazak u EU, dužni su da inkorporiraju u svoje zakonodavstvo. To je uradila i Srbija, gde su regulisana pitanja zaštite potrošača, uključujući i zaštitu korisnika finansijskih usluga.

Za razliku od prilično dobre zaštite potrošača u EU, u SAD se blagonaklono postupa prema dominantnim kompanijama, gde one služe interesima potrošača, jer otvaraju mogućnosti zapošljavanja, uvode inovacije i ekonomično posluju, pa samim tim monopoli ne treba da budu sankcionisani.

Prema odredbama Zakona o zaštiti potrošača²¹, „potrošač je fizičko lice koje na tržištu pribavlja robu ili usluge u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti.”

Ako imamo u vidu pomenutu odredbu zakona i podataka da 68% bruto društvenog proizvoda Srbije (koji je 2018. godine iznosio 51.396 mil US%) otpada na finalnu potrošnju domaćinstva, onda se može zaključiti da najveći deo potrošnje u zemlji obavljaju neprofesionalci – fizička lica, pa je stoga važno istaći zašto je zaštita potrošača jedan od prioriteta Evropske unije.

U nastavku dajemo pregled podataka o bruto društvenom proizvodu država i strukturi njegove upotrebe – potrošnje u Evropi.²²

Tabela broj 2 – Bruto domaći proizvod po tržišnim cenama, 2018. godine, procena

EVROPA	Ukupno, u mil US\$	Finalna potrošnja domaćinstava u %
Austrija	455.508	52
Belgija	543.026	52
Bosna i Hercegovina	19.782	77
Bugarska	66.199	60
Velika Britanija	2,855.297	66
Grčka	218.139	68
Danska	355.675	47
Italija	2,084.882	60
Mađarska	157.883	49
Severna Makedonija	12.629	66
Nemačka	3,949.549	52
Norveška	434.167	43
Poljska	585.661	58
Portugalija	240.792	65
Ruska Federacija	1,660.514	49
Slovenija	54.034	52
SRBIJA	51.396	68

²¹ Član 5. stav 1. tač. 1)

²² Statistički godišnjak Srbije 2020. godine, strana 442.

Finska	276.878	53
Francuska	2,778.892	54
Holandija	914.105	44
Hrvatska	60.991	58
Crna Gora	5.507	73
Češka	245.226	47
Švajcarska	705.141	53
Švedska	556.086	45
Španija	1,419.735	58

U našem Zakonu o zaštiti potrošača, usaglašenom sa odredbama propisa EU, među osnovna prava potrošača svrstavaju se:²³

Da zadovoljava osnovne sopstvene potrebe. Celokupan pravni sistem je posredno ili neposredno u funkciji omogućavanja opstanka pojedinaca, u funkciji pojedinih društvenih grupa (npr. porodice) i društva u celini. U tom smislu bi ovo osnovno potrošačko pravo bilo, u suštini, načelnog karaktera. Pokušamo li u okviru potrošačkog prava pronaći konkretnija pravna pravila kojima se ovo osnovno potrošačko pravo razrađuje i sprovodi u praksi, onda, u rudimentarnom smislu, nalazimo da se pod ovim osnovnim potrošačkim pravom podrazumeva stavljanje na raspolaganje proizvoda neophodnih za egzistenciju, uključujući i mogućnost stavljanja u promet robnih rezervi, „interventnog” uvoza i sl. Ukoliko se poremećaj u snabdevanju tržišta pojedinim proizvodima i uslugama ne može otkloniti merama tekuće ekonomske politike, vlada je ovlašćena da odredi privremene mere za uspostavljanje stabilnog i snabdevenog tržišta. To bi se, primera radi, moglo odnositi na propisivanje obaveze preduzeću ili drugom pravnom licu da stavi u promet pojedine vrste i količine proizvoda ili da ih stavi na raspolaganje, odnosno da ih isporuči korisnicima po određenom redosledu.²⁴ Obaveza se može odnositi i na prevoz, skladištenje, utovar i istovar robe i drugih dobara. U tom smislu je Uredbom o obaveznoj proizvodnji...²⁵ predviđeno da je nadležno ministarstvo ovlašćeno da, uz prethodno pribavljeno mišljenje Privredne komore Srbije, polazeći od raspoloživih kapaciteta, sirovina, repromaterijala, energenata, troškova poslovanja, cena i drugih uslova neophodnih za proces proizvodnje, u slučaju poremećaja na tržištu, odredi privredne subjekte i utvrdi vrste i količine proizvoda koje su oni dužni da proizvedu i stave u promet, odnosno vrste usluga koje su dužni da pruže u određenom vremenu.

Osim što su dužni da omoguće kupovinu proizvoda, prodavci su dužni da obezbede rezervne delove, priključne aparate i drugu opremu i pribor koji su neophodni za korišćenje proizvoda, održavanje i popravku. Ova obaveza postoji i nakon prestanka proizvodnje proizvoda, a u skladu sa tehničkim, odnosno drugim propisom.

Pravo na zadovoljavanje osnovnih potreba, kao potrošačko pravo, ne odnosi se na obezbeđivanje minimalnih uslova za preživljavanje onima koji se nalaze na rubu materijalne egzistencije, jer je to deo politike i prava socijalne zaštite.

Pravo potrošača na bezbednost radi očuvanja života i zdravlja. Iako su osnovna prava potrošača istog

²³ Član 2. Zakona

²⁴ Zakona o trgovini: „Sl. list SRJ”, br. 32/93, član 29,

²⁵ Uredba o obaveznoj proizvodnji određenih proizvoda i pružanju usluga i o uslovima davanja na privremeno korišćenje sredstva preduzeća: „Službeni glasnik RS”, br. 64/93.

ranga, što znači da se njihovim redosledom ne određuje njihov prioritet,²⁶ mišljenja smo da je na sigurnost, a naročito pravo na zdravu i bezbednu hranu jedno od najvažnijih, ako ne i najvažnije pravo potrošača. Maloletna deca se štite i zabranom prodaje i služenja alkoholnih pića i duvanskih proizvoda.

Pravo na bezbednost životnih namirnica u skladu sa međunarodnim i evropskim standardima.

Osnovni uslov za bezbednost životnih namirnica je njihova zdravstvena ispravnost. Pravo potrošača na bezbednost podrazumeva organizovanje i sprovođenje efikasnog nadzora nad zdravstvenom ispravnošću životnih namirnica. Službeni nadzor nad zdravstvenom ispravnošću namirnica vrše organi uprave nadležni za poslove sanitarne, fitosanitarne i veterinarske inspekcije. Konačno, razlikujemo nadzor koji se vrši u toku proizvodnje, u toku prometa i prilikom uvoza.

Pravo na bezbednost farmaceutskih proizvoda. Pravo na zaštitu fizičkog i psihičkog zdravlja zagarantovano je Ustavom. Nema sumnje da su za očuvanje zdravlja farmaceutska sredstva, odnosno lekovi, od velike važnosti.²⁷ Proizvodnju lekova mogu da vrše samo privredna društva, preduzeća i druge proizvođačke privredne organizacije koje imaju dozvolu za proizvodnju leka. Dozvolu za proizvodnju leka po podnetom zahtevu, a nakon ispitivanja propisanih uslova, izdaje ministarstvo zdravlja na neodređeno vreme. Dozvola za proizvodnju leka ne obuhvata dozvolu za puštanje leka u promet. Dozvolu za puštanje leka u promet, na zahtev proizvođača koji ima dozvolu za proizvodnju ili zastupnika ili predstavnika inostranog proizvođača, izdaje Agencija za lekove za period od pet godina važenja a po isteku perioda na koji je dozvola izdata za naredni period u istom trajanju, u više navrata bez ograničenja. U slučaju da se utvrdi postojanje propusta u proizvodnji i distribuciji lekova, inspektor je ovlašćen da zabrani proizvodnju, promet i ispitivanje lekova, i naredi usklađivanje poslovanja sa zakonom, odnosno otklanjanje nedostataka pod pretnjom zabrane rada. Dalje, inspektor je ovlašćen da naredi povlačenje leka iz prometa i uništavanje neispravnog leka.

Pravo na bezbedna kozmetička sredstva. Težnja čoveka za ulepšavanjem datira još iz praistorije. Uostalom, reč kozmetika vodi poreklo od starogrčke reči *kosmetike*, kojom se, osim sredstava za ulepšavanje lica i tela, označava veština ulepšavanja lica i tela izgrađuju i/ili prodaju kozmetička sredstva. Vremenom su se sredstva i metode za negu i ulepšavanje lica i tela razvijali, da bi se danas u kozmetičke svrhe koristili brojni preparati, sačinjeni od raznih supstanci prirodnog, polusintetskog i sintetskog porekla. Kontrola zdravstvene ispravnosti kozmetičkih sredstava je nužna, jer se štetne materije u ljudski organizam, osim putem hrane i pića, mogu uneti i kroz kosu, nokte, kožu i sluzokožu. Za proizvodnju kozmetičkih sredstava smeju se upotrebljavati samo one supstance čija je upotreba izričito dopuštena. Kozmetička sredstva se mogu stavljati u promet samo u originalnom pakovanju proizvođača, u ambalaži koja omogućuje pravilnu upotrebu i štiti higijensku ispravnost supstanci korišćenih u proizvodnji kozmetičkih sredstava. Na nadzor nad zdravstvenom ispravnošću kozmetičkih sredstava, u skladu sa tim, primenjuju se pravila o nadzoru nad zdravstvenom ispravnošću životnih namirnica.

Pravo na bezbednost dečjih igračaka. U našem pozitivnom pravu se, osim određenja da dečje igračke spadaju u predmete opšte upotrebe, ne daje definicija dečjih igračaka. U pravu Evropske unije se pod dečjom igračkom podrazumeva svaki proizvod zamišljen ili jasno namenjen igrama za decu mlađu od četrnaest godina.²⁸ Igračke su, u osnovi, namenjene pravilnom vaspitanju, obrazovanju, i fizičkom i psihičkom razvoju dece. Da bi se ove funkcije postigle igračke moraju biti bezbedne. Drvene igračke moraju biti uglačane i presvučene lakom, odnosno lak-bojama, a električni napon u igračkama koje se napajaju električnom energijom ne sme biti veći od 24 volta. Na tržište Evropske unije može biti izneta samo ona igračka koja je, nakon kontrole, označena oznakom „CE”, čime se priznaje da je igračka izrađena saobrazno evropskim standardima.

Pravo potrošača na informisanost o tome šta kupuje, da li su proizvodi ispravni, da li su kvalitetni, po

²⁶ Vilus J, (1996), Zaštita potrošača – uporednopravna studija sa posebnim osvrtom na prava potrošača u Evropskoj uniji, Beograd, S. Mitrovića, str. 7.

²⁷ Zakon o lekovima i medicinskim sredstvima, „Službeni glasnik RS”, br. 30/2010, 107/2012, 113/2017 - dr. zakon i 105/2017 - dr. zakon

²⁸ Direktiva Saveta ministara EU o usklađivanju legislative država članica o bezbednosti dečjih igračaka OJ, L 187., 16/07/1988.

kojoj ih ceni kupuju, koji su plaćanja robe i usluga koje nabavlja, tj koristi, pravo da dobije neophodna uputstva uz proizvode za njihovo korišćenje i eventualnim opasnostima, ako postoje pri upotrebi određenih proizvoda.

Zabrana reklamiranja određenih proizvoda. Ovo se odnosi, pre svega, na proizvode koji daju netačne informacije o robi-uslugama, zatim ako se vrši diskriminacija potrošača po bilo kom osnovu ili se ugrožava život i zdravlje ljudi i zdrava životna sredina, i na kraju zabrana reklamiranja hrane za odojčad reklamiranje alkohola i duvanskih proizvoda.

Pravo na obrazovanje i zaštitu fizičkih lica – potrošača. Obrazovanje potrošača takođe je predviđeno Strategijom zaštite potrošača u Srbiji za period 2019-2024. godine. U tački 4.7. - Poznavanje prava potrošača, pored ostalog, zacrtano je i sledeće: analizom dosadašnjih istraživanja i praćenjem tržišta, uočeno je da je potrebno targetirati određene demografske grupe: osobe starosti od 7-19 godina i osobe starije od 65 godina i više, potrošače u ruralnim oblastima, osobe sa nižim nivoom obrazovanja i nižim zaradama.

Opšti ciljevi komunikacionog plana su:

Priprema i pokretanje medijske kampanje, uključujući specijalizovane TV i radio spotove koji će biti kreativni i privlačni za publiku;

Ažuriranje veb sajta Ministarstva trgovine i turizma i obezbeđenje njegove dostupnosti osobama sa invaliditetom;

Otvaranje i vođenje naloga na društvenim mrežama radi boljeg povezivanja potrošača;

Priprema informativnih i promotivnih materijala s odgovarajućim sadržajem za svaku ciljnu grupu;

Razvoj savremenih vidova komunikacionih kanala koji na brz način nude informacije u oblasti zaštite potrošača;

Nadogradnja Nacionalnog registra potrošačkih prigovora (NRPP) u kojem se evidentiraju prigovori i upiti potrošača.

Pored toga postoje i brojni veb sajtovi, publikacije i vodiči koji služe za edukaciju potrošača. Jedan od njih je Vodič za zaštitu prava potrošača, koji je 2019. godine izdao Centar za evropsku politiku iz Beograda, u saradnji sa USAID-om, koji se može preuzeti na njihovoj Internet stranici.

U direktivama EU, u pogledu zaštite potrošača postoji više vrsta zaštite njihovih ekonomskih interesa: opšti regulatorni okvir, kao što je Direktiva Veća EU 1993/13 koja je opšteg karaktera i štiti sve potrošače i robe i usluga, od nepoštenih odredbi u ugovorima; zatim postoje propisi o distancionoj prodaji i prodaji izvan poslovnih prostorija; posebna pravila o elektronskim ugovorima; propisi o odgovornosti za neispravan proizvod, itd.

Kada su u pitanju usluge, postoji čitav set usluga: usluge od opšteg interesa, turističke usluge, finansijske usluge, itd. U finansijske usluge, prema domaćim propisima, spadaju usluge koje pružaju banke, usluge finansijskog lizinga, usluge privatnih penzionih fondova i poslova osiguranja i finansijske pogodbe. Treba napomenuti da je, prema odredbama GATS-a pojam finansijskih usluga znatno širi, a sve usluge su razvrstane u 12 grupa. Za pojedine vrste od napred navedenih finansijskih usluga, na primer potrošački kredit, zaštita depozita, i dr. postoje posebne direktive EU.

2.3. ZAŠTITA PREDUZETNIKA I NJIHOVA DUALNA ULOGA

Kada je u pitanju zaštita prava potrošača, u ekonomskoj doktrini, pravna teorija je razvila dva osnovna pristupa pojma potrošača. Prvo shvatanje polazi od toga da je potrošač složen pojam koji, kao takav, ne može biti unikatno određen. Polazi se od premise da je ovaj pojam relativan i uslovljen ciljem koji se želi postići donošenjem određenog pravila. Sva ta nekoherentna pravila (koja se odnose na različita pitanja poput zaštite života i zdravlja potrošača, bezbednosti proizvoda, sklapanja ugovora na daljinu, zaključivanje ugovora o kreditu, nepoštene trgovinske prakse, reklamiranja proizvoda, i dr.), povezuje zajednička ideja o zaštiti potrošača. Stoga svakoj vrsti pravila odgovara određeni tip potrošača, zbog čega treba prepustiti sudu da, odlučujući da li neko ima pravo na zaštitu prema normama potrošačkog zakonodavstva, utvrdi da li je to lice potrošač.

Drugo shvatanje polazi od toga da je moguće utvrditi elemente iz kojih se sastoji uže jezgro pojma potrošača. Ovako određen pojam mogao bi se proširiti u konkretnim slučajevima odlukom suda. Prvi element zajednički svim definicijama je da je potrošač fizičko lice. Razlike se ogledaju u ostalim elementima. Tako, fizičko lice je potrošač kada zaključuje ugovor sa profesionalcem kako bi se snabdelo robom i uslugama, dok je prema drugom stanovištu to svako lice koje pribavlja proizvode ili koristi usluge u neprofesionalne svrhe.

Bez obzira na tendenciju proširenja pojma potrošača od strane država članica, Evropski sud pravde ostao je dosledan restriktivnom tumačenju samog pojma. U protivnom, prekršio bi odredbe direktive. Nakon odluke *Benin-casa*, ali i nekih drugih odluka koje su usledile, postalo je jasno da je prevagnulo opredeljenje ka uskom tumačenju pojma da fizičko lice ima status potrošača.

Međutim, postoji među-teorija, tzv. dualnih, mešovitih ili „*dual-use*” ugovora. Ovaj pravni problem ostao je izvan domašaja potrošačkih direktiva, izuzev sumarne napomene u Direktivama o odgovornosti za neispravne proizvode., gde se u članu 9. navodi „*pretežno* korišćenje u svrhu privatne upotrebe ili potrošnje.” To ostavlja prostora za tumačenje o mogućnosti da se određeni procenat stvari ili usluga može koristiti i u neke druge svrhe.²⁹

Postoji nekoliko pravnih regulacija mešovitih ugovora. Po jednoj, *samo privatna upotreba* ispunjava uslove pojma potrošač. Po drugoj, svaka, pa i najmanja privatna upotreba je dovoljna za ispunjavanje uslova pojma potrošač. Treća regulacija predstavlja kompromisno rešenje ove dve opcije, pri čemu je presudna većinska svrha upotrebe.

Posmatrajući iz ugla zaštite potrošača samo bi se treća opcija mogla smatrati zadovoljavajućom.

Prema odredbama Zakona o zaštiti potrošača Srbije, potrošač je fizičko lice što znači da je Srbija prihvatila praksu Evropskog suda pravde.

2.4. ZAŠTITA PRAVNIH LICA – PROFESIONALACA KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA

Iako ovaj deo rada potpada pod naziv teme – zaštita potrošača, u širem smislu reči, radi objedinjavanja problematike zaštite svih lica, uključujući i pravna lica, pomenućemo ukratko samo neka najčešća sredstva njihove zaštite. Reč je o profesionalnim licima u svom poslu.

Kada su u pitanju pravna lica, najveći broj mera zaštite ekonomskih interesa odnosi se na:

Instrumente bankarske garancije u skladu sa odredbama člana 1083. Zakona o obligacionim odnosima.

Bankarska garancija je u mnogo čemu specifično sredstvo za obezbeđenje ispunjenja ugovora i te njene specifičnosti proizilaze iz okolnosti što se izdavanjem garancije zasniva samostalna obaveza između banke garanta i korisnika garancije. U garanciji mora da bude izričito navedeno da li garancija pokriva rizik neispunjenja ili neurednog ispunjenja obaveze preuzete osnovnim ugovorom.

Instrumente raznih vrsta osiguranja izvoznih kredita, prvenstveno uz učešće države, u manjoj ili većoj meri, čime se privrednicima kod izvoza garantuje sigurnost naplate potraživanja po osnovu izvoza na kredit, gde se ističu nemački HERMES, francuski COFACE, US EXIMBANK u SAD, ECGD u Velikoj Britaniji, SACE u Italiji, i drugi. U tu svrhu i u našoj zemlji osnovana je Agencija za osiguranje i finansiranje izvoza Republike Srbije;

Agencije međunarodnih finansijskih institucija za zaštitu od komercijalnih i nekomercijalnih rizika, što se u prvom planu odnosi na Multilateralnu agenciju za garancije i osiguranje investicija (MIGA) koja je osnovana 1988. godini pri Svetskoj banci čiji je član i naša zemlja. Njene aktivnosti podrazumevaju davanje garancija, odnosno osiguranja, za nekomercijalne (političke) rizike, kao i programe savetodavnih usluga i tehničke pomoći kojima se pomažu naporima zemalja članica da privuku i zadrže strane direktne investicije. Ukupan broj članova MIGA sa 2020. godinom dostigao je 181 zemlje članice. Nažalost, član MIGA je i naša južna pokrajina Kosovo (i Metohija)³⁰. Pored Agencije MIGA, u okviru Svetske banke osnovan

²⁹ Jovanović Zatilla, M. Isto

³⁰ Kosovo je AP u okviru Republike Srbije i nije član UN

je Međunarodni centar za rešavanje investicionih sporova- ICSID u čijem se okviru obrazuje arbitraža za rešavanje sporova među zemljama članicama u slučajevima kada one žele da prihvate takav postupak.

III DEO

MEĐUNARODNI REGULATORMI OKVIRI ZAŠTITE KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA

3.1. AKTA OUN O PRAVILIMA KONKURENCIJE I ZAŠTITI POTROŠAČA I KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA

PRAVILA I PRINCIPI KONKURENCIJE

U okviru OUN su usvojeni principi i pravila konkurencije, pod pokroviteljstvom UNCTAD-a. Prva sednica je održana na osnovu Rezolucije UN 33/153 od 20. decembra 1978. godine u Ženevi, 19-tog novembra 1979. godine, a druga na osnovu Odluke Generalne skupštine UN 34/447, 19-tog decembra 1979. godine.

Principi i pravila konkurencije UN odnose se na restriktivnu poslovnu praksu, uključujući i takvu praksu transnacionalnih korporacija, kojom se nepovoljno utiče na međunarodnu trgovinu, posebno na zemlje u razvoju. Ova pravila i principi konkurencije su univerzalno primenjivi na sve države, na sva preduzeća i sve transakcije u prometu robe i usluga, ali ne važe za međuvladine sporazume i restriktivne poslovne prakse koje direktno proističu iz tih sporazuma.

UN Pravila i principi sadrže definicije preduzeća, restriktivne poslovne prakse i dominantnog tržišnog položaja:

Kako se restriktivnom poslovnom praksom ne bi ometalo postizanje koristi od liberalizacije carinskih i necarinskih barijera među državama;

Kako bi se postigla veća efikasnost međunarodne trgovine u skladu sa nacionalnim ciljevima ekonomskog i društvenog razvoja;

Kako bi se zaštitilo i promovisalo socijalno blagostanje, a naročito interesi potrošača;

Kako bi se sprečila šteta po trgovinu i razvoj koja bi mogla nastati od preduzimanja akata restriktivne poslovne prakse od strane transnacionalnih korporacija;

Kako bi se usvajanjem UN principa i pravila konkurencije na međunarodnom nivou olakšalo njihovo usvajanje na nacionalnom i regionalnom nivou i time uticalo na unapređenje zakonodavstva i politike u ovoj oblasti.

Nakon usvajanja UN principa i pravila konkurencije osnovano je i posebno telo, pod nazivom Međuvladina grupa eksperata³¹ u obliku komiteta UNCTAD-a, kao institucionalni okvir za sprovođenje i primenu UN principa i pravila konkurencije.³²

UN principi i pravila konkurencije nisu pravno obavezujući, ali u sebi sadrže legitimitet i autoritet, jer su doneti na nivou OUN.

ZAŠTITA POTROŠAČA

Na zasedanju Generalne skupštine UN 9.4.1985. doneta je Rezolucija br. 39/248 kojom su utvrđene Smernice UN za zaštitu potrošača.³³ Smernice sadrže osam osnovnih načela za zaštitu potrošača koje države članice treba da ugrade u svoja nacionalna zakonodavstva, a to su:

Pravo na zadovolje¹⁶¹nje osnovnih potreba, što podrazumeva da su potrošačima dostupni najvažniji proizvodi¹²² i usluge, kao što su hrana, odeća i obuća, stambeni prostor, zaštita zdravlja, pravo na obrazovanje i pravo na higijenu;

Pravo na bezbednost što podrazumeva zaštitu od proizvoda, proizvodnih procesa i usluga štetnih po život i zdravlje;

Pravo na punu, blagovremenu i istinitu informisanost, koje podrazumeva raspolaganje činjenicama od značaja za pravilan izbor i zaštitu od nepoštena reklame, ili od oznaka na proizvodima koji mogu da dovedu u zabludu;

Pravo na izbor robe i usluga, što podrazumeva mogućnost izbora između više proizvoda i usluga, po pristupačnim cenama i uz garantovano dobar kvalitet;

Pravo da se čuje glas potrošača (pravo na predavljanje) što podrazumeva zastupljenost interesa potrošača u procesu donošenja i sprovođenja politike zaštite potrošača, kao i razvoja novih proizvoda i usluga;

Pravo na obeštećenje što podrazumeva dobijanje pravedne naknade za lažno prikazivanje svojstava proizvoda i usluga, nekvalitetnu robu ili nezadovoljavanje usluge;

Pravo na obrazovanje podrazumeva sticanje znanja i sposobnosti potrebnih za pravilan i pouzdan izbor proizvoda i usluga, uz svest o odgovornostima i osnovnim pravima potrošača i načinima kako se ista mogu ostvarivati;

Pravo na zdravu životnu sredinu podrazumeva život i rad u okruženju koje ne predstavlja pretnju zdravlju sadašnjih i budućih pokolenja.

Istovremeno sa usvajanjem Rezolucije, Generalna skupština UN je rezolucijom 39/248 usvojila Uputstvo za zaštitu potrošača. Uputstvo daje vladama, posebno zemljama u razvoju, okvire za razradu politike i zakonodavstva u oblasti zaštite potrošača.

Ovom prilikom značajno je napomenuti da je poznati ekonomista Mankju G, u svojih deset principa na kojima se zasniva čitava ekonomija, kao prvi princip naveo: „Ljudi se suočavaju sa izborom... Odlučivanje zahteva odmeravanje vrednosti jednog cilja u odnosu na drugi”, smatrajući ga najvažnijim principom u svakodnevnom životu.³⁴

³¹ Intergovernmental Group of Experts on Restrictive Business Practices - IGE

³² Varga S. Isto, str. 75-76.

³³ United Nations guidelines for consumer protection – oun.org

³⁴ Mankju, G. (2013), Principi ekonomije, treće izdanje, Ekonomski fakultet, Beograd, str. 4.

3.2. MESTO FINANSIJSKIH USLUGA U SEKTORSKOJ KLASIFIKACIJI USLUGA WTO

Pre nego što pređemo na domaću legislativu o zaštiti potrošača u Srbiji, potrebno je da navedemo klasifikaciju prema predmetu razmene, gde postoji uobičajena podela na sledeće tri vrste, a to su:³⁵

Tržište robe i tržište usluga;

Tržište faktora proizvodnje (rada, kapitala i zemljišta);

Tržište novca, hartija od vrednosti i drugih finansijskih instrumenata.

Postoje i druge podele, u okviru navedenih vrsta tržišta i njihova razvijenost zavisi od stepena razvijenosti privrede neke zemlje, u čemu prednjače privredno razvijene države.

Kada su u pitanju usluge, jednu od najvažnijih podela usluga dala je Svetska trgovinska organizacija, koja je sve usluge u Opštem sporazumu o trgovini uslugama razvrstala u 12 grupa.

Prilikom osnivanja Svetske trgovinske organizacije (STO) koja je počela sa radom 1995. godine u okviru 28 sporazuma zaključen je Sporazum o trgovini uslugama – GATS, gde su između ostalog regulisana i pitanja finansijskih usluga, odnosno bankarskih usluga, usluge osiguranja, brokerski poslovi, savetodavne i druge pomoćne finansijske usluge, kao i obezbeđenje i prenos finansijskih informacija i obrada finansijskih podataka.

3.3. AKTA ORGANIZACIJE ZA EKONOMSKU SARADNJU I RAZVOJ (OECD)

DESET DOBROVOLJNIH PRINCIPA OECD-a ZA ZAŠTITU KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA

Principi se odnose na zemlje članice G20 i druge zainteresovane zemlje. Osmišljeni su da pomognu da se poboljša zaštita potrošača finansijskih usluga. Ti dobrovoljni principi treba da dopune, ali ne i da zamene postojeće međunarodne finansijske principe i smernice. Konkretno, oni se ne bave specifičnim sektorskim pitanjima kojima se bave relevantne međunarodne organizacije i donosioci finansijskih standarda (BCBS, IAIS i IOSCO). Različite vrste transakcija nose različite profile rizika. Principi će možda morati da budu prilagođeni različitim nacionalnim i sektorskim okruženjima i treba da ih periodično preispitaju relevantne međunarodne institucije.³⁶

Sve zemlje članice G20 i druge zainteresovane zemlje treba da preispitaju svoje nacionalne okvire u vezi sa zaštitom potrošača finansijskih usluga, kao i da promovišu međunarodnu saradnju s ciljem jačanja zaštite korisnika finansijskih usluga u skladu sa ovim principima, kao i mogućnošću njihovog unapređenja.

Pravni, regulatorni i nadzorni okvir

Zaštita korisnika finansijskih usluga treba da bude sastavni deo pravnog, regulatornog i nadzornog okvira, kao i da predstavlja raznolikost nacionalnog okruženja i globalnog tržišnog i regulatornog kretanja u okviru finansijskog sektora.

Regulativa bi trebalo da obuhvati karakteristike, vrste i raznolikosti finansijskih proizvoda, da bude usklađena s potrebama korisnika, njihovim pravima i obavezama, kao i da bude primenljiva na nove proizvode, dizajn, tehnologiju i druge mehanizme za komunikaciju s korisnicima. Treba da postoje jaki i efikasni pravni, sudski i nadzorni (supervizorski) mehanizmi kako bi se korisnici zaštitili, a prevare, zloupotrebe i greške kaznile.

³⁵ Varga, Isto, str.23.

³⁶ Ovi principi usvojeni su na sastanku ministara finansija zemalja G20 i guvernera centralnih banaka na sastanku održanom 14. i 15. oktobra 2011. godine.

Pružaoци финансијских услуга и овлашћени посредници треба да буду адекватно регулисани и supervizirani, узимајући у обзир специфичне приступе различитих сектора и услуга.

Relevantne институције из невладиног сектора – укључујући удружења у оквиру индустрије (нпр. удружења банака) и удружења потрошача, стручна тела и агенције за испитивање јавног мњења – треба да буду консултовани приликом израде регулаторног оквира у веzi са заштитом корисника финансијских услуга и едукацијом. Приступ процесу израде регулаторног оквира треба да буде доступан свим заинтересованим странам, треба их подстицати на сарадњу, а нарочито организацију потрошача.

Uloga nadzornog tela

Mora da postoje nadzorna tela (namenska ili ne) izričito odgovorna za zaštitu korisnika финансијских услуга, sa neophodnim autoritetom radi ispunjenja svog mandata. Ova tela treba da imaju jasne i objektivno definisane odgovornosti, kao i adekvatno upravljanje. Nadzorni organ mora biti nezavistan i odgovoran za sprovođenje svojih aktivnosti. Isto tako, potrebno je da poseduje odgovarajuća ovlašćenja, resurse i sposobnosti. Regulatorni proces treba da obezbedi nadzornom telu precizno definisan i transparentan okvir za konzistentno sprovođenje aktivnosti. Институције за надзор треба да поштују високе професионалне стандарде, нарочито у веzi са заштитом идентитета потрошача, као и информације о њиховој имовини, избегавајући притом sukob interesa. Секторска сарадња с другим институцијамa задуженим за надзор финансијских услуга треба да буде promovisana, као и сарадња између институција или организационих јединица задужених за надзор секторских питања.

Istovremeno, међународна сарадња између надзорних тела треба да буде подстакнута, а посебна пажња треба да се покљони и питањима из области заштите корисника финансијских услуга која настају из међународних трансакција и међународног маркетинга и продаје.

Jednak tretman i pošten odnos prema potrošačima

Odnos davalaca финансијских услуга треба да буде jednak, iskren i fer prema svim korisnicima. Fer odnos treba da bude sastavni deo dobre poslovne politike i korporativne kulture svih davalaca финансијских услуга i ovlašćenih posrednika. Posebna pažnja treba da bude posvećena potrebama građana koji su u nepovoljnom položaju.

Obelodanjivanje informacija i transparentnost

Davaoci финансијских услуга i ovlašćeni posrednici treba da pružaju korisnicima ključne informacije o osnovnim prednostima, rizicima i uslovima pod kojima se proizvodi nude. Takođe, treba da informišu korisnike o konfliktu interesa, koji je povezan sa ovlašćenim posrednikom preko koga se proizvod prodaje.³⁷

Posebno treba da budu istaknute informacije o materijalnim aspektima финансијског производа. Odgovarajuće informacije moraju biti pružane u svim fazama odnosa s korisnicima. Reklamni materijali o финансијским производима треба да садрже pouzdane i razumljive informacije kako se korisnik ne bi doveo u zabludu. Što se tiče informisanja u predugovornoj fazi, potrebno je usvojiti standardizovanu formu informisanja korisnika (npr. formulari) gde god je to moguće. To bi korisnicima omogućilo da porede proizvode i usluge slične prirode. Potrebno je razviti posebne mehanizme informisanja, uključujući moguća upozorenja, s ciljem obezbeđenja informacija u skladu s kompleksnošću i rizičnošću proizvoda i usluga. Gde god je moguće, treba sprovesti ispitivanje javnog mњења (korisnika) kako bi se unapredio način obelodanjivanja informacija.

Pružanje saveta trebalo bi da bude što objektivnije, da se bazira na profilu korisnika, uzimajući u obzir složenost proizvoda, rizike u vezi s njim, kao i korisnikove финансијске ciljeve, znanje, sposobnosti i iskustvo. Potrebno je podići svest korisnika o tome koliko je važno da davaocima финансијских услуга daju relevantne, tačne

³⁷ Davaoci финансијских услуга i ovlašćeni posrednici treba da pruže jasne, koncizne, precizne, pouzdane, uporedive, lako dostupne i blagovremene pismene i usmene informacije o финансијским производима i uslugama koje nude, нарочито о кључним карактеристикама производа i (gde je relevantno) o mogućim alternativnim uslugama ili производима, укључујући i one jednostavnije koje pružaju. U principu, informacije treba da se odnose na cenu, troškove, kaznene odredbe, troškove podnošenja prijave, rizike i uslove raskida ugovora.

i dostupne informacije.

Finansijska edukacija i svest o potrebi za ovom vrstom edukacije

Finansijsku edukaciju i svest o potrebi za ovom vrstom edukacije treba da promovišu svi relevantni činioci na tržištu, a jasne informacije o zaštiti korisnika, njihovim pravima i obavezama treba učiniti dostupnim. Potrebno je razviti odgovarajuće mehanizme kako bi se pomoglo postojećim i budućim korisnicima finansijskih usluga da steknu znanja, veštine i samopouzdanje radi sagledavanja i razumevanja rizika, uključujući finansijske rizike i prilike s ciljem odgovarajućeg izbora proizvoda, kao i to da znaju gde da se obrate za pomoć i naprave odgovarajuće korake ka unapređenju svog finansijskog položaja.

Promovisanje potrebe za finansijskom edukacijom cele populacije radi podizanja znanja i sposobnosti korisnika finansijskih usluga prilikom korišćenja tih usluga naročito bi bilo korisno za ugrožene grupe građana koji su u nepovoljnom položaju.

Uzimajući u obzir nacionalne okolnosti, finansijsko obrazovanje i svest o potrebi za tom vrstom edukacije treba promovisati kao deo šireg okvira zaštite korisnika, a strategije za edukaciju trebalo bi da budu realizovane putem različitih kanala. Finansijsku edukaciju treba započeti u najranijem uzrastu, ali ona mora biti dostupna u svim životnim fazama. Specifični programi i pristupi finansijske edukacije posebno treba da budu usmereni na grupe korisnika finansijskih usluga ugroženih grupa stanovnika koji su u nepovoljnom položaju.

Sve relevantne aktere treba podsticati na primenu međunarodnih principa i smernica u vezi s finansijskom edukacijom koje je izradila Međunarodna grupa zemalja koje se bave finansijskom edukacijom (INFE u okviru OECD-a). Dodatne nacionalne i međunarodno uporedive informacije o finansijskoj edukaciji treba da pripreme strane nacionalne institucije i relevantne međunarodne organizacije radi procene i unapređenja efikasnosti pristupa finansijskoj edukaciji.

Odgovorna poslovna praksa davalaca finansijskih usluga i ovlašćenih agenata

Cilj davalaca finansijskih usluga i ovlašćenih zastupnika treba da bude rad u najboljem interesu njihovih klijenata i odgovornost za poštovanje zaštite korisnika finansijskih usluga. Davaoci finansijskih usluga takođe bi trebalo da budu odgovorni za postupke svojih ovlašćenih zastupnika. U zavisnosti od prirode transakcije i na osnovu informacija koje prvenstveno pružaju kupci, davaoci finansijskih usluga treba da procene odgovarajuće finansijske mogućnosti, stanje i potrebe svojih klijenata pre nego što im prodaju proizvod i uslugu ili daju savet.

Zaposleni u finansijskim institucijama (posebno oni koji komuniciraju direktno s korisnicima) treba da budu adekvatno obučeni i kvalifikovani. Davaoci finansijskih usluga i ovlašćeni zastupnici treba da izbegavaju sukobe interesa. Kada ovakvi sukobi ne mogu da se izbegnu, davaoci finansijskih usluga i ovlašćeni zastupnici treba da obezbede adekvatno obelodanjivanje informacija, kao i da imaju uređene interne mehanizme kojima se prevazilaze ovakvi sukobi ili, pak, da odbiju da pruže uslugu, savet ili prodaju proizvod.

Struktura naknada za zaposlene u finansijskim institucijama i ovlašćene zastupnike treba da bude osmišljena tako da podstakne odgovorno poslovno ponašanje i fer odnos prema klijentima kako bi se izbegao sukob interesa. Struktura naknada treba da bude obelodanjena klijentima gde je potrebno, kao na primer kada ne mogu da se izbegnu ili reše potencijalni sukobi interesa.

Zaštita imovine potrošača od prevare i zloupotrebe

Relevantne informacije, kontrola i mehanizmi zaštite treba da budu postavljeni adekvatno i s visokim stepenom sigurnosti radi zaštite depozita, štednje i druge slične finansijske imovine od prevara, nedozvoljenog prisvajanja ili drugih zloupotreba.

Zaštita podataka i privatnosti korisnika

Lične informacije o korisniku, kao i informacije o njegovim finansijama, treba da budu zaštićene odgovarajućim kontrolama i mehanizmima zaštite. Ti mehanizmi treba da definišu svrhu u koju podaci mogu da se skupljaju, obrađuju, zadržavaju, koriste i obelodanjuju (naročito trećim licima). Mehanizmima bi takođe trebalo da budu uspostavljena prava korisnika da budu informisani o razmeni podataka, pravu pristupa podacima i mogućnosti brze ispravke i/ili brisanje netačnih ili nezakonito prikupljenih ili obrađenih podataka.

Postupanje po prigovorima i isplata štete/obeštećenje

Nadležni organi treba da obezbede adekvatno postupanje po prigovorima korisnika. Mehanizmi obeštećenja moraju biti dostupni, pristupačni, nezavisni, pravični, pouzdani, blagovremeni i efikasni. Mehanizmi u vezi s postupanjem po prigovorima ne bi trebalo da propisuju nerazumne troškove, niti odlaganja na teret korisnika. U skladu s navedenim, davaoci finansijskih usluga i ovlašćeni zastupnici treba da imaju uređene mehanizme za upravljanje prigovorima i obeštećenjima za korisnike. Korisnicima bi trebalo da se omogući nezavisno rešavanje prigovora i žalbi koje nisu efikasno rešene putem internih mehanizama rešavanja sporova davalaca finansijskih usluga i ovlašćenih zastupnika. U skladu s tim, sve informacije u vezi s prigovorima i načinom postupanja po prigovorima treba da budu javne.

Konkurencija

Potrebno je promovisati konkurentnost tržišta kako na nacionalnom, tako i na međunarodnom nivou s ciljem da se korisnicima pruži veći izbor finansijskih usluga i stvori konkurentna atmosfera među davaocima finansijskih usluga kako bi ponudili konkurentnije proizvode, više inovacija i održali visok nivo kvaliteta usluge. Korisnicima bi trebalo da bude omogućeno da traže, upoređuju i, gde je to moguće, menjaju proizvode i usluge, lako i uz razumne troškove, koji moraju biti obelodanjeni.³⁸

3.4. SMERNICE O ZAŠTITI POTROŠAČA

OECD u okviru Odbora za politiku zaštite potrošača, donela je veći broj akata za zaštitu potrošača, od kojih su najvažnija:

Smernice za zaštitu potrošača u elektronskom poslovanju iz 1999;

Smernice za zaštitu potrošača od prevarne i obmanjujuće trgovačke prakse u prekograničnim slučajevima iz 2003;

41 poruka za rešavanje sporova potrošača i obeštećenje iz 2007; i

Preporuku o principima i standardima dobre prakse u vezi sa finansijskim obrazovanjem i podizanjem svesti o finansijskim pitanjima, iz 2005.

Maja 2018. Sekretarijat OECD je pripremio za Samit G 20 u Buenos Airesu dokument pod nazivom „Tool-kit for Protecting Digital Consumers” (Softver za zaštitu digitalnih korisnika) koji se može preuzeti na veb sajtu te organizacije. (oecd.org)

3.5. REGULATIVA EU O ZAŠTITI POTROŠAČA I KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA

³⁸ www.tvojnovac.ns.rs preuzeto 20.07.2020. godine

Osnovni principi o zaštiti potrošača

Osnovni principi o zaštiti potrošača u EU postavljeni su 1973. kada je doneta Evropska povelja o informisanju i zaštiti potrošača, koja je 1975. pretočena u Rezoluciju o preliminarnom programu EEZ za zaštitu potrošača i politici informisanja, koji su kasnije inkorporirani u član 153. Ugovora o osnivanju EZ.

Član 81. Ugovora o EU se samo odnosi na sporazume koji narušavanjem konkurencije utiču na razmenu između država-članica EU. Ova odredba ne podrazumeva da sporazum koji ne utiče na razmenu između država-članica nije zabranjen, već da je za zabranu takvih sporazuma merodavno pravo svake pojedine države –članice.³⁹

EU je redefinisala osam principa koji su utvrđeni u Smernicama UN, u deset, koji glase:

Potrošači mogu da kupuju šta i kada poželeva,
Imaju pravo da vrate neispravan proizvod,
Moraju se poštovati apsolutni standardi bezbednosti hrane i ostale robe,
Građani moraju da znaju kakvu hranu jedu,
Svi ugovori koji se zaključuju moraju biti bez bilo kakve diskriminacije,
Potrošači imaju pravo da nekad promene mišljenje,
Dati mogućnost potrošačima da mogu da upoređuju cene raznih proizvođača,
Važno je zaštititi potrošače od moguće prevare,
Svaki potrošač mora imati punu zaštitu u zemlji u inostranstvu,
U slučaju bilo kakve pretrpljene štete potrošači imaju pravo na pravičnu naknadu.

Osnovni regulatorni okvir: U pravnim tekovinama EU ova oblast je regulisana u Poglavlju 28 – Zaštita potrošača i zaštita zdravlja i većem broju direktiva koje su u primeni.

Institucionalna zaštita u EU poverena je Generalnom direktoratu za pravdu i potrošače (DG JUST) a zaštita zdravlja Generalnom direktoratu za bezbednost hrane i zdravlja (DG SANTE).

Osnovni pravni akt koji je donet u EU u cilju jednoobraznog postupanja kod zaključivanja ugovora o prodaji robe i pružanju usluga je, ranije pomenuta, Direktiva Veća 93/13/EEZ koja je više puta menjana i dopunjavana, ali suština je ostala ista.

Prilikom donošenja pomenute Direktive, u preambuli iste, pošlo se od pretpostavke da je u okviru EU došlo do postepenog uspostavljanja jedinstvenog unutrašnjeg tržišta, tj. područja bez granica na kojem se slobodno kreću roba, ljudi, usluge i kapital. Posebno treba istaći Direktivu Saveta ministara EU 2011/83, koja reguliše i pitanje prelaska rizika kod svih vrsta potrošačkih ugovora.

11 Pitanja zaštite potrošača kod korišćenja usluga od opšteg ekonomskog interesa regulisana su Direktivom 2002/22/EZ o univerzalnim uslugama,⁴⁰ zatim Direktivom 2009/72/EZ o električnoj energiji⁴¹ i Direktivom 2009/73/EZ o prirodnom gasu.⁴²

³⁹ **99** kajčević T, (2005), Pravo konkurencije Evropske unije – osnovne postavke, Vlada Republike Srbije, brošura Kancelarije za pridru-
98 gne EU, Beograd, str. 12-13.

⁴⁰ Direktiva 2002/22/EZ EP i Veća o univerzalnoj usluzi i pravila korisnika u vezi sa elektronskim komunikacionim mrežama i uslu-
gama (Direktiva o univerzalnoj usluzi)

46
⁴¹ Direktiva 2009/72/EZ EP i Veća o zajedničkim pravilima za unutrašnje tržište električne energije i stavljanju van snage Direktive
2003/54/EZ

51
⁴² Direktiva 2009/73/EZ EP i Veća o zajedničkim pravilima za unutrašnje tržište prirodnog gasa i stavljanje van snage Direktive
2003/55/EZ

Direktiva 90/314/EEZ o paket aranžmanima u turističkim uslugama⁴³ i Direktiva 2008/122/EZ⁴⁴ o vremenski podeljenom korišćenju nepokretnosti (time-sharing) se posmatraju zajedno zbog predmeta regulisanja u njima, kao što su obaveštavanja potrošača i prava na odustanak u određenom roku, odgovornost za štetu u slučaju neispunjenja ugovora itd.

Tu ubrajamo i Direktivu 2005/29/EZ⁴⁵ o nepoštenoj poslovnoj praksi trgovaca prema potrošačima, naročito po pitanju oglašavanja i promocija, uključujući i pitanje zabrana oglašavanja i promocije lekova, duvanskih proizvoda, hrane, igara na sreću, marketinga usmerenog na decu itd, zatim Direktivu 85/374/EEZ⁴⁶ o odgovornosti proizvođača proizvoda sa nedostatkom.

Zaštita korisnika finansijskih usluga: Ujednačenost uslova poslovanja u sferi pružanja finansijskih usluga je značajna zbog toga što finansijske institucije mogu u skladu sa „sistemom jedinstvenog pasoša” i s načelom „kontrole matične zemlje”, da posluju širom EU. Među najčešće poslove koje fizička lica i mikro, malih i srednjih preduzeća, kao korisnici finansijskih usluga, zaključuju sa bankom, jesu razni kreditni poslovi. Da ne bi došlo do diskriminacije potrošača u korišćenju prekograničnih kredita, EU je donela Direktivu 2008/48/EZ⁴⁷ o ugovorima o potrošačkim kreditima od 23. maja 2008, sledstveno osnovnim slobodama na kojima počiva EU. Direktiva se primenjuje na ugovore o kreditu koji se zaključuju na iznose od 200 do 75.000 evra, dok se državama članicama prepušta da u svojim zakonodavstvima regulišu kredite izvan navedenih iznosa. Korisnicima kredita, takođe, treba pružiti potrebne informacije o ukupnim troškovima kredita kao i o promenljivoj kamatnoj stopi, ukoliko je to ugovorom predviđeno, zatim o uslovima za pre vremenu otplatu kredita i sl. U članu 19. Direktive 2008/48 dato je šire objašnjenje u vezi izračunavanja efektivne kamatne stope. Naknadno je doneta nova Direktiva od strane Komisije broj 2011/90/EU,⁴⁸ kojom su predviđene dodatne pretpostavke za izračunavanje efektivne kamatne stope, koje se primenjuju od 1.1. 2013. Davaoci kredita su dužni da poštuju pravila o zaštiti podataka o ličnosti, zaštiti porodičnog i profesionalnog života, prema Povelji o osnovnim pravima EU.

Zaštita depozita kod banaka: Poznato je da je prvi sistem osiguranja depozita uveden u SAD, u vreme velike ekonomske krize 30-ih godina prošlog veka. Tada je osnovana federalna korporacija za osiguranje depozita, jer je mnoštvo banaka doživelo bankrot. Zaštita depozita služi za dva cilja: štite banku od gubitka depozita u slučaju insolventnosti banke i drugo omogućavaju održavanje finansijske stabilnosti banke.

Zaštita depozita, proistekla je iz Direktive 2014/49/EU⁴⁹ o sistemima osiguranja depozita, koja je stupila na snagu 3.7. 2014, a primenjuje se od jula 2015. Iznos u pomenutoj Direktivi je 100.000 evra za članice EU, a rok isplate sa 15 radnih dana u 2019. godini biće skraćen na 10 radnih dana u toku 2021. godine.

Zaštita korisnika usluga u poslovima osiguranja: U oblasti zaštite korisnika usluga u poslovima osiguranja života osnovni regulatorni okvir je Direktiva 2002/92/EZ⁵⁰ koja je stupila na snagu 15.1.2003. godine. Zemlje - članice EU su bile dužne da odredbe te Direktive ugrade u domaće zakonodavstvo do 14. 1. 2005. Pomenuta Direktiva je izmenjena i dopunjena Direktivom (EU) 2016/97⁵¹, a stupila je na snagu 22. 2. 2016. Zemlje članice

⁴³ Direktiva 90/314/EZ o paket aranžmanima u turističkim uslugama

⁴⁴ Direktiva 2008/122/EZ o vremenski podeljenom korišćenju turističkih objekata (time sharing)

⁴⁵ Direktiva 2005/29 EP i Veća o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutrašnjem tržištu i o izmeni Direktive Veća 84/459/EEZ, Direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ EP i Veća, kao i Uredbe EZ br. 2006/2004 EP i Veća (Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi)

⁴⁶ Direktiva Veća 85/374/EEZ o približavanju zakona i drugih propisa država članica u vezi sa odgovornošću za neispravne proizvode

⁴⁷ Direktiva 2008/48/EZ EP i Veća o ugovorima o potrošačkim kreditima i stavljanju van snage Direktive Veća 87/102/EEZ

⁴⁸ Direktiva 2011/90/EU o izračunavanju efektivne kamatne stope

⁴⁹ Direktiva 2014/49/EU EP i Veća o sistemu osiguranja depozita od 16.4.2014. godine

⁵⁰ Direktiva 2002/92/EZ EP i Veća od 9.12.2002. godine o posredovanju u osiguranju

⁵¹ Direktiva 2016/97/EU EP i Veća od 20.1.2016. godine o distribuciji osiguranja

su bile u obavezi da je ugrade u svoja zakonodavstva do 23. 2. 2018. godine.

Zaštita zdravlja ljudi regulisana je Direktivom 2001/83 EZ⁵² u kojoj su data opšta pravila za medicinske proizvode za ljudsku upotrebu, koja je izmenjena Direktivom 2004/24/EZ.⁵³ i dr.⁵⁴

Strategije za zloupotrebu dominantne pozicije, suprotno članu 82. Ugovora o EU

Zloupotreba dominantnog položaja, suprotno je odredbama člana 82. Ugovora o Evropskoj uniji, jer štetno utiče na konkurenciju.

Međutim, neke kompanije, da bi očuvale dominantni položaj na tržištu, primenjuju razne vrste strategija, koje se mogu svrstati u tri grupe:

Strategija sprečavanja ulaska na tržište;

Strategija istiskivanja konkurencije sa tržišta i

Strategije usmerene na povećanje konkurencijskih troškova.

Najbolji primer za primenu *strategije sprečavanje ulaska na tržište* su povećanje proizvodnje, uvođenje inovativnih proizvoda na tržište, veliko investiranje u marketing radi razlikovanja proizvoda ističući njegove komparativne prednosti. Kompanija postupa tako što, u momentu pojave novog igrača na tržištu, istog momenta pušta novi proizvod na tržište i time skreće pažnju na taj proizvod, kako bi konkurencija ostala u senci sa svojim proizvodom.

Po pitanju *strategije istiskivanja konkurencije sa tržišta*, reč je o nanošenju ekonomske štete konkurenciji sa ciljem da napuste tržište. Najbolji primer istiskivanja sa tržišta u udžbenicima se pominje kao predatorsko formiranje cena, gde je kompanija Standard Oil, niskim cenama osvojila oko 90% tržišta SAD 1911. godine.⁵⁵

Strategija usmerena na povećane konkurentskih troškova, svodi se na to da kompanija zadrži konkurentsku prednost na taj način što će svoje troškove poslovanja svesti na minimum i tako (poput predatorskih cena) naškoditi potencijalnim konkurentskim firmama.

Prekogranični kreditni transferi u okviru EU

U cilju stvaranja jedinstvenog finansijskog tržišta, u poslednjih tridesetak godina, počelo se uglavnom od tzv. „mekih” preporuka”, a tek kasnije se prešlo na donošenje direktiva i drugih obavezujućih akata.

Broj međusobnih transakcija između država članica EU, je porastao tek uvođenjem evra, kao zajedničke valute.⁵⁶

Direktiva o prekograničnim kreditnim transferima⁵⁷ bazirana je na članu 100a. Ugovora o EU i odnosi se na svaki kreditni transfer koji je manji od 50.000 evra.

U vreme kada je ova direktiva doneta imala je za cilj promovisanje tržišne transparentnosti i jedinstvenog finansijskog tržišta EU. Pomenuta Direktiva zamenjena je novom Direktivom EU broj 2007/64.

⁵² Direktiva 2001/83/EZ od 6.11.2001. o Zakonu Zajednice o lekovima za humanu upotrebu

⁵³ Direktiva 2004/24/EZ od 31.3.2004. godine o izmeni Direktive 2001/83/EZ o zakonu Zajednice koji se odnosi na lekove za humanu primenu u pogledu tradicionalnih biljnih lekova

⁵⁴ eur-lex-europa.eu

⁵⁵ Jovanović Zatilla, M, isto, str. 52.

⁵⁶ U ovom času 19 država koristi evro kao zajedničku valutu, koje čine Evropsku monetarnu uniju

⁵⁷ Direktiva 97/5/EEZ o prekograničnim kreditnim transferima

I pored toga što su uvedene pomenute „meke preporuke” i „tvrde” direktive, evropsko prekogranično kreditno tržište nije ostvarilo ni blizu željene rezultate.

PRIMER IZ PRAKSE ESP

Presuda Evropskog suda pravde u slučaju Kompanije Hoffman – La Roche⁵⁸

Osnovni kriterijum kod ocene da li je neka kompanija dominantna ili ne na tržištu, je njeno učešće na tržištu nekog proizvoda, ili grupe proizvoda. Evropski sud pravde, povodom slučaja Hoffman-La Roche izneo je stav da ta kompanija ima veliki udeo na tržište njegovih proizvoda i da samim tim ima dominantan položaj na tržištu. Kompanija je kažnjena od strane pomenutog suda jer je kupcima njenih proizvoda odobravalala popust pri prodaji raznih vrsta vitamina, i time sticala dodatne konkurentske prednosti u odnosu na kompanije koje su isti asortiman proizvoda prodavale po višim (tržišnim) cenama. Pomenuta kompanija je bila prisutna sa 40-50% udela na svet-skom tržištu, pa je na taj način zloupotrebljavala dominantnu poziciju.

Prema kriterijumima Evropske unije, učesnici koji zauzimaju preko 40% tržišta određenih proizvoda, po pravilu, imaju dominantnu poziciju na tržištu. Međutim, moguće je da imaju i manje od 40% ali u tom slučaju Komisija za zaštitu konkurencije treba da dokaže postojanje dominacije, uz primenu dodatnih kriterijuma. Na primer, ako se dva ili više nezavisnih učesnika, koji su povezani relevantnim ekonomskim vezama, nastupaju kao jedan učesnik na tržištu i ako tako ostvare preko 50% udela na tržištu.⁵⁹

IV DEO

DOMAĆI PROPISI I INSTITUCIJE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA I KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA

⁵⁸ Hoffman-La Roche v. Commission, 1979. ECR 46

⁵⁹ Jovanović Zatilla, M, isto, str. 47.

4.1. KREIRANJE POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA U SRBIJI

Srbija je sa Evropskom unijom (u daljem tekstu: EU) 2008. godine potpisala Sporazum o stabilizaciji i pridruživanju (SSP), čime je preuzela obavezu da će poštovati njene pravne tekovine (Aquis communautaire). Iz tog razloga je donet Nacionalni program za usvajanje pravnih tekovina u kojem je, pored ostalog, predviđeno usaglašavanje domaćeg zakonodavstva sa poglavljem 28 - Zdravstvena zaštita i zaštita potrošača.

U EU se potrošači štite putem obavezujućih direktiva i uputstava nacionalnim pravima na jedinstvenom tržištu radi harmonizacije propisa u toj oblasti.

Politika zaštite potrošača EU štiti se primarnim pravima, i to:

Pravom na zadovoljavanje svakodnevnih prehrambenih, kulturnih i drugih osnovnih potreba;

Pravo na informisanost o proizvodima i uslugama za koje su potrošači zainteresovani;

Pravo potrošača na izbor svih proizvoda i usluga radi zadovoljavanja svojih potreba;

Pravo da se čuje glas potrošača prilikom donošenja odgovarajućih politika i propisa;

Pravo na bezbednost i odgovarajuće naknade u slučaju prevara;

Pravo na obrazovanje kako bi znali kako odabrati prave proizvode i usluge pod najpovoljnijim uslovima;

Pravo na zdravu životnu sredinu radi očuvanja zdravlja.

Sva napred navedena prava istovremeno obezbeđuju i očuvanje ekonomskih interesa potrošača.

142 Uvođenjem zaštite potrošača u Ustav Republike Srbije⁶⁰, naša zemlja je pokazala jasnu opredeljenost ka vođenju aktivne politike zaštite potrošača i izgradnji pravnog sistema u ovoj oblasti koji odgovara modernom demokratskom društvu i napravila osnovu za dalji razvoj zaštite potrošača. Spremnost Srbije da se integriše u privredne tokove Evropske unije, dodatno je doprinela unapređenju ove oblasti, a kroz implementaciju projekata finansiranih prvenstveno iz IPA fondova.

Vlada Srbije donela je krajem 2019. godine Strategiju i Akcioni plan zaštite potrošača za period 2019-2024. godine⁶¹, na osnovu člana 123. Zakona o zaštiti potrošača, kao i člana 38. st. 39⁴³ 1. Zakona o planskom sistemu Republike Srbije⁶². Forma i sadržina Strategije urađena je na osnovu člana 55. Uredbe o metodologiji upravljanja javnim politikama, analizi efekata javnih politika i propisa i sadržaju pojedinačnih dokumenata javnih politika.⁶³

Međutim, i pored toga što je ova ustavna kategorija sadržana u međunarodnom ugovoru kao jedna od obaveza, jačanje zaštite potrošača je prvenstveno neophodno u interesu sopstvenih građana i kao takva, uređena zakonskim i podzakonskim aktima i planirana strateškim dokumentima.

4.2. HARMONIZACIJA DOMAĆIH PROPISA

SA PRAVOM EU

Harmonizacija sa međunarodnim standardima i pravnim tekovinama EU, navodi se u Strategiji Vlade Republike Srbije o zaštiti potrošača, koja je u velikoj meri sprovedena kroz inkorporiranje potrošačkih direktiva. Ključne direktive ugrađene u Zakon o zaštiti potrošača, kao što su:

Direktiva 2011/83/EZ o pravima potrošača,

Direktiva 2005/29/EZ o nepoštenoj poslovnoj praksi,

Direktiva 93/13/EEZ o nepoštenim uslovima u potrošačkim ugovorima,

Direktiva 85/374/EEZ o odgovornosti za neispravne proizvode (sa izmenama 99/34/EZ),

⁶⁰ Ustav Republike Srbije „Službeni glasnik RS”, br. 98/06.

⁶¹ Strategija i Akcioni plan zaštite potrošača Srbije: „Službeni glasnik RS”. br. 93/2019.

⁶² Zakon o planskom sistemu Republike Srbije: „Službeni glasnik RS”, broj 30/18

⁶³ 126 Uredbe o metodologiji upravljanja javnim politikama, analizi efekata javnih politika i propisa i sadržaju pojedinačnih dokumenata javnih politika: „Službeni glasnik RS”, broj 8/19

Direktiva 99/44/EZ o prodaji robe široke potrošnje i odgovarajućim garancijama,
Direktiva 90/314/EEZ o paket aranžmanima,
Direktiva 2008/122/EZ o tajm šeringu,
Direktiva 98/27/EZ o merama zabrane i
Direktiva 2013/11/EU o alternativnom rešavanju sporova.
Direktive o uslugama od opšteg ekonomskog interesa su takođe transponovane u domaće zakone kao što

su:

2002/22/EZ Direktiva o univerzalnim uslugama,
2009/72/EZ Direktiva o električnoj energiji,
2009/73/EZ Direktiva o prirodnom gasu,
Direktiva 98/6/EZ o isticanju cene je transponovana u domaći zakon.

Evropska komisija je u svom Izveštaju o skriningu za Poglavlje 28, koji je sastavljen u junu 2016. godine nakon bilateralnog skrininga koji je održan u februaru 2015. godine, navela da „Srbija ulaže napore da razvije sistem zaštite potrošača u skladu sa strategijama i vrednostima EU o zaštiti potrošača. Opšti okvir postoji.” Analiza harmonizacije u 2018. godini pokazala je i potvrdila da je nivo harmonizacije u Zakonu o zaštiti potrošača na visokom nivou i da taj Zakon daje jasan okvir za potrošačku politiku u jednom zakonodavnom aktu. Ono što i dalje predstavlja izazov, međutim, jeste izvršenje transponovanih i harmonizovanih propisa i u tom pogledu treba preduzeti važne korake, naročito u pogledu delotvornih kazni i vansudskog rešavanja sporova.

Međutim, harmonizacija je kontinuiran proces i zahteva stalno praćenje i dodatno inkorporiranje.

4.3. PROPISI I INSTITUCIJE O ZAŠTITI POTROŠAČA U SRBIJI

Propisi i institucije o zaštiti potrošača –korisnika robe

Na osnovu evropske legislative, a u skladu sa pomenutom Strategijom Vlade Srbije, donet je (ili će biti promenjen) veći broj zakonskih i podzakonskih akata u koje su inkorporirane pravne tekovine EU. Među tim propisima, nesumnjivo, su najvažniji Zakon o zaštiti potrošača, koji štiti sve potrošače osim korisnika finansijskih usluga koji se štite odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga.⁶⁴

Nadzor nad primenom Zakona o zaštiti potrošača vrši ministarstvo nadležno za poslove trgovine putem upravne kontrole tržišnih i turističkih inspektora.⁶⁵ Ministarstvu nadležnom za poslove trgovine je, inače, poverena centralna uloga u javno-pravnoj zaštiti potrošača. Tako, osim što podnosi vladi predlog nacionalnog programa i usvaja godišnje programe zaštite potrošača, ministarstvo nadležno za poslove trgovine u oblasti zaštite potrošača obavlja brojne poslove koji su mu zakonom povereni.

Osim u Zakonu o zaštiti potrošača, odredbe o posebnoj javno-pravnoj zaštiti ekonomskih interesa potrošača sadržane su i u zakonima i podzakonskim opštim aktima kojima se regulišu trgovina, zdravstvena ispravnost životnih namirnica i predmeta opšte upotrebe, inspekcijski nadzor, oglašavanje, cene, nagradne igre, zaštita životne sredine¹¹⁴.

Prema Zakonu o zaštiti potrošača, **potrošač je fizičko lice koje kupuje proizvode ili koristi usluge za lične potrebe ili potrebe svog domaćinstva.** U Zakonu se ne navodi šta se podrazumeva pod izrazom „sopstvene potrebe”. Mišljenja smo da se kupovina proizvoda ili korišćenje usluga za obavljanje privredne delatnosti ne smatra kupovinom proizvoda i korišćenjem usluga za sopstvene potrebe u smislu Zakona o zaštiti potrošača. Ovo zbog toga što se u odnosima kupovine proizvoda i korišćenja usluga neophodnih za obavljanje privredne delatnosti, privredno-pravni subjekt ne pojavljuje kao laik već kao privrednik i stručnjak, dovoljno informisan i osposobljen za zaštitu svojih prava i na zakonu zasnovanih interesa, pa mu nije potrebna i posebno javno-pravna

3

⁶⁴ Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga: „Službeni glasnik RS”, br. 36/11 i 139/14

⁶⁵ Inspektorski nadzor vrše i ministarstva nadležna za poslove zdravlja, poljoprivrede, vodoprivrede i šumarstva, energetike, saobraćaja, telekomunikacija, planiranja i građevinarstva i zaštite životne sredine, kao i organi lokalne samouprave (komunalna inspekcija).

zaštita, iako se logičkim tumačenjem može zaključiti da su potrebe obavljanja privredne delatnosti sopstvene potrebe privredno-pravnog subjekta. Iz tog razloga se ni fizičko lice, koje u nameri da otpočne obavljanje privredne delatnosti kupuje opremu i materijal i drugo što je potrebno za privređivanje pre nego što je registrovalo preduzeće, neće smatrati potrošačem. Kako, međutim, rešiti slučaj kada fizičko lice kupuje stvar koja će mu služiti, kako za obavljanje privredne ili profesionalne delatnosti tako i za privatne potrebe (npr. nabavka motornog vozila koje će kupac koristiti radi pružanja usluga prevoza uz naknadu kao registrovane privredne delatnosti, ali i u privatne svrhe)? U takvim slučajevima odlučujuća je namera koja je u vreme zaključenja ugovora o kupoprodaji bila preovlađujuća.⁶⁶ Samo ako su privatne namere bile očigledno preovlađujuće, kupac će se u tom slučaju tretirati kao potrošač.¹⁵⁴

Prodavac je privredno društvo, preduzeće, drugo pravno lice i preduzetnik koji je prodaje i pruža usluge potrošačima. *Argumentum a contrario* prodavcem se ne bi smatralo fizičko lice koje nije preduzetnik, a posao trgovine obavlja porodično, izvan bilo koje registrovane delatnosti. Diskutabilno je da bi u tom slučaju kupac mogao imati pravni status potrošača.

Zakon o zaštiti potrošača donet je u skladu sa odredbama već pomenute Direktive 93/13/EEZ, i drugim direktivama koje regulišu pitanja zaštite potrošača od nepravilnih odredaba u potrošačkim ugovorima. Pomenu tim zakonom štite se prava potrošača shodno regulativama EU.

Zaštita potrošača u ostvarivanju prava iz ugovora o prodaji, reguliše sledeća pitanja:

isporuku i prelazak rizika,
prateću dokumentaciju uz robu,
saobraznost robe ugovoru,
davanje garancije i garantni list za robu,
reklamaciju i
način rešavanja reklamacije na robu.

Kada su u pitanju usluge od opšteg ekonomskog interesa, naši propisi su usaglašeni sa propisima o uslugama navedenim u već pominjanim Direktivama 2002/22/EZ, 2009/72/EZ i Direktivi 2009/73/EZ (električna energija i prirodni gas).

Propisi o obligacionim odnosima

Pojam nepravilnih odredaba u ugovorima sadržan je u odredbama Zakona o obligacionim odnosima,⁶⁷ koje regulišu opšte uslove formularnih ugovora. Prema odredbama pomenutog zakona, opšti uslovi moraju se objaviti na uobičajen način i oni obavezuju ugovornu stranu ako su joj bili poznati ili morali biti poznati u momentu zaključenja ugovora.¹¹

Po¹¹ nepravilnih ugovornih odredbi preuzet je iz Direktive 93/13/EEZ.

U skladu sa načelom savesnosti i poštenja i načelom jednakosti ugovornih strana propisuje se posebno pravilo za tumačenje nejasnih odredbi kada je predmet tumačenja nejasna odredba ugovora po pristupu, u tom slučaju¹¹ nejasne odredbe potrošačkog ugovora tumače se u korist potrošača.

Odredbe o ugovorima o prodaji dopunjuju pravila ZOO o kupoprodaji i blisko prate odredbe Direktive 99/44/EZ o prodaji robe i pratećim garancijama⁶⁸ i Direktive 2011/83/EU o pravima potrošača.⁶⁹

Razlikovanje između zakonske regulative (odgovornost za nesaobraznost) i (komercijalne) garancije ima

⁶⁶ Galić, Aleš: „Procesnopravna zaštita potrošača u pravu Evropske unije”, Evropski pravnik, br. 1/2006. str. 111.

⁶⁷ Zakon o obligacionim odnosima, „Sl. list SFRJ”, br. 29/8... sa izmenama i dopunama

4

⁶⁸ Direktiva 1999/44/EZ EP i Veća o određenim aspektima prodaje robe široke potrošnje i o garancijama za takvu robu, od 23. Maja 1999. godine

63

⁶⁹ Direktiva 2011/83/EU EP i Veća o pravima potrošača, izmeni Direktive Veća 93/13/EEZ i Direktive 1999/44/EZ EP i Veća o stavljanju van snage Direktive Veća 85/577/EEZ i Direktive 97/7/EZ EP i Veća od 23.10.2011. godine

svoje korene u Direktivi 2011/83/EU o pravima potrošača. U ovakvim slučajevima se uglavnom primenjuje dvo-stepeni postupak koji predviđa Direktiva: u prvom koraku potrošač bira između opravke ili zamene, a u drugom koraku, kada opravka ili zamena nije moguća, potrošač ima pravo na sniženje cene ili raskid ugovora. U tom slučaju ZOO predviđa naknadu štete.

Organi i organizacije zaduženi za zaštitu potrošača u Srbiji usaglašeni sa praksom u EU

Prema odredbama Zakona o zaštiti potrošača, u koji je inkorporirano 14 evropskih direktiva,⁷⁰ nosioci zaštite potrošača su Narodna skupština, Vlada, Ministarstvo trgovine, turizma i telekomunikacija (ovo Ministarstvo je glavni nosilac zaštite potrošača), Nacionalni savet za zaštitu potrošača, određena ministarstva, ovlašćena regulatorna tela, pokrajinski organi i organi lokalnih samouprava, a na kraju i odgovarajuća udruženja i savezi udruženja, kojih ima više desetina širom Srbije. Dve trećine Nacionalnog saveta čine predstavnici pomenutih resora, a jednu trećinu predstavnici evidentiranih udruženja i saveza.

Ministarstvo vodi evidenciju o udruženjima i savezima za zaštitu potrošača, kao neprofitnim organizacijama, čije finansiranje se vrši iz budžeta Republike. Predstavnici svih udruženja i saveza čine Savet potrošača.

Zakonom su regulisana i pitanja potrošačkih prigovora, vanskudsko rešavanje potrošačkih sporova, kao i zaštita kolektivnog interesa potrošača.

Nacionalni savet za zaštitu potrošača, koga osniva Vlada a čine ga predstavnici resornih ministarstava, legalno registrovanih udruženja i saveza za zaštitu potrošača, predstavnici privrednih komora i drugih subjekata koji se pojavljuju na tržištu ali i stručnjaci za određene oblasti koji su se dokazali u zaštiti potrošača. Uloga Saveta je značajna počev od kreiranja nacionalne strategije za zaštitu potrošača, predlaganje mera iz te oblasti do pružanja pravih informacija javnosti u vezi realizacije politike zaštite potrošača u svetu i kod nas.

Aktivnosti organa autonomne⁷¹ pokrajine i lokalnih samouprava svodi se na pružanju podrške udruženjima i savezima za zaštitu potrošača na njihovim nivoima i pružanju tim organizacijama adekvatne podršku i pomoći u rešavanju eventualnih sporova u toj oblasti.

Aktivnosti udruženja i saveza za zaštitu potrošača, koji su osnovani u skladu sa zakonom, moraju biti nezavisna, kako bi u svom radu ispoljavali nepristrasnost ni prodavcima robe i usluga ni njihovim korisnicima i u njih ne mogu biti uključena lica koja vrše bilo kakvu javnu funkciju na bilo kom nivou vlasti. Prvenstvena im je uloga edukacija potrošača i pravovremeno i objektivno informisanje potrošača o svim bitnim zbivanjima na tržištu, ispitivanja mišljenja potrošača o pojedinim vrstama robe i usluga i o njihovim pravima. Resorno ministarstvo vodi evidenciju o svim registrovanim udruženjima i savezima (Spisak udruženja i saveza dat je na kraju ovog poglavlja), a dato im je pravo da formiraju jedinstveni Savet potrošača na nivou Republike Srbije.

U cilju praćenja prigovora potrošača, resorno ministarstvo vodi **Registar potrošačkih prigovora**, kako bi se pratila njihova realizacija u praksi.

133 onom su regulisana i druga pitanja, kao što su:

Potrošački spor;

Vanskudsko rešavanje potrošačkih sporova;

Tela za vanskudsko rešavanje potrošačkih sporova;

Pravo na sudsku zaštitu;

Kolektivni interes potrošača, postupak i mere za njihovu zaštitu;

Postupak za naknadu štete;

Nadležnost za nadzor nad sprovođenjem zakona i podzakonskih propisa koji regulišu zaštitu potrošača.

⁷⁰ U članu 3. Zakona o zaštiti potrošača Hrvatske („Narodne novine” broj 41/14, 110/15 i 14/19) pod naslovom: „Usklađivanje s pravnim aktima Evropske unije”, navedene su sve direktive Evropske unije koje regulišu oblast zaštite potrošača. Takva je praksa i kod drugih zakonskih akata u Hrvatskoj.

⁷¹ Član 124. Zakona Hrvatske

Prema odredbama Zakona o zaštiti potrošača⁷², nadzor nad sprovođenjem predmetnog zakona i propisa donetih na osnovu njega, vrši Ministarstvo za trgovinu, turizam i telekomunikacije i njihove inspeksijske službe, a niži organi kontrolišu sprovođenje zakona u skladu sa zakonskim ovlaštenjima.

U Republici Hrvatskoj kao institucionalni okvir za zaštitu potrošača, oličen je u svim organima i organizacijama i drugim institucijama, od Sabora Hrvatske, preko Vlade, resornih ministarstava, nadležnih inspekcija, pa do organa lokalne samouprave i poslovnih udruženja osnovanih sa ciljem zaštite potrošača. Vlada Hrvatske svojom odlukom, osnovala je Nacionalno veće za zaštitu potrošača, što je analogno Nacionalnom savetu za zaštitu potrošača u Srbiji.

Kao zaključak iz navedenog izlaganja proističe da je Srbija, u pravnom i institucionalnom pogledu, svoje propise institucije usaglasila sa aktima Evropske unije, što se može sagledati iz regulative Hrvatske koja je članica Evropske unije duže od sedam godina.

PRILOG BROJ 1

IZVOD IZ EVIDENCIJE UDRUŽENJA I SAVEZA ZA ZAŠTITU POTROŠAČA⁷³

Tabela broj 3

Red. broj	Datum upisa	Naziv	Sedište	Broj telefona	E-mail adresa i internet prezentacija	Odgovorno lice
1.	9. jun 2011.	81 Organizacija potrošača Srbije (OPS) Jagodina	Maksima Gorkog 5 Jagodina	035 / 24-15-16 065 / 810-21-03	e-mail: office@iapotosac.com reioionalicentar@iapotosac.org.rs www.iapotosac.org.rs	Ljubiša Andrejić
2.	9. jun 2011.	12 Centar za zaštitu potrošača i unapređenje kvaliteta života građana „FORUM“ Niš	Cara Dušana 54 Lušanov bazar II sprat. Kupola- p. 220 Niš	018 / 525-040 065 / 8850-102 064/11-97-301	144 e-mail: forumnis@mts.rs forumsavetovaliste@mts.rs www.forum-nis.org.rs	mr Jovan Jovanović
3.	9. jun 2011	Centar potrošača Srbije (CEPS) Beograd	Karađorđeva 6/81 Zemun (Beograd)	011 / 31-20-444 011 1 31-22-102	12 e-mail: office@ceps.rs savetovaliste.ceps@gmail.com vera.vida@ceps.rs www.ceps.rs	Vera Vida
4.	9. jun 2011	81 Udruženje za zaštitu potrošača Vojvodine (UZPV) Novi Sad	Ravanička 11 Novi Sad	021 / 63-13-600 021/63-14-600	e-mail: info@potrosac.info www.potrosac.info	Goran Papović

⁷² Član 154. Zakona Hrvatske

⁷³ Izvor: Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija <https://mtt.gov.rs/download/Eviud1.pdf>

Red. broj	Datum upisa	Naziv	Sedište	Broj telefona	E-mail adresa i internet prezentacija	Odgovorno lice
5.	26. jul 2011.	Gradska organizacija potrošača Leskovac	Vojvode Mišića 22 Leskovac	064 / 533-0-252 069 / 533-0-252	12 e-mail: aktivnipotrosaci@gmail.com www.aktivnipotrosaci.info	Marija Marković
6.	5. sept. 2011.	Organizacija potrošača Kragujevca (OPK) Kragujevac	Sime Tepića 23 Kragujevac	034 / 20-20-20 063 / 77-500-85	12 e-mail: opk@nops.org.rs info@opk.rs www.opk.rs	Zoran Nikolić
7.	19. sept. 2011.	Nacionalna organizacija potrošača Srbije (NOPS) Beograd	Masarikova 5 XIV sprat Palata Beogradanka Beograd	011/ 404-6-300 011 / 404-6-301 011 / 404-6-302	12 e-mail: office@nops.org.rs pravnitim@nops.org.rs www.nops.org.rs	Goran Papović
8.	21. sept. 2011.	Opštinska organizacija potrošača Vlasotince	Trg oslobođenja 7/a Vlasotince	12 016 / 875-150 063/411-537	e-mail: oop.vlasotince@gmail.com www.nops.org.rs	Novica Jovanović
9.	12. okt. 2011.	Organizacija potrošača Kruševac	Rasinska 27 Kruševac	12 0651 555-80-91	e-mail: opks@nops.org.rs www.nops.org.rs	Olivera Veselinović
10.	19. jan 2012.	Asocijacija potrošača Srbije (APOS) Novi Sad	Alekse Šantića 57/1 Novi Sad	12 021 / 44-74-88	e-mail: apos@apos.org.rs www.apos.org.rs	Helena Miličević
11.	28. mart 2012.	Centar za zaštitu potrošača Senta	Narodne bašte 2 Senta	12 0641 965-73-39	e-mail: info@czpsenta.com www.czpsenta.com	Ištvan Kiralj
12.	28. mart 2012.	Centar potrošača Gornji Milanovac	Karadorđeva 7 Gornji Milanovac	12 060 /028-82-36	e-mail: centargm@gmail.com www.ceps.rs	Suzana Lazovnić
13.	26. apr. 2012.	Centar potrošača Pančevo	Branka Radičevića 6 (sedište Centra) Braće Jovanovića bb, M3 Kotež (kancelarija) Pančevo	12 062 172-71-21	e-mail: potosaci.pancevo@gmail.com www-ceps.rs	Monika Kutri
14.	6. jul 2012	Centar za edukaciju i zaštitu potrošača Sremska Mitrovica	Savska 7 Sremska Mitrovica/ Mačvanska Mitrovica	12 066/414-276	e-mail: cetupsm@gmail.com www.ceps.rs	Selena Vujić

Red. broj	Datum upisa	Naziv	S e d i š t e	Broj telefona	E-mail adresa i internet prezentacija	Odgovorno lice
15.	18. jul 2012.	Organizacija potrošača Valjeva Valjevo	Naselje Oslobođioci Baljeva 24 Valjevo	¹² 063 89-39-482	e-mail: potrosaciva@yahoo.com www.nops.org.rs	Slobodan Petronić
16.	24. okt. 2012.	Udruženje bankarskih klijenata EFEKTIVA Beograd	Porečka 13 Beograd	¹² 011 / 32-94-885	e-mail: office@efektiva.rs potnosaci@efektiva.rs www.efektiva.rs	Dejan Gavrilović
17.	25. okt. 2012.	Organizacija potrošača Topola-Oplenac Topola	Dušana Radovića 1/11 Topola	¹² 064/ 650-15-97	e-mail: oktosrb@g mail.com www.iapotrosac.org.rs	Nikola Marić
18.	13. dec. 2012.	Organizacija potrošača „Hram” Beograd	Krušedolska 1 B, Beograd	¹² 060/41-55-100	e-mail: co.hram.bg.rs@hram.gmail.co m www.organizacijapotrosaca-hram.org.rs	Natalija Vranešević
19.	20. mart 2014.	Republička unija potrošača Beograd	Gradski Park 2, lokal 113, Hala Pinki, Zemun Beograd	¹² 060/ 31-31 -191 011/33-46-167 011 /377-16-70	e-mail: repupo@yahoo.com www.repupo.com	Denis Perić
20.	1. jul 2014.	Centar za edukaciju i zaštitu potrošača Plandište	Zmaj Jovina 14 Plandište	064/839-72-68 064/286-73-76	e-mail: cepsplandiste@yahoo.com www.ceps.rs	Danijel Pankarić Željko Kaceljev
21.	25. jul 2014.	Udruženje „Narodni parlament,; Leskovac	Ilije Strele 3 A Leskovac	¹² 0700-500-500 016/31-00-110	e-mail: office@parlament.org.rs www.parlament.org.rs	Goran Mitrović
22.	15. jyn 2015.	Udruženje za zaštitu prava potrošača „Prosperitet” Novi Sad	Kamenička 5a Novi Sad	021/300-38-65 063 / 340-763	¹² e-mail: prosperitet.ns@gmail.com www.prosperitet.rs	Radomir Ćirilović
23.	27. nov. 2015.	Udruženje potrošača Užice	Marije Mare Magazinović 26/61 Užice	031 /532-145 064/ 190-60-89 064/ 150-60-40 064/239-28-98	e-mail: potrosaci.uzice@gmail.com	Milan Nikolić
24.	23. dec. 2015.	Udruženje Centar za zaštitu potrošača Indija Indija	Vojvode Stepe 24 Indija	022/561-248 061 / 22-32-821	¹² e-mail: potrosac.in@gmail.com cezap-in@potrosac-in.org.rs www.potrosac-in.org.rs	Slavica Rodić

Red. broj	Datum upisa	Naziv	S e d i š t e	Broj telefona	E-mail adresa i internet prezentacija	Odgovorno lice
25.	23. dec. 2016.	Zaštita potrošača Beograd	Preševska 61 Beograd	011/24-15-485 12	e-mail: office@zastitapotrosaca.com www.zastitapotrosaca.com	Nenad Bumbić
26.	28. jul 2017.	Udruženje potrošača Kikinde Kikinda	Mikronaselje Blok B, Lamela 2/12 (Svetosavska 32) Kikinda	0230/405-000 069/533-95-10	e-mail: upot.org@gmail.com	Darko Cvijan

PRILOG BROJ 2

BROJ, VRSTA I STRUKTURA PRIGOVORA POTROŠAČA U TOKU 2019. GODINE⁷⁴

BROJ PRIMLJENIH PRIGOVORA POTROŠAČA

U regionalnim savetovalištim potrošača je, u toku 2019. godine evidentirano ukupno 26.532 potrošačka prigovora. Taj broj obuhvata prigovore potrošača koji su primljeni u regionalna savetovališta putem telefona, elektronskom poštom ili ličnim dolaskom u savetovališta potrošača, kao i prigovore potrošača koji su podneti preko interneta, odnosno putem Nacionalnog registra potrošačkih prigovora.

Potrošačima je takođe omogućeno da se mogu obratiti operaterima Grupe za sprovođenje politike zaštite potrošača, u okviru Sektora za zaštitu potrošača, putem besplatne telefonske linije 0800 103 104.

U toku 2019. godine primljeno je ukupno 989 prigovora potrošača, od kojih je Ministarstvo prosledilo udruženjima za zaštitu potrošača - regionalnim savetovalištim 737 prigovora potrošača, dok su preostali prigovori prosleđeni drugim nadležnim institucijama. Posmatrano prema dinamici primanja prigovora, najviše prigovora potrošača je evidentirano u mesecu decembru 2019. godine (264), a najmanje u julu mesecu (12). U proseku je mesečno, tokom 2019. godine, u Ministarstvu evidentirano 82 prigovora potrošača.

U odnosu na ukupan broj prigovora potrošača koji su primljeni u Ministarstvo, najviše prigovora prosleđeno je Savetovalištim potrošača za region Beograda (56%), dok je manji 160 prigovora prosleđen drugim savetovalištim (Savetovalište za region Vojvodine - 21%, Savetovalište za region Šumadije i Zapadne Srbije - 16% i Savetovalište za region Južne i Istočne Srbije - 7%).

Posmatrano prema dinamici primanja prigovora, najveći broj primljenih prigovora potrošača u regionalna savetovališta je evidentiran u martu (2.615) i maju (2.752) 2019. godine. U regionu Beograda je u proseku na mesečnom nivou evidentirano 1.314 prigovora potrošača, dok je u regionu Vojvodine evidentirano 396 prigovora. U regionu Šumadije i Zapadne Srbije je u proseku bilo 257 prigovora mesečno, a u regionu Južne i Istočne Srbije 243 prigovora, što ukazuje na manji stepen informisanosti potrošača u ovim regionima i veću potrebu za edukativnim aktivnostima u cilju podizanja svesti potrošača o njihovim potrošačkim pravima.

⁷⁴ Izvor:Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija <https://mtt.gov.rs/download/Eviud1.pdf>

ANALIZA POTROŠAČKIH PROBLEMA

U cilju sveobuhvatnog sagledavanja potrošačkih problema, izvršena je analiza i klasifikacija potrošačkih prigovora, odnosno da li se prigovor odnosi na robu ili uslugu. Zatim se detaljnija klasifikacija vrši prema vrsti robe i usluge, predmetu prigovora i vrsti pružene pomoći.

STRUKTURA PRIGOVORA PREMA PREDMETU - ROBA I USLUGE

U 2019. godini najveći broj prigovora potrošača se odnosio na robu (77.24%), dok se 22.76% prigovora odnosio na usluge. Najveći broj prigovora potrošača zabeležen je u mesecima: januar, februar, mart, maj 2019. godine (tabela 4).

Tabela broj 4 – Broj prigovora potrošača prema predmetu ugovora (roba/usluge) u 2019.

Roba / usluge	Broj i struktura prigovora potrošača po mesecima u 2019. godini												Ukupno	%
	Januar	Februar	Mart	April	Maj	Jun	Jul	Avgust	Sept.	Okt.	Nov.	Dec.		
Roba	1864	1878	1979	1.699	2203	1904	1771	1321	1222	1587	1438	1628	20494	77,24
Usluga	506	616	636	546	549	562	540	409	337	442	430	465	6038	22,76%
Ukupno	2370	2494	2615	2245	2752	2466	2311	1730	1559	2029	1868	2093	26532	100,00%

Grafikon broj 1

STRUKTURA PRIGOVORA POTROŠAČA PREMA PREDMETU UGOVORA

STRUKTURA PRIGOVORA PREMA VRSTI ROBE I USLUGE

Posmatrano sa stanovišta vrste robe, najviše prigovora potrošača se odnosi na obuću (23,48%). mobilne telefone (6.38%), nameštaj/stolariju i opremu za enterijer (6,00%), belu tehniku (5.50%). kućne aparate (4.40%), odeću (4,19%), kao i televizore (4,11%) i računare i IT opremu (4,04%).

Kada je reč o prigovorima potrošača koji se odnose na pružene usluge, najviše prigovora odnosi se na telekomunikacione usluge (10,58%), kao i na usluge od opšteg ekonomskog interesa - snabdevanje električnom energijom, vodom, toplotnom energijom, gasom i sl. (5.82%).

Tabela broj 5 – Ukupan broj prigovora potrošača u 2019. prema vrsti robe i usluge

VRSTA ROBE/USLUGE	BROJ	PROCENAT
-------------------	------	----------

Obuća	6229	23,48%
Odeća	1112	4,19%
Modni dodaci	364	1,37%
Bela tehnika	1459	5,50%
Kuhinjski aparati i oprema za kuhinju	212	0,80%
Klima uređaji i uređaji za grejanje	276	1,04%
Televizori	1090	4,11%
Audio oprema	121	0,46%
Kućni aparati	1166	4,40%
Računari i IT oprema	1072	4,04%
Video oprema	14	0,05%
Auto oprema	475	1,79%
Foto, optička oprema, kamere	1*	0,07%
Mobilni telefoni	1693	6,38%
Tekstil. tekstilni proizvodi i prostirke	219	0,83%
Nameštaj/stolarija i oprema za enterijer	1592	6,00%
Hrana i piće	653	2,46%
Lekovi	254	0,96%
Motorna vozila	239	0,90%
Dečije igračke	140	0,53%
Usluge od opšteg ekonomskog interesa	1543	5,82%
Telekomunikacione usluge	2806	10,58%
Elektro usluge	S	0,03%
Građevinske usluge	20	0,08%
Zanatske usluge	24S	0,93%
Vodoinstalaterske usluge	38	0,14%
Turističke usluge	232	0,87%
Finansijske usluge	237	0,89%
Auto servis	121	0,46%

Finansijske usluge	23	26	28	4	38	19	30	17	15	12	16	9	237	2,91%
Autoservisi	21	35	6	7	7	9	8	7	3	8	6	4	121	1,49%
Ostalo	241	242	330	248	249	282	247	178	197	222	205	240	2831	35,41%
<i>Ukupno</i>	<i>712</i>	<i>853</i>	<i>862</i>	<i>691</i>	<i>756</i>	<i>758</i>	<i>761</i>	<i>550</i>	<i>451</i>	<i>570</i>	<i>559</i>	<i>611</i>	<i>8134</i>	<i>100,00%</i>

Grafikon broj 3

PROCENTUALNO UČEŠĆE PRIGOVORA POTROŠAČA PREMA VRSTI USLUGE U 2019. GODINI

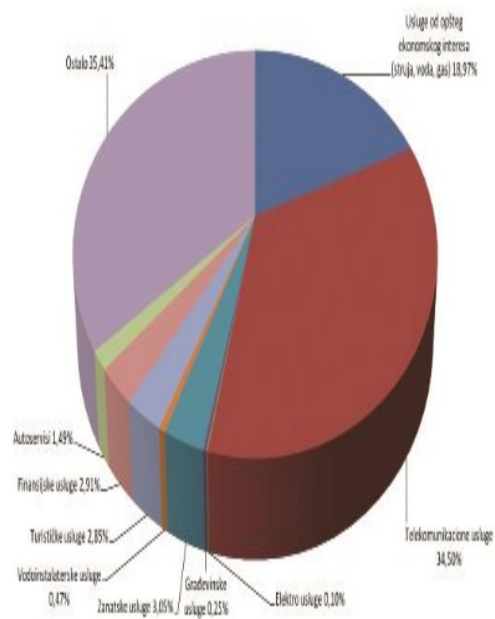


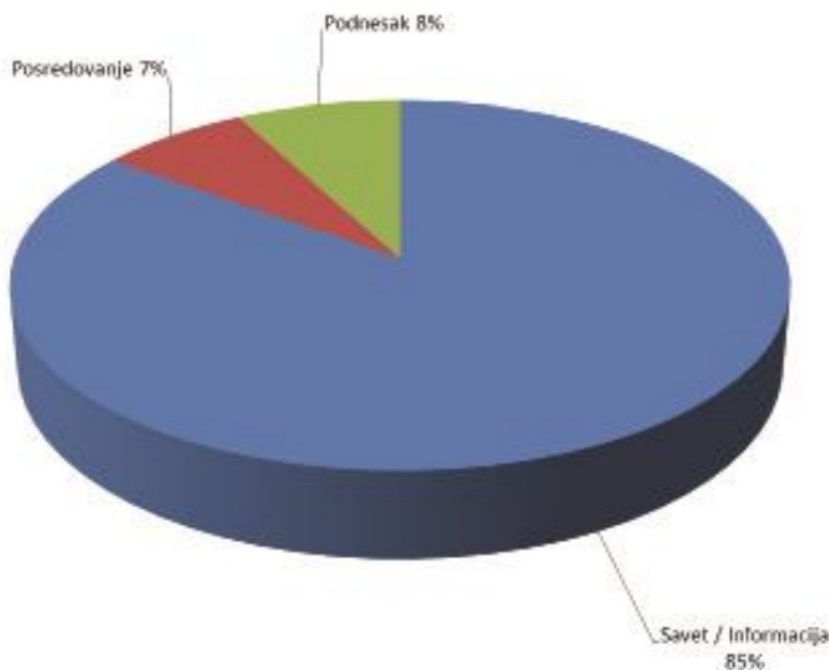
Tabela broj 7 – Broj prigovora prema vrsti pružene pomoći u 2019.

Vrsta pomoći	Broj prigovora potrošača u 2019. godini												Ukupno	%
	153 Jan.	Feb.	Mart	April	Maj	Jun	Jul	Avg.	Sep.	Okt.	Nov.	Dec.		
Savet / Informacija	2100	2034	2146	1854	2364	2075	1964	1464	1391	1708	1602	1760	22512	84,85%
Posredovanje	205	205	195	336	234	138	104	80	60	123	119	104	1903	7,17%

Podnesak	64	203	268	34	152	250	241	186	108	192	147	229	2074	7,82%
Vansudsko	0	1	1	20	0	1	1	0	0	0	0	0	24	0,09%
Sud	1	1	5	1	2	2	1	0	0	6	0	0	19	0,07%
<i>Ukupno</i>	<i>2370</i>	<i>2494</i>	<i>2615</i>	<i>2245</i>	<i>2752</i>	<i>2466</i>	<i>2311</i>	<i>1730</i>	<i>1559</i>	<i>2029</i>	<i>1868</i>	<i>2093</i>	<i>26532</i>	<i>100,00%</i>

Grafikon broj 4

PROCENTUALNO UČEŠĆE PRIGOVORA POTROŠAČA PREMA VRSTI PRUŽENE POMOĆI U 2019.⁷⁵



U toku 2019. godine pruženo je ukupno 22.512 saveta potrošačima. U proseku mesečno je bilo 1.876 pruženih saveta potrošačima, s tim da je u maju mesecu bilo 2.354 pruženih saveta, a u januaru 2.100, dok su ispod proseka bili meseci avgust sa 1.464 i septembar sa 1.391 prigovora. S obzirom na to da se najveći broj prigovora potrošača odnosi na obuću, potrošači su najčešće savetovani da u pisanoj formi podnesu reklamaciju trgovcu. Kako je najčešći odgovor trgovca na izjavljenu reklamaciju, a na osnovu mišljenja stručnih institucija, bio da je oštećenje nastalo zbog neadekvatnog korišćenja i mehaničkog uticaja od strane potrošača, pravnici u savetovalištu su pozivali trgovce u cilju pregovaranja i/ili upućivali potrošače na vansudsku i sudsku zaštitu. Dakle, u slučajevima kada potrošač nije uspeo sam da reši problem, savetovališta su u direktnom kontaktu sa trgovcem, mirnim putem, pokušala da za potrošača izdejstvuju pozitivan ishod. Takvih slučajeva u 2019. godini je bilo 1.903.

⁷⁵ Izvor: Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija <https://mtt.gov.rs/download/EviudI.pdf>

U cilju rešavanja problema potrošača, udruženja (savetovališta) su se u 2.074 slučajeve podneskom ili o-pomenom pred utuženje obraćali trgovcu u ime potrošača, kako bi se izbegli troškovi sudskog postupka.

Međutim, u situacijama kada pregovaranje ne uspe, potrošačima je savetovano da zaštitu svojih prava ostvare vansudskim ili sudskim putem.

4.4. ZAŠTITA POTROŠAČA - KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA

Bankarske usluge i bankarsko pravo

Napred pomenuti Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga, kao *lex specialis*, pod finansijskim uslugama, podrazumevaju se:

bankarske usluge: ugovore o kreditu, ugovore o depozitu, ugovor o izdavanju i upotrebi kreditnih kartica, ugovore o dozvoljenom minusu na računu i druge usluge koje banka pruža u skladu sa propisima, usluge finansijskog lizinga, usluge osiguranja, odnosno usluge društva za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima i finansijska pogodba koja podrazumeva odloženo plaćanje duga u toku određenog perioda.

Finansijske usluge su regulisane u poglavlju 9. *Aqui-a: finansijske usluge*. Zakon propisuje da davaoci finansijskih usluga na vidnom mestu moraju da istaknu sve uslove pod kojima pružaju te usluge njihovim korisnicima i da pruže dodatne instrukcije, na zahtev korisnika tih usluga. Primera radi, kada je u pitanju obračun godišnje efektivne kamatne stope, kao najvažnijem elementu ugovora, u pomenutom zakonu, navedeno je da se efektivna kamatna stopa zasniva na sledećim pretpostavkama:

- da će taj ugovor važiti u toku celog perioda na koji je zaključen;
- da će saugovarači uredno ispunjavati svoje obaveze;
- da će sve svoje obaveze izvršavati u rokovima koji su predviđeni ugovorom;
- da će NKS i ostali ugovoreni troškovi biti nepromenjeni do samog isteka roka ugovora.

NBS donosi odgovarajuću odluku kojom reguliše obračun efektivne kamatne stope, što važi u primeni propisa o platnim uslugama.

U pravnoj teoriji, subjekti bankarskog prava su lica koja učestvuju u bankarskim poslovima.

Prvu grupu tih subjekata čine lica koja se u bankarskim poslovima bave profesionalno u vidu redovne delatnosti. Ti subjekti su u prvom redu banke a zatim i druge finansijske organizacije koje obavljanju određene poslove iz oblasti finansija, u vidu zanimanja, odnosno registrovane delatnosti. Ova kategorija subjekata je za bankarsko pravo najvažnija. Banke se organizuju isključivo kao akcionarska društva.

Drugu kategoriju subjekata bankarskog prava čine bančini klijenti. To su sva pravna i fizička lica koja pored banaka i drugih finansijskih organizacija učestvuju u bankarskom poslovanju i javljaju se kao druga ugovorna strana prema banci. Ova lica se ne bave profesionalno bankarskim poslovanjem, nego imaju svoj predmet poslovanja zaključivanje i izvršavanje bankarskih poslova, pa se kao takvi označavaju kao subjekti bankarskog prava u širem smislu reči. Sa stanovišta našeg interesovanja, ova druga kategorija učesnika u bankarskom poslovanju, zovu se jednim imenom korisnici finansijskih usluga.⁷⁶

Regulisanje bankarskog poslovanja u Srbiji i poređenje sa propisima u članici EU - Hrvatskoj

Osnovni propis koji reguliše bankarsko poslovanje u Srbiji je Zakon o bankama,⁷⁷ gde u startu možemo uočiti razliku u samom nazivu zakona, jer se u zemljama članicama EU, ovi zakoni nazivaju zakonom o kreditnim

⁷⁶ Šogorov, S. (2009) Bankarsko pravo, Fakultet za evropske pravno-političke studije Univerziteta Singidunum, i Službeni glasnik, str. 19.

⁷⁷ Zakon o bankama: „Službeni glasnik RS”, br. 10/0591/10 i 14/15

institucijama.

Kontrola bankarskog poslovanja, prema navodima prof. M. Hadžića, vrši se na dva nivoa: unutrašnja (u samim bankama) i spoljašnja od strane Narodne banke Srbije.⁷⁸

Prema odredbama predmetnog zakona banka je akcionarsko društvo koje je osnovano uz dozvolu Narodne banke Srbije i obavlja depozitne i kreditne poslove, kao osnovne vrste u svom poslovanju⁷⁹ s tim da niko drugi ne može da se bavi ovim poslovima. Pored tih poslova, zakon dozvoljava da banka može obavljati i druge poslove, kao što su: devizno i valutno poslovanje, poslovi platnog prometa u zemlji i sa inostranstvom, poslovi sa hartijama od vrednosti, brokersko-dilerski poslovi, garancijski poslovi, poslovi faktoringa i forfetinga i drugi poslovi za koje dobije dozvolu Narodne banke Srbije.

Kada je u pitanju zaštita klijenata, u zakonu postoji samo jedna odredba koja nosi takav podnaslov⁸⁰ gde stoji sledeći tekst:

„Klijent banke, u smislu ovog zakona, je bilo koje lice koje koristi usluge ili je koristilo usluge banke ili lice koje se obratilo banci radi korišćenja usluga i koje je banka kao takvo identifikovala.

Klijent banke ima pravo pristupa svim podacima koji mu prema ovom zakonu moraju biti dostupni, a banka je dužna da mu na zahtev obezbedi ovaj pristup. Banka slobodno odlučuje o izboru klijenta.”

U poređenju sa Zakonom o kreditnim institucijama Hrvatske⁸¹ isti je nadležni organ koji izdaje dozvole, vrši nadzor i donosi podzakonske propise za primenu zakona, kao i u Srbiji, ali postoje i bitne razlike u odnosu na predmetni zakon Srbije, a to su:

Vrste kreditnih institucija, gde je pored banaka moguće osnovati i štedne banke koje mogu poslovati samo na teritoriji Hrvatske kao stambene štedionice;

U uvodnim odredbama predmetnog zakona Hrvatske, u poglavlju „Usklađivanje sa propisima Evropske⁴⁴ je”, prvenstveno se pominju sledeći propisi EU:

Direktiva 2013/36/EU Evropskog parlamenta i Veća od 26. juna 2013. o pristupanju delatnosti kreditnih²⁰ institucija i bonitetnom nadzoru nad kreditnim institucijama i investicionim društvima;

⁴⁴ Direktiva 94/19/EZ Evropskog parlamenta i Veća od 30. maja 1994. o sistemima osiguranja depozita;

Direktiva 2001/24/EZ Evropskog parlamenta i Veća od 4. aprila 2001. godine o restrukturiranju i likvidaciji kreditnih institucija;

Uredbe (EU) br. 575/2013 Evropskog parlamenta i Veća od 26. juna 2013. godine o bonitetnim zahtevima za kreditne institucije i investiciona društva (Uredba (EU) br. 575/2013).

Znatno veći broj bankarskih poslova kojima se kreditne institucije mogu baviti;

Uvođenje posebnog poglavlja u zakonu²⁰ me su decidno navedena prava korisnika finansijskih usluga – potrošača fizičkih lica koja su klijenti kreditne institucije, a koja posluju izvan područja svoje privredne delatnosti ili slobodnog zanimanja;⁸²

Saradnja centralne banke sa Evropskim sistemom finansijskih institucija o ujednačavanju supervizorskih³² ta i postupaka u primeni zakona i Uredbe broj 575/2013. i drugih propisa EU.

U postupku neposredne kontrole banke mogu učestvovati i ovlašćena lica stranog regulatornog tela koje kontroliše, odnosno nadzire poslovanje članova iste bankarske grupe u kojoj je i banka, u skladu sa sporazumom o saradnji između Narodne banke Srbije i tog tela.⁸³

⁷⁸ Hadžić M. (2018), Bankarstvo, Univerzitet Singidunum, Beograd, str. 113.

⁷⁹ Član 2. Zakona

⁸⁰ Član 41. Zakona

⁸¹ Zakon o kreditnim institucijama Hrvatske: „Narodne novine” broj 153/13, 102/15 15/18, 70/19 i 47/20

⁸² Članovi 300-312. Zakona Hrvatske

⁸³ ¹¹⁷ Jović Z. (2008), Menadžment finansijskih institucija, Univerzitet Singidunum, Beograd, str. 247.

Finansijska pogodba –prodaja robe sa odloženim plaćanjem duga

10

Finansijska pogodba je ¹⁰ prodaja sa odloženim otplatama ili drugi oblik finansiranja korisnika - fizičkog lica koje ovu uslugu koristi ili namerava ¹⁰ koristi u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti. Ovu transakciju nudi trgovac, ¹⁴³ ja podrazumeva odloženo plaćanje duga u toku određenog perioda i na koju se primenjuju odredbe Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

Propisi o zaštiti finansijskih usluga na daljinu

10

Prema odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu⁸⁴, ugovor na daljinu označava ugovor kojim se jedna ugovorna strana (pružalac finansijske usluge) obavezuje da će pružiti finansijske usluge koje su predmet ugovora drugoj ugovornoj strani (korisniku tih usluga), a u vezi s kojim se pružanje informacija i preduzimanje drugih aktivnosti u predugovornoj fazi, odnosno zaključenje ovog ugovora vrši isključivo upotrebom jednog ili više sredstava komunikacije na daljinu, u okviru organizovane ponude pružanja ovih usluga.

U finansijske usluge spadaju usluge davanja kredita i druge usluge koje su po svojoj prirodi: standardne bankarske usluge, poslovi osiguranja, poslovi upravljanja dobrovoljnim penzionim fondovima, poslovima finansijskog lizinga, zatim poslovi platnih usluga, usluge emitovanja elektronskog novca, investicione usluge i poslovi finansijske pogodbe, u skladu sa posebnim zakonima koji regulišu poslovanje sa određenim vrstama usluga.

Zanimljivo je napomenuti da pitanje pružanja finansijskih usluga na daljinu u Hrvatskoj je regulisano Zakonom o zaštiti potrošača.

Zaštita depozita fizičkih lica

Poznato je da je prvi sistem osiguranja depozita uveden u SAD, u vreme poznate krize 30-ih godina 20. veka. Tada je osnovana Federalna korporacija za osiguranje depozita, jer je mnoštvo banaka doživelo bankrot. Zaštita depozita služi za dva cilja: štite depozit od insolventnosti banke i obezbeđuju stabilnost poslovanja banke.

Zaštita depozita, proistekla je iz Direktive 2014/49/EU o sistemima osiguranja depozita,⁸⁵ koja je stupila na snagu 3.7. 2014. god, a primenjuje se od jula 2015. godine. Iznos u pomenutoj Direktivi je 100.000 evra za članice EU, a rok isplate sa 15 radnih dana u 2019. godini biće skraćen na 10 radnih dana u toku 2021. godine.

Pod depozitom, u smislu Zakona o osiguranju depozita,⁸⁶ se podrazumeva dinarsko ili devizno potraživanje od banke po osnovu novčanog depozita, ušteda na štednju, bankarskog tekućeg računa ili drugog novčanog računa, shodno odredbama Zakona o osiguranju depozita. Osigurani iznos je iznos osiguranog depozita do 50.000 evra, u evrima, ili u ostalim valutama, preračunatim u evre, po deponentu u banci. U tom cilju u Srbiji je osnovana Agencija za upravljanje Fondom za osiguranje depozita⁸⁷ koja prihode obezbeđuje od premija koje plaćaju poslovne banke koje primaju novčani depozit, s tim da se taj novac drži na računu Narodne banke Srbije,

Rok za usklađivanje domaćeg zakona sa pomenutom Direktivom je kraj 2021. godine, a u celini kada Srbija postane član EU.

Prema odredbama predmetnog zakona, pravo na zaštitu depozita imaju preduzetnik, mikro, malo i srednje pravno lica. Odredbama Zakona o računovodstvu⁸⁸ utvrđeni su kriterijumi razvrstavanja privrednih subjekata,

21

⁸⁴ Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, „Službeni glasnik RS”, br. 44/18

⁸⁵ Direktiva 2014/49/EU EP i Veća o sistemu osiguranja depozita, od 16.4.2014. godine

87

⁸⁶ Zakon o osiguranju depozita, „Sl. glasnik RS”, br. 14/15 i 51/17.

⁸⁷ Zakon o osiguranju, „Službeni glasnik RS”, br. 139/14

⁸⁸ Zakon o računovodstvu: „sl. glasnik” br. 73/19. – Član 6. Zakona

kako sle²³

U mikro pravna lica razvrstavaju se ona pravna lica i preduzetnici čiji datum bilansa ne prelazi granične vrednosti dva od tri sledeće kriterijuma

Prosečan broj zaposlenih deset;

Poslovni prihod 700.000 evra u dinarskoj protivvrednosti,

Vrednost ukupne aktive na datum bilansa 350.000 evra u dinarskoj protivvrednosti;

U mala pravna lica razvrstavaju se ona pravna lica²³ preduzetnici koji na datum bilansa prelaze granične vrednosti dva od napred navedenih kriterijuma, ali ne prelaze dva od sledećih kriterijuma:

Prosečan broj zaposlenih pedeset,

Poslovni prihod 8.800.000 evra u dinarskoj protivvrednosti;

Vrednost ukupne aktive na datum bilansa 4.400.000 evra u dinarskoj protivvrednosti;

U srednja pravna lica razvrstavaju se ona pr²³ lica i preduzetnici koji na datum bilansa prelaze granične vrednosti dva od tri navedena kriterijuma, ali ne prelaze granične vrednosti dva od sledećih kriterijuma:

Prosečan broj zaposlenih 250,

Poslovni prihod 40.000.000 evra u dinarskoj protivvrednosti,

Vrednost ukupne aktive na datum bilansa 20.000.000 evra u dinarskoj protivvrednosti.

Jedan od ozbiljnijih problema u vezi osiguranja depozita je tzv. moralni hazard. On nastaje ukoliko trošak zaštite depozita ne pada u celosti na banku, pa ta banka se može izložiti većem riziku nego što bi to učinila da ne postoji sistem osiguranja depozita, jer eventualni gubitak neće sn⁶⁷ ta banka, nego će snositi solidarno sve banke. Za ublažavanje problema moralnog hazarda, potrebno je, ne samo dizajniranje sistema osiguranja depozita, nego i efikasno uspostavljene mreže finansijske sigurnosti.

U Republici Hrvatskoj, kao članici Evropske unije, pitanje zaštite depozita regulisano je Zakonom o osiguranju depozita,⁸⁹ gde je takođe propisano osnivanje Agencije, a nadležno telo za kontrolu agencije je ono telo koje kontroliše rad banaka, tj. kreditnih institucija. Korišćenje sredstava koja ostvari agencija posredstvom odgovarajućeg fonda za zaštitu depozita je drugačije regulisano nego u Srbiji, jer se iz predmetnog fonda novac može koristiti i za saniranje banaka za njihovu likvidnost. Iznos osiguranog depozita u Hrvatskoj je 100.000 evra, što znači u skladu sa odgovarajućom direktivom evropske unije. Sredstva fonda za osiguranje depozita, takođe se deponuju na računu kod Centralne banke Hrvatske.

4.5. ZAŠTITA KORISNIKA USLUGA FINANSIJSKOG LIZINGA

Pojam lizinga i finansijskog lizinga

U savremene finansijske proizvode, pored ostalog, spadaju i ugovori o lizingu i o finansijskom lizingu. Razlika je u tome što se kod lizinga (zakupa) uglavnom pojavljuju dva subjekta, davalac lizinga i korisnik lizinga, dok se kod poslova finansijskog lizinga, interpolira i treća strana, a to je subjekt koji finansira ovu vrstu poslova, gde se najčešće pojavljuje komercijalna banka.⁹⁰

Institucija lizinga je stara oko 5000 godina (potiče iz Egipta), dok današnji savremeni poslovi finansijskog lizinga su se najpre pojavili sredinom prošlog veka u SAD, dok je Konvencija o finansijskom lizingu doneta 1988. godine i odnosi se na trostrane ugovore.⁹¹

⁸⁹ Zakon o osiguranju depozita: Narodne novine Hrvatske broj 82/15

⁹⁰ Stakić, B, (2010) Međunarodne finansije, Univerzitet Singidunum, Beograd, str. 302.

⁹¹ Konvencija je usvojena pod nazivom „The UNIDROIT Convention on International Financial Leasing” doneta je na Diplomatskoj konferenciji u Otavi.

Regulativa Srbije i upoređivanje sa propisima članice EU - Hrvatske

Oblast finansijskog lizinga u Srbiji je regulisana Zakonom o finansijskom lizingu, koji je prvi put donet 2003. godine, a poslednja izmena je bila 2011. godine. Zakon je donet po ugledu na Konvenciju UN iz 1988. godin³²

Za obavljanje poslova finansijskog lizinga čiji je predmet pokretna stvar, novčani deo osnivačkog kapitala davaoca lizinga ne može biti manji od 500.000 evra u dinarskoj protivvrednosti, prema zvaničnom srednjem kursu dinara na dan uplate. Za obavljanje poslova finansijskog lizinga čiji je predmet nepokretna stvar novčani deo osnivačkog kapitala davaoca lizinga ne može biti manji od 5.000.000 evra u dinarskoj protivvrednosti, prema zvaničnom srednjem kursu dinara na dan uplate

Za poslove lizinga i finansijskog lizinga davaocu pripada naknada u ugovorenom iznosu koju plaća primalac lizinga.

Posle isteka ugovorenog roka, predmet lizinga se može otkupiti od strane korisnika lizinga, po preostaloj vrednosti, vratiti davaocu lizinga, ili produžiti ugovor na određeni period.

Dozvolu za obavljanje poslova finansijskog lizinga, po ispunjenju propisanih uslova, izdaje Narodna banka.

Nadzor nad obavljanjem poslova finansijskog lizinga, davaoca tih usluga obavlja, takođe, Narodna banka Srbije.

U Republici Hrvatskoj, kao članici Evropske unije, ova oblast je regulisana Zakonom o lizingu,⁹² što znači da je pomenutim zakonom regulisana i oblast lizinga (koja nije predmet navedene Konvencije, jer se radi o dvosranim ugovorima) i oblast finansijskog lizinga, (koja je predmet regulisanja Konvencije, jer je reč o trostranim ugovorima).

Za razliku od regulative Srbije, prema kojoj saglasnost za rad lizing društva, izdaje Narodna banka Srbije, predmetnim zakonom u Hrvatskoj, propisano je da saglasnost za rad lizing društva, koje trajno mora ispunjavati propisane uslove, izdaje Agencija za nadzor finansijskih usluga.⁹³

Analogno organu za izdavanje saglasnosti za rad lizing društva, nadzor nad radom lizing društva, takođe sprovodi Hrvatska agencija za nadzor finansijskih usluga.⁹⁴

Za razliku od propisa Srbije, na navedenom zakonu Hrvatske, propisani su uslovi pod kojim lizing društvo ima obavezu plaćanja naknade za poslove nadzora.

Iz izloženog upoređivanja suštine dva predmetna zakona, nameće se zaključak da su propisi Hrvatske usklađeni sa regulativom Evropske unije, jer se sve vrste pružanja finansijskih usluga, uključujući i usluge finansijskog lizinga (i lizinga), stavljaju pod kontrolu Agencije za nadzor finansijskih usluga, kako u pogledu izdavanja (i oduzimanja) saglasnos³⁸a rad lizing društva, tako i u pogledu obavljanja poslova nadzora nad lizing društvom.

Najveće svetske lizing kompanije su Ford Financial Services, a na tržištu Velike Britanije dominiraju filijale klirinških banaka, GE Capital i GMAC, čiji je vlasnik General Motors, a koje su sredinom devedesetih godina objavile da vrednost njihovih ugovorenih lizing poslova iznosi preko deset milijardi funti godišnje.⁹⁵

4.6. ZAŠTITA KORISNIKA TRŽIŠTA KAPITALA

Ukratko o kapitalu i njegovoj moći

⁹² Zakon o lizingu objavljen je u Narodnim novinama broj 141/13

⁹³ Član 3. Zakona

⁹⁴ Član 78. Zakona

⁹⁵ Mikerević D. (2009), Finansijski menadžment, Ekonomski fakultet Univerziteta u Banja Luci, str. 207.

Kapital je, prema elementarnoj definiciji, vrednost koja se oplođuje bez obzira na to u kom obliku se on nalazio. O njemu su pisali najveći ekonomski mislioci od Adama Smita, preko Marksa, Kejnsa, Samjuelsona, Krugmana, Stiglica i drugih do Tome Piketija.

Kejns je posebno naglašavao da „kontrola kapitala mora biti konstanta sistema”, o čemu sve više pristalica ima i u EU, radi suprotstavljanja sve obimnijem kineskom kapitalu koji osvaja svet, pa i Evropu.

Osnivanjem Svetske trgovinske organizacije, u okviru koje je usvojen Sporazum o investicionim merama koje se odnose na trgovinu⁹⁶, države članice su obavezne da stranom investitoru pruže nacionalni tretman, a zabranjena su bilo kakva uslovljavanja stranim investitorima, što je veoma nepovoljno za privredno nedovoljno razvijene države.

Krupni korporativni i finansijski kapital iz razvijenih zemalja, prema prof. Stiglicu je najveći dobitnik globalizacije.⁹⁷

Najbolji prikaz o savremenom kretanju kapitala dao je poznati francuski ekonomista Toma Piketi u svojoj knjizi „Kapital u XXI veku”.⁹⁸

Piketi u svojoj knjizi, koja je proglašena za svetskog ekonomskog bestslera, piše o gramzivosti kapitala bez kontrole, slabostima slobodnog tržišta, raspodeli bogatstva u kapitalizmu tokom tri veka, slabljenju evropskog socijalnog modela, na primeru Grčke, i o tome zašto je danas, kao i u doba ¹⁴alzaka (u 19. veku) isplativije oženiti se bogatom naslednicom nego baviti se najplaćenijim poslom ¹⁴svetu. Ova knjiga koju nazivaju remek-delom do sada je najobuhvatnije istraživanje o uzrocima ekonomskih nejednakosti.

Reč je o političkoj, društvenoj i kulturnoj istoriji pre nego o Piketijevoj knjizi iz ekonomije. U njoj se pokazuje da je jedna od snaga koje vode ka snažnom porastu nejednakosti tendencija da stopa prinosa na kapital raste brže od stope privrednog rasta. To što je stopa prinosa na kapital veća od stope privrednog rasta nije nužno loše, već znači da posedovanje kapitala služi nečemu. To znači da možemo da se zadovoljimo da investiramo jedan deo dohotka od kapitala kako bi nastavio da raste u istom odnosu kao ekonomija. Ako je stopa prinosa na kapital 5% godišnje, a stopa privrednog rasta 1%, u proseku je dovoljno da investiramo petinu dohotka od kapitala kako bi rastao istim ritmom kao ekonomija, a da konzumiramo ostale četiri petine. Ne moramo sve da investiramo, inače bi bilo beskorisno posedovati kapital. Problem nastaje kada se poveća jaz između stope prinosa na kapital i stope privrednog rasta – što je dohodak od kapitala veći, to je veća akumulacija kapitala koja povećava nejednakost. Zato je potrebno razviti mehanizme, socijalne, obrazovne, poreske institucije koje će sprečiti da dođe do ove koncentracije kapitala i produbljivanja nejednakosti koja je štetna u društvenom, političkom i ekonomskom smislu, ističe Piketi u pomenutoj knjizi.

Tržište kapitala u Srbiji

U Srbiji je sve do 1989. godine, kontrola kapitala obavljanja putem propisa o stranim ulaganjima, u kojima je ulaganje stranog kapitala u domaću privredu, banke i sektor informisanja bio ograničen na 49%, a nakon brisanja te granice smo izgubili kontrolu investiranja i na sopstvenom tržištu.

Što se tiče berzanskog poslovanja, u Srbiji postoji duga tradicija. Prvi Zakon o javnim berzama Narodna skupština Srbije donela je 1886. godine, a novembra 1894. godine održana je Osnivačka skupština Beogradske berze, a predmet kotiranja su bile sve vrste hartija od vrednosti, čekovi, bonovi, kovani i papirni novac. Početkom 20. veka na berzi su najtraženije i najstabilnije bile državne hartije, jer je poverenje u državu bilo razumljivo najveće, u odnosu na ulaganja u akcije. Beogradska berza je zvanično ukinuta 1953. godine. Reosnivanje Beogradske berze izvršeno je tek 1989. godine, donošenjem Zakona o tržištu novca i tržištu kapitala. Savremeno berzansko poslovanje na Beogradskoj berzi započeto je donošenjem Zakona o tržištu kapitala 2011. godine⁹⁹,

⁹⁶ Trade Related Investment Measures-TRIM Sporazum

⁹⁷ Stiglic, Dž, (2018) Globalizacija i njene protivurečnosti, MIBA books d.o.o. Beograd, str. 29.

⁹⁸ ⁷⁹ Piketi T, (2015) Kapital u XXI veku, Akademska knjiga, Novi Sad. ¹³² Piketi je knjigu objavio na francuskom 2013. pod naslovom *Le capital au XXIème siècle* (Seuil). Na engleskom jeziku „Capital in the Twenty-First Century” – The Balnap Press of Harvard University, je objavljena 2014.

⁹⁹ ²¹ Zakon o tržištu kapitala: „Službeni glasnik RS”, br. 31/2011, 112/2015, 108/2016, i 9/2020.

koji je i danas na snazi, a glavni predmet trgovine su prenosive hartije od vrednosti, a naročito akcije i obveznice.¹⁰⁰

Nadzor nad tržištem kapitala u Srbiji u poređenju sa propisima članice EU - Hrvatske

U Srbiji, prema odredbama Zakona o tržištu kapitala¹⁰¹, Komisija za hartije od vrednosti (u daljem tekstu: Komisija) ima ovlašćenja da donosi podzakonska akta za sprovođenje zakona, odobrava prospekte za javnu ponudu i uključivanje finansijskih instrumenata u trgovanje, , odobrava fizičkim i pravnim licima status kvalifikovanog investitora¹⁰², izdaje dozvolu za rad investicionim društvima i dozvolu za rad organizatoru tržišta, organizuje nastavu za polaganje ispita i daje dozvolu za obavljanje poslova brokera, portfolio menadžera i investicionog savetnika i obavlja i druge poslove u skladu sa zakonom.¹⁰²

Nadzor nad poslovanjem tržišta, takođe, obavlja Komisija tako što najmanje jednom godišnje¹⁰³ sprovodi neposrednu kontrolu. Nadzor nad organizatorima tržišta obavlja se u cilju procene rizika, naročito u aktivnostima koje predstavljaju najveći sistemski rizik u smislu obima i vrste transakcija i poslova koji se obavljaju na tržištu. Po potrebi, Komisija donosi rešenja o eventualnim merama koje će preduzeti od izricanja javne opomene pa do privremenog oduzimanja ili oduzimanja dozvole za rad.

Komisija izdaje dozvole za rad investicionog društva, i vrši nadzor nad radom tih društava i lica sa dozvolom za rad. Ukoliko uoči da organizatori tržišta ne poštuju zakonske odredbe i akta Centralnog registra, takođe, mogu izreći mere od javne opomene do privremenog ili trajnog oduzimanja dozvole za rad.

Za razliku od Srbije u Hrvatskoj je Zakonom o tržištu kapitala¹⁰³ propisano sledeće: "Hrvatska Agencija za nadzor finansijskih usluga nadležna je i odgovorna za sprovođenje i nadzor primene ovog zakona i uredbi Evropske unije iz stava 2. ovog člana i telo je za kontakt s evropskim nadzornim telima u smislu ovog Zakona i Uredbe Evropske unije broj 600/2014. Kada je ovim zakonom propisano ovlašćenje Hrvatske agencije za nadzor finansijskih usluga za donošenje pravilnika taj pravilnik donosi Upravni odbor Hrvatske agencije za nadzor finansijskih usluga."...

Na kraju pomenutih odredbi navodi se:¹⁰⁴

„O zadacima i odgovornostima koje su joj dodeljene ovim Zakonom Hrvatska agencija za nadzor finansijskih usluga obaveštava Evropsku komisiju ESMA-u, nadležna tela država članica i kada je primenjivo EBA-u.”

Iz navedenih odredbi, ako se tome dodaju i brojne direktive, uredbi i druga akta Evropske unije koja se navode u pomenutom hrvatskom zakonu, može se zaključiti da je hrvatski sistem koji reguliše tržište kapitala u potpunosti integrisan u pravni poredak Evropske unije, što sa našom zemljom nije slučaj.

U završnim odredbama hrvatskog Zakona¹⁰⁵ izričito je propisano: „Prestaje sa radom Komisija za vrednosne papire ... prestaje važnost podzakonskih propisa... i drugih akata Komisije za vrednosne papire...”

Iz izloženog može se zaključiti da su sve nadležnosti Komisije za vrednosne papire, prenete na Agenciju Hrvatske za finansijski nadzor, čime su propisi pomenute države doneti u oblasti poslovanja tržišta kapitala u celosti usaglašeni sa legislativom i institucijama Evropske unije.

¹⁰⁰ Na dan 10.11.2020. godine, Beogradska berza je imala 23 člana, od kojih većinu čine banke

¹⁰¹ Članovi 131-133. Zakona

¹⁰² Član 262. Zakona

¹⁰³ Član 2. Stav (3) Hrvatskog Zakona

¹⁰⁴ Poslednji stav člana 2 (stav (7) Hrvatskog zakona

¹⁰⁵ Član 27. Hrvatskog Zakona

4.7. ZAŠTITA KORISNIKA USLUGA OSIGURANJA

Prema ranije pomenutog Zakonu o osiguranju Srbije osiguravajuća društva se uvek osnivaju kao akcionarska. Prema tom zakonu postoje dve grupe osiguranja: životna i neživotna. Osnivački kapital je između 2,2 i 3,2 miliona evra, u zavisnosti o kojoj vrsti (re) osiguranja je reč.

Drugi zakon iz ove oblasti je Zakon o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima¹⁰⁶, gde je iznos osnovnog kapitala minimum 1,0 milion evra u dinarskoj protivvrednosti.

Životna osiguranja obuhvataju veći broj različitih vrsta osiguranja, a naknada – novčana suma koju društvo za osiguranje isplaćuje može biti jednokratna ili u više rata (renta). Najzastupljeniji proizvodi životnog osiguranja u našoj zemlji su:

- osiguranje za slučaj smrti,
- osiguranje života za slučaj smrti i doživljenja;
- rentno osiguranje;
- mešovito osiguranje;
- dopunsko osiguranje od posledica nesrećnog slučaja i
- dopunsko zdravstveno osiguranje.

Neživotna osiguranja obuhvataju veći broj različitih vrsta osiguranja:

- osiguranje od posledica nezgode;
- dobrovoljno zdravstveno osiguranje;
- osiguranje motornih vozila, šinskih vozila, vazduhoplova i plovniha objekata;
- osiguranje robe u prevozu;
- osiguranje imovine;
- osiguranje od autoodgovornosti;
- osiguranje od opšte odgovornosti za štetu;
- osiguranje kredita;
- osiguranje jemstva;
- osiguranje pravne zaštite;
- osiguranje pomoći na putovanju i
- druge vrste neživotnog osiguranja.

Narodna banka Srbije, postavila je na svoj web sajt više vrsta vodiča među kojima se nalaze i vodiči: Osiguranje; Proizvodi osiguranja; Životna osiguranja; Dobrovoljno zdravstveno osiguranje; Osiguranje imovine; Obavežno osiguranje od autoodgovornosti; Dobrovoljno auto-osiguranje; Osiguranje poljoprivrede; i Dobrovoljno zdravstveno osiguranje za vreme boravka u inostranstvu. Vodiči sadrže odgovarajuća uputstva u cilju zaštite korisnika usluga osiguranja i usluga dobrovoljnih penzijskih fondova.

V DEO

DIGITALIZACIJA FINANSIJSKIH USLUGA I NJIHOVA ZAŠTITA

5.1. MEĐUNARODNI REGULATORNI OKVIRI DIGITALNOG POSLOVANJA

GLOBALIZACIJA KAO OSNOVA DIGITALNOG POSLOVANJA

Polazište globalizacije su četiri slobode: sloboda kretanja robe, usluga, kapitala i ljudi.

Svetska trgovinska organizacija (STO) osnovana ugovorom iz Marakeša (Maroko), zaključenim 1994. godine,¹⁰⁷ u primeni od 1.1.1995. godine. *Po prvi put su, na globalnom nivou, u okviru 28 sporazuma STO, regulisane i usluge - Sporazumom o trgovini uslugama.*¹⁰⁸

STO je krajem 2020. godine, imala 164 punopravne članice i 25 zemalja posmatrača. Iako Srbija nije punopravni član STO, ona je dužna u celosti da poštuje odredbe svih sporazuma zaključenih u okviru te organizacije jer je kandidat za punopravno članstvo. Osnovni razlog zbog koga Srbija nije primljena u članstvo STO jeste taj što ne prihvata proizvodnju genetski modifikovane hrane (zahtev SAD).

Napominjemo zapažanje prof. Stiglica o tome ko su dobitnici globalizacije: „Ovde želim da pružim jedan širi pregled, sa jednom jednostavnom porukom: iako se globalizacija promenila tokom proteklih četvrt veka, dajući više prava glasa, na primer, tržištima u usponu, te promene su manje od onoga čemu bismo se mogli nadati. **Korporativni i finansijski interesi razvijenih zemalja i dalje dominiraju.** Konflikt nije izražen toliko između radnika u zemljama u razvoju i onih iz razvijenih zemalja, već između radnika širom sveta i korporativnih interesa. Odbacivanje globalizacije koje se sada događa u svetu prema tome ne bi trebalo da predstavlja iznenađenje. Globalizacija može biti sveukupno pozitivna, a da dobitnici budu radnici i u razvijenim i u nerazvijenim zemljama. Ovako, kako je sad, korporativni i finansijski interesi iz razvijenih zemalja bili su veliki dobitnici.”¹⁰⁹

DIGITALIZACIJA U EVROPSKOJ UNIJI

Pravne tekovine Evropske unije

Kao i kod STO, u prvi plan kroz prva četiri poglavlja stavljaju se četiri slobode na kojima funkcioniše EU.

U pravnim tekovinama EU, pitanja usluga koja se mogu dovesti u vezu sa Internetom i uslugama telekomunikacija, nalaze se u odgovarajućim poglavljima, i to: 3. **Sloboda kretanja usluga**; 4. **Sloboda kretanja kapitala**; 5. Javno informisanje; 6. Kompanijsko pravo; 7. **Pravo intelektualne svojine**; 8. **Politika konkurencije**; 9. **Finansijske usluge**; 10. **Informacije i mediji**; 21. **Trans-Evropske telekomunikacije**; 25. **Nauka i istraživanje**; 26. **Obrazovanje, trening i mladi**; 28. **Zaštita potrošača i zdravstvena zaštita.**

¹⁰⁷ Status posmatrača imaju: Alžir, Andora, Azerbejdžan, Bahami, Belorusija, Butan, Bosna i Hercegovina, Komori, Kurasao, Ekvatorijska Gvineja, Etiopija, Sveta stolica, Iran, Irak, Liban, Libija, Sao Tome i Principe, Srbija, Somalija, Južni Sudan, Sudan, Sirija, Istočni Timor, Turkmenistan i Uzbekistan. (Izvor. www.wto.org)

¹⁰⁸ General Agreement on Trade in Services-GATS

¹⁰⁹ Stiglic, J. isto, str. 29.

Ova poglavlja su nam potrebna jer u njima treba da tražimo uredbe, direktive, preporuke i druge propise koje donose organi EU koji su od značaja za oblast informatike i telekomunikacija, odnosno digitalnog poslovanja.

U okviru pomoći koju EU pruža svojim članicama i kandidatima za članstvo u EU, među koje spada i Srbija, sredinom 2018. godine, Komesar za digitalnu ekonomiju i digitalno društvo¹¹⁰ EU, zvanično je startovala **digitalna agenda za Zapadni Balkan, pod nazivom „Digitalna Skupština 2018”**, kao deo strategije EU za proširenje. U okviru tog projekta nalazi se i pitanje sajber bezbednosti ali i super računara.

U budžetu EU za digitalizaciju je opredeljeno devet milijardi evra.

U okviru projekta digitalizacije Zapadnog Balkana projektovano je i postavljanje i optičkih kablova pored puteva, pruga i luka, čime bi se obezbedila digitalna infrastruktura. Republika Srbija je uključena u korišćenje sredstava EU za realizaciju projekata digitalizacije, uglavnom posredstvom **Sektora za Digitalnu agendu, koji se nalazi pri Ministarstvu trgovine, turizma i telekomunikacija**. U okviru pomenute Agende glavni ciljevi su zacrtani: **smanjenje troškova za roving, širokopolasni internet, razvoj e-Vlada, e-Nabavke, e-Zdravstvo i digitalnih veština, kao i bezbednost.**

Digitalna Agenda i Strategija jedinstvenog digitalnog tržišta

Evropska unija je, među prvih pet prioriteta razvoja, u okviru projekta evropske strategije rasta, - „Evropa 2020.”, donela dva značajna dokumenta u vezi sa ubrzanim razvojem digitalne tehnologije, a to su **Digitalna agenda i Strategija jedinstvenog digitalnog tržišta**.

Digitalnom Agendom za Evropu, pored ostalog, predviđeno je:

Očekuje se da će se broj kadrova u oblasti IT uvećati na 16 mil do 2020. godine;

Garantovanje pravednog i povoljnog pristupa uslugama i proizvodima u mobilnoj i fiksnoj mreži u čitavoj EU;

Građanima na celoj teritoriji EU treba omogućiti prekogranični promet bez ograničenja bilo da se radi o uslugama interneta u oblasti kulture, zabave itd. uz uvažavanje konkurencije i uvećavanje interesa potrošača na jedinstvenom IT tržištu;

Digitalne tehnologije će smanjiti i socijalne razlike i povećati pomoć bespomoćnim i starijim osobama unutar jedinstvenog IT prostora;

IT digitalna tehnologija uvodiće i širiti evropsku kulturu preko interneta;

IT i digitalna tehnologija će pružati šanse da najbolji kadrovi u EU dođu do izražaja, jer je trenutni nivo čak ispod polovine nivoa koji imaju SAD, a cilj je da se toj državi uskoro parira na tom polju;

Na kraju Agende navodi se sledeće:

Digitalna privreda neće nestati nego će se stalno usavršavati uvođenjem novih brzih i širokopolasnog pristupa i ⁸⁰ netu tako će uz pomoć EK nastojati da EU postane deo tehnološke revolucije. Radiće na razvoju podsticaja za nove digitalne modele poslovanja, podsticati otvaranje digitalnih radnih mesta i start-upova i biće spremna u budućnosti da podrži sve digitalne povezane aktivnosti. Na kraju, garantovaće Evropljanima, uz podršku svih država članica, pristup otvorenom i uključivom Internetu u koji mogu imati poverenja.¹¹¹

64

Evropska strategija rasta Evropa 2020. odredila je najvažnija područja delovanja koja smatraju mogućim novim pokretačima rasta i otvaranja radnih mesta. To su područja zastupljena kroz sedam vodećih inicijativa:

Unija inovacija i tako otvarati nova radna mesta;

Mladi u pokretu: cilj je povećanje uspešnosti obrazovnih institucija i olakšati ulazak mladih na tržište rada;

Digitalna agenda za Evropu: cilj je ubrzati razvoj brzog interneta i širiti i komunikacione tehnologije.

Uspešna Evropa u pogledu korišćenja resursa: cilj je pomoći odvojiti privredni rast od korišćenja resursa.

¹¹⁰ Marija Gabriel, u okviru skupa održanog u Sofiji 26. juna 2018. godine

¹¹¹ [Ec.europa.eu/digital-agenda/en/digital-futures](https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/digital-futures)

Time se podstiče prelazak na privredu sa niskim emisijama ugljenika, veće korišćenje obnovljivih izvora energije;

Industrijska politika u doba globalizacije: cilj je poboljšanje poslovnog okruženja, posebno za MSP, tako da im se, na primer, poboljša pristup kreditima i uvođenje inovacija na globalnom nivou;

Prilaz za nove veštine i radna mesta: cilj je modernizovati tržišta rada i poboljšati ulogu i položaj ljudi da lakše traže zaposlenje širom EU kako bi se bolje uskladile ponuda i tražnja na tržištu rada;

Evropska platforma protiv siromaštva: cilj je osigurati socijalnu i teritorijalnu koheziju tako što će se siromašnima omogućiti pristup tržišta rada.

Na kraju Strategije⁶⁴ ističe sledeće:

Strategija Evropa 2020. oslanja se na mnoge druge politike i aktivnosti EU poput jedinstvenog tržišta, budžeta EU (koji se strateški koristi kao podrška prioritetnim područjima strategije „Evropa 2020” i trgovinske politike EU).¹¹²

Nova Direktiva EU o autorskim pravima-bitan uslov digitalnog poslovanja

Evropski parlament i Veće doneli su 17. aprila 2019. Direktivu (EU) 2019/790 o autorskom pravu i srodnim pravima na jedinstvenom digitalnom tržištu i izmenu Direktive 96/9/EZ i 2001/29/EZ, s tim što je **početak primene odložen do 7. juna 2021. godine.**

Već duži niz godina pitanje *korišćenja i zaštite autorskih i srodnih prava zaokuplja pažnju stručne javnosti, pre svih pravnika, informatičara, autora i korisnika autorskih prava u sajber prostoru.* U poslednje dve decenije je donet niz direktiva iz te oblasti ali nisu bile sprovodive.

Dve grupe subjekata su posebno zainteresovane, s jedne strane autori, izdavači i drugi proizvođači sadržaja, a sa druge strane su masovni korisnici tih autorskih i srodnih dela. Predmetna direktiva, koja će stupiti na snagu sredinom 2021, izazvala je velike polemike kod obe grupe zainteresovanih lica. U pitanju su odredbe člana 11. i člana 13. kojima se, navodno, dovesti do ograničavanja protokola autorskih dela na mreži a samim tim ih učiniti teže dostupnim. Takođe se napominje da će time biti ugrožena sloboda interneta, jer se uvodi cenzura i nedopustivo automatizovano odlučivanje o slobodi sadržaja, čemu su se naročito suprotstavljale velike kompanije.

Obaveze vlasnika platformi: Autorsko-pravna zaštita i zaštita podataka o ličnosti.

Problem je u tome kako servere i platforme (poput YouTube-a) naterati da odgovaraju za sadržaje kojima se krši nečije autorsko pravo, sve dok se oštećena lica ne budu žalila na takve sadržaje. Stoga će novom Direktivom vlasnici platformi biti obavezni da koriste najnovija tehnološka sredstva u cilju prepoznavanja nelicenciranog sadržaja, odnosno sadržaja kojim se krše nečija autorska prava i spreče njihovo postavljanje.

Suština novih propisa treba da reši dva osnovna pitanja: pitanje zaštite podataka o ličnosti i autorsko-pravne zaštite.

Prema novim pravilima iznetim u Direktivi 2019/790, određene platforme na Internetu će morati da zaključe ugovore o licenciranju autorskih prava sa njihovim autorima. U suprotnom, autorsko delo za koje vlasnik platforme nema zaključen ugovor o licenci neće smeti da učini dostupnim javnosti. Međutim, nigde se ne pominje tehnika kojom će se pomenuta odredba iz Direktive moći realizovati.

Na kraju, može se zaključiti da je donošenje Direktive 2019/790 bilo neophodno jer su vlasnici platformi bespravno stavljali na uvid javnosti besplatno brojna autorska dela na štetu autora (najčešće su narušavana autorska i srodna prava i prava izdavača informativnih publikacija). Postavlja se pitanje, međutim, na koji će način države članice ugraditi odredbe pomenute Direktive u svoja zakonodavstva, do njenog stupanja na snagu sredinom 2021. godine. Posebnu pažnju treba posvetiti ovom aktu, jer se odnosi na stvaranje jedinstvenog tržišta autorskih i srodnih prava na prostoru EU.

¹¹² Preuzeto sa web-a.europa.eu/!wT73dg

Opšta Uredba EU o zaštiti podataka o ličnosti (GDPR)

Ova izuzetno značajna oblast o zaštiti podataka o ličnosti regulisana je Uredbom (EU) 2016/679 EP i SE od 27.4. 2016. godine (**Opšta uredba o zaštiti podataka**).¹¹³

Uredba je stupila na snagu 28. maja 2018, a njena suština se sastoji iz dve stvari:

usvojen je jedinstven instrument zaštite i

uvedene su stroge kazne za kršenje odredbi tog propisa.

Uredbom su apostrofirana lica koja obrađuju podatke i rukovaoci obrade podataka.¹¹⁴

Podacima o ličnosti smatraju se svi podaci koji se odnose na fizičko lice: JMBG, imejl, podaci o lokaciji, mrežni identifikacioni broj (106) mobilnog telefona), i drugi podaci za utvrđivanje identiteta fizičkog lica.

Prema tome, ukoliko je vaše poslovanje na bilo koji način povezano sa podacima koji se odnose na fizička lica, primenjuju se pravila o zaštiti podataka o ličnosti bez razlike između domaćih propisa i GDPR Direktive, što se mora poštovati u cilju izbegavanja visokih novčanih kazni.

U primeni nove Uredbe uvedene su i nove tehnologije, kao što su BigData, društvene mreže, mobilne aplikacije, itd.

Posebno je značajno istaći visoke novčan 128 zne za nepoštovanje propisa o zaštiti podataka o ličnosti koje iznose do 20 miliona evra ili u slučaju društva do 4% ukupnog godišnjeg prometa u svetu za prethodnu finansijsku godinu, u zavisnosti od toga koji iznos je veći.¹¹⁵ Ovo ide u prilog činjenici da je svaka država i svako privredno društvo zainteresovano da poštuje nova pravila GDPR.

Ukoliko neko domaće lice i dalje želi da posluje sa licima iz EU prema nekom od biznis modela digitalne ekonomije, na primer IT, E-trgovina itd. moraju biti poštovana GDPR pravila. To je najbolja potvrda da niko više ne može nastupati na jedinstvenom digitalnom tržištu EU ukoliko ne poštuje Uredbu – GDPR.

Veliki je broj obaveza kompanija i drugih lica-rukovaoca podacima o ličnosti, od kojih navodimo one najvažnije:

- 1) **Poštovanje šest osnovnih načela obrade podataka o ličnosti:** podaci se mogu obrađivati samo u skladu sa zakonom, obrada podataka se može vršiti samo u strogo propisane svrhe, podaci moraju biti tačni i precizni, podaci se moraju dobro čuvati, može se uzeti samo manji broj podataka, nakon ostvarenja svrhe uzetih podataka isti se moraju poništiti.
- 2) **Prava građana su i u tome što oni moraju da sačuvaju kontrolu nad svojim podacima.**
- 3) **U svakoj državi mora biti imenovano lice nadležno za zaštitu podataka o ličnosti;**
- 4) **Svaka država mora imenovati svog Predstavnik pri EU;**
- 5) **Mora postojati Evidencija o obradi podataka o ličnosti;**
- 6) **Svaka država mora poštovati Odgovarajuće tehničke i organizacione mere za zaštitu podataka propisane Direktivom GDPR;**
- 7) **Mora se poštovati Privatnost po dizajnu i Privatnost po pravilu;**
- 8) **Mora se poštovati Bezbednost podataka;**
- 9) **Obavezno je Prijavljivanje bezbednosnih incidenata, ukoliko do njih dođe;**
- 10) **Obavezno se mora vršiti Procena uticaja na privatnost (Privacy Impact Assessment) kod svakog korišćenja ličnih podataka.**

Bitno je u svakom momentu imati na umu da se unošenje i korišćenje podataka mora uskladiti sa odredbama GDPR Uredbe EU¹¹⁶ jer svako „putovanje” ličnih podataka van granica EU je strogo kontrolisano.

¹¹³ General Data Protection Regulation - GDPR

¹¹⁴ Član 4. stav 1. tačka 8. Uredbe (EU) 2016/679 Evropskog parlamenta i Saveta Evrope od 27. aprila 2016. o zaštiti fizičkih lica u odnosu na obradu podataka o ličnosti (Opšta Uredba o zaštiti podataka).

¹¹⁵ Član 83. Uredbe

¹¹⁶ <https://startit.rs/gdpr-dolazi-u-srbiju-sve-sto-treba-da-znate-o-novoj-regulativi-za-zastitu-podataka-o-licnosti/>

GDPR Uredba propisuje da se odnos između rukovaoca i obrađivača mora urediti ugovorom koji će između ostalog definisati odgovornosti, tip obrade i vrstu ličnih podataka koji su predmet takvog ugovora.

Svaka odgovorna organizacija, naročito ukoliko želi da posluje na području EU, mora da uredi sistem zaštite podataka o ličnosti, jer je to prvi uslov da može da posluje na tom tržištu od pola milijarde stanovnika da ne bi plaćala visoke novčane kazne u slučaju kršenja Uredbe GDPR.

Propisi Srbije o primeni GDPR Uredbe EU

U Srbiji je, u skladu sa pravilima Uredbe EU (GDPR) *donet Zakon o zaštiti podataka o ličnosti, što znači da je zakon usaglašen sa standardima EU*. Drugim rečima, Srbija je time uključena u digitalno poslovanje na području EU, s tim da još neke zakonske i podzakonske akte uskladi sa Uredbom EU i domaćim zakonom.

S obzirom na to da je Srbija stvorila pravni osnov, i uskladila legislativu o GDPR sa Uredbom EU, sada je na domaćim licima da tu obavezu striktno primene u svom poslovanju kako ne bi došle u situaciju da plaćaju veoma visoke novčane kazne. *To se posebno odnosi na E-trgovinu i IT sektor, koji ostvaruje solidne prihode sa tržišta EU.*

Ključna stavka je da se uskladi politika privatnosti sa GDPR-om, prilikom korišćenja ličnih podataka u poslovne svrhe, u prvom redu da od svojih korisnika dobiju pristanak za korišćenje njihovih podataka uz davanje objašnjenja u koje svrhe će njihovi podaci biti korišćeni. Prema Ustavu Srbije, zaštita ličnih podataka je jedno od osnovnih ljudskih prava, gde spada i pravo na privatnost, što je sastavni deo i međunarodnih normi za tu oblast. To pravo se može ograničiti samo zakonom u izuzetno opravdanim slučajevima. Na ovo pravo se nadovezuje i „pravo na zaborav“, gde rukovalac treba da briše podatke bez odlaganja, ukoliko su ispunjeni uslovi iz GDPR Uredbe, na primer, ako je lice o čijim podacima se radi, povuklo pristanak da se njegovi podaci obrađuju.

Kazne za kršenje Uredbe su drastične.¹¹⁷ U slučaju povrede odredbi Uredbe postupci za izricanje kazne bi se sprovodili protiv predstavnika rukovaoca ili obrađivača srpskih firmi u EU.

Ukoliko neko lice iz Srbije ima predstavništvo u 42, na njega će se primenjivati pravila GDPR-a, ukoliko se na bilo koji način bavi obradom podataka o ličnosti. *Ono što je novo u GDPR-u je da se proširuje polje njene primene i izvan EU i to u dva slučaja:*

Ako želimo da nudimo svoju robu i usluge građanima EU;

Ukoliko želimo da pratimo bilo koje vrste podataka o građanima EU u bilo koje svrhe.

Skoro je nemoguće poslovati preko Interneta a da ne uđete u digitalni prostor EU, gde se morate pridržavati odredaba Uredbe o GDPR.

5.2. PRAVNI ASPEKTI INTERNETA

INTERNET - ČETVRTA INDUSTRIJSKA REVOLUCIJA

Za četvrtu industrijsku revoluciju karakteristično je brisanje granica usled pojave Interneta, zatim pojave moćne veštačke inteligencije gde se briše granica između fizičkog, digitalnog i biološkog, prema definiciji Svet-skog ekonomskog foruma održanog 2018. godine. *Internet povezuje milijarde ljudi sa brojnim uređajima i platformama, čiji je kapacitet memorisanja informacija i podataka, takoreći neograničen.*

Vrlo često čujemo da je krajem prošlog i početkom ovog veka došlo do stvaranja Četvrtе industrijske revolucije.

Prva industrijska revolucija je nastala kada je vodena para korišćena kao pogonska energija u industrijskoj proizvodnji.

Pronalaskom električne energije u svrhu pokretanja proizvodnje, smatra se da je nastala druga industrijska

¹¹⁷ Navodimo primer Unicredit banke koja je među prvima kažnjena za kršenje pravila koja se odnose na GDPR u Rumuniji. Banka je dobila kaznu u vrednosti od 130.000 evra, nakon što je Nacionalno nadzorno telo istražilo korišćenje ličnih podataka.

revolucija.

Za treću industrijsku revoluciju vezuje se kibernetika, elektronska, informatička i robotička tehnologija, koja je dovela do automatizacije masovne proizvodnje.

Presedan je što će ova revolucija promeniti nas. „Promeniće ne samo ono što radimo, već ono ko smo. Utiće na naš identitet i sve što je s njim povezano – našu privatnost, pitanje vlasništva, konzumiranje dobara, vreme koje provodimo u poslu i slobodno vreme, kako gajimo svoje veštine, kako gajimo svoje veze, kako komuniciramo”.

EKONOMIJA I INOVACIJE: EKONOMSKI RAZVOJ OD ŠUMPETERA DO GOOGLE-A I FACEBOOK-A

Na početku 20. veka, predstavnici „Austrijske škole” preduzetništva, na čelu sa Jozefom Šumperetom, pisali su o preduzetništvu kao katalizatoru ekonomskih promena i pokretaču ekonomskog razvoja. U delu „Teorija privrednog razvoja”, Šumpeter navodi svoju poznatu sintagmu: „*preduzetništvo je kreativna destrukcija*”, smatrajući da preduzetnici, uvodeći na tržište nove proizvode i usluge, neprekidno uništavaju postojeći poredak na tržištu.¹¹⁸

Digitalna (mrežna) generacija (poput „*kreativne destrukcije*”) već desetak godina širom sveta preplavljuje radna mesta, tržište i ulazi u sve pore života. Donose na svet svoju demografsku snagu, medijsku inteligenciju, kupovnu moć, nove modele saradnje i odrastanja, preduzetništva i političke moći.

Ova generacija se uglavnom ne bavi inovacijama u proizvodnom sektoru, gde su se već ostvarili poznati preduzetnici: Henri Ford, koji je sa grupom inovatora 1908. godine, kao samostalni preduzetnik, pokrenuo traku za proizvodnju automobila, koja i danas uspešno posluje; Džon Rokfeler, koji je od činovnika postao veliki industrijalac i investitor i preduzetnik u istoriji koji je, zahvaljujući osnivanju „Standard Oil Company”, postao prvi preduzetnik - milijarder u svetu; Braća MekDonalds – najuspešniji mali biznis na svetu. Iako nisu ništa izumeli, ali su u biznis uveli model franšize, koji je postao odskočna daska za revoluciju pod nazivom „ključ u ruke.” MekDonalds danas posluje u preko 120 država na preko 35.000 lokacija i dnevno usluži preko 70 miliona ljudi.¹¹⁹

Robert Atkinson i Stefan Ezel¹²⁰ smatraju da *ekonomika inovacija* ne da samo premoć digitalnoj eri, nego u tome vide i konkurentnost koja obezbeđuje brži ekonomski progres modernog društva. Digitalna ekonomija omogućava brzu komunikaciju, brz i kvalitetan izbor i ubrzani proces odlučivanja. Digitalna ekonomija je i virtualna i naslanjaju se jedna na drugu. Koristeći benefite digitalne ekonomije i startupova Kina i Indija se danas ubrajaju u najbrže rastuće ekonomije u svetu. One u svom poslovanju uvode digitalizaciju i imaju veliki broj startupova koji čine motornu snagu ubrzanog razvoja. Kina ulaže ogromna sredstva u tehnološki razvoj posredstvom obrazovanja budućih stručnjaka osnivanjem katedri za izučavanje veštačke inteligencije na 35 univerziteta. Ako želite da napredujete morate biti digitalni, je njihova životna filozofija. Indija, zemlja sa oko 1,2 mlrd stanovnika, očekuje da će IT industrija u 2020. godini učestvovati sa 7,5% u BDP zemlje. U SAD-u mnoge trgovačke kuće propadaju jer se nisu na vreme preorijentisale na prodaju preko interneta.

Pre nešto više od jedne decenije (2009. godine) ostvaren je jedan od najnovijih izuma u oblasti digitalne tehnologije, uvedena je blockchain tehnologija, na osnovu koje je puštena u rad prva platforma koja generiše kriptovalutu-bitcoin. Sada već ima više hiljada kriptovaluta. Neke države već rade na tome da blockchain tehnologiju koriste u oblasti privrednog i društvenog života, posebno tamo gde postoji visok rizik od prevara i malverzacija.¹²¹

Digitalna platforma je dovela do sasvim nove ere u poslovanju preko interneta. Najprecizniji i prosvetljavajući opis onoga što sačinjava platformu definisali su Andrei Hagiu i Džulijan Rajt: Platforma je biznis koji

¹¹⁸ Šumpeter J, (2012) Teorija privrednog razvoja, Službeni glasnik, Beograd

¹¹⁹ Avlijaš, R, (2010), Preduzetništvo, Univerzitet Singidunum, Beograd

¹²⁰ R. Atkinson, S. Ezel, Ekonomika inovacija, Mate, Zagreb, 2014.

¹²¹ Poper, N, (2017), Digitalno zlato, Laguna, Beograd

kreira vrednost olakšavajući direktnu interakciju između dve i više različitih vrsta klijenata.¹²²

Platforme predstavljaju promenu iz korena kada je reč o odnosu između biznisa – i ovo važi za sve, od linearnih pa do umreženih poslovnih modela. Biznisi platforme često ne poseduju mnogo sredstava ali proizvode ogroman prihod. Umesto da plaćaju za neku uslugu, klijenti i proizvode i primaju vrednost. Rezultat toga je rast značaja platforme jer je sve više ljudi koristi.

INTERNET: PRAVA I PRINCIPI

Imajući u vidu da je Internet postao veoma moćno sredstvo za prikupljanje i distribuciju ogromnog broja informacija i znanja,¹²³ postao je nezaobilazni činilac u svakodnevnom poslovnom i privatnom životu svakog pojedinca, pa se postavlja pitanje o korišćenju tog savršenog ljudskog izuma.

Njegov značaj bi najbolje osetili kada bi samo jedan dan ostali bez tog dobra. Veliki broj privatnog biznisa upravo se zasniva na iskorišćavanju tehničko-tehnoloških mogućnosti Interneta. *Nije teško izvući zaključak iz narednog citata, da bez informatičke (tehničke) pismenosti skoro nema šanse da neko uspe u savremenom biznisu*⁴⁰

Da li ste preduzetnik koji sanja, menadžer koji voli red, i ¹⁴⁰tehničar?

Majkl E. Gerber u svojoj knjizi „Mit o preduzetništvu” – *Zašto većina malih privatnih firmi ne uspeva i šta učiniti u vezi sa tim*”, navodi da se u svakom od nas, pa tako i u svakom vlasniku biznisa nalaze tri ličnosti:

preduzetnik,
menadžer i
tehničar.

U prosečnom vlasniku malog biznisa odnos je sledeći: 10% Preduzetnik, 20% Menadžer, 70% Tehničar.

⁴⁰ *Ključ je u balansu!* Neka svaka ličnost ima svoj prostor delovanja. Ostavite Preduzetnika da sanja. Pustite Menadžeru da taj san uvede u neki red i pretvori u biznis. Ostavite Tehničaru da odradi taj posao onako kako on misli da treba. Ne dozvolite ni jednom od njih da prevlada, jer je to siguran put ka propasti Vašeg biznisa u koji ste uložili sve što ste imali. Koji tip je kod V⁴⁰ najizraženiji? Da li ste Preduzetnik koji sanja, Menadžer koji voli red, ili Tehničar koji samo radi. Svi mi u sebi imamo ove tri ličnosti, da su izbalansirane, to bi bila idealna kombinacija.”¹²⁴

Da bi korisnici Interneta bili sigurni kako postupati sa njegovim korišćenjem, krenulo se sa ustanovljavanjem internet prava i principa zasnovanih na međunarodnim standardima iz Povelje o ljudskim pravima. Na osnovu toga došlo se do deset prava i principa, a to su:

*Univerzalnost i jednakost;
Prava i socijalna pravda;
Pristup;
Izražavanje i udruživanje;
Privatnost i zaštita podataka;
Prava na život, slobodu i sigurnost;
Diverzitet (jezik, kultura, itd);
Jednakost na mreži;
Poštovanje standarda i regulacija;
Upravljanje mora biti transparentno i jednakog učešća svih i odgovornosti.*

Iz izloženog se može zaključiti da je vrlo širok spektar prava koje propisuje Povelja o ljudskim pravima u oblasti interneta.

¹²² D. Rodžers, D, isto, str. 68.

¹²³ Prema nekim podacima 2018. godine na Internetu se nalazilo oko 8,4 mlrd stvari (Internet things), a za 2020. godinu se planira oko 20 mlrd.

¹²⁴ Antić, Z.(2013) Preduzetništvo, inovator, imitator, aplikator (re) alokator, Beogradska poslovna škola, str. 36.

PRAVNA INFORMATIKA

Nastankom novih komunikacionih tehnologija, došlo je i do stvaranja novih pravnih disciplina. „Kombinacijom termina „pravo” i „informatika” nastao je izraz „pravna informatika”.¹²⁵

Početni koraci u stvaranju pravne informatike datiraju iz 40-ih godina 20. veka, kada je u SAD-u napravljen prvi računar. Deceniju kasnije nastala je nova teorijska disciplina koja se zvala „kibernetika” koja podrazumeva mehanizaciju procesa upravljanja kod živih bića i mašina. Prvi komercijalni računar pojavio se na tržištu SAD 1951. godine.¹²⁶

Godine 1969. Mario Lazano objavljuje rad pod nazivom „Pravna kibernetika” i smatra se da je on prvi uobličio pravnu informatiku, primenom informatičke tehnologije u pravu. Uskoro, zatim su se pojavili i personalni računari kao i digitalizovane baze podataka u pojedinim zemljama (SAD, Norveška, Nemačka i dr), gde su unošene pravne odluke u informacione sisteme. Desetak godina kasnije došlo je do uvođenja pravnih informacionih sistema i veštačke inteligencije u parlamente, sudstvo, u javnu upravu a Jon Bing objavljuje Priručnik za pronalaženje pravnih informacija, dok Ričard Saskin objavljuje knjigu 1987. godine pod nazivom „Pravni ekspertni sistemi”.¹²⁷

Internet se pojavio 1990. godine u znatno široj upotrebi, a prostor koji on pokriva, nazvan je „sajber” prostor, pa se odmah zatim pojavilo i sajber pravo. Prava „eksplozija” Interneta javila se u prvoj deceniji 21. veka i od tada je u neprekidnoj ekspanziji, a javljaju se i mišljenja pojedinih naučnika iz oblasti prava da će ubuduće sve više donošenje odluka preuzimati računari a sve manje pravnici, dok će pravnici koji budu imali sreću da ostanu da rade, morati dobro da upoznaju računarsku tehniku i tehnologiju i povežu je sa pravnim propisima i donošenjem sudskih odluka.

DISCIPLINE SRODNE PRAVNOJ INFORMATICI

Posle niza godina, javljaju se discipline srodne pravnoj informatici, kao što su:

Kompjutersko pravo koje se bavi harvardskim ugovorima, softverskim ugovorima, odgovornošću za kompjuterski softver, zaštitom autorskih prava, zaštitom mikro čipova, zaštitom poverljivih informacija, kompjuterskim kriminalom, itd.

Informaciono pravo koje predstavlja određeni skup normi i principa i instituta kojima se reguliše postupanje sa informacijama koje su u digitalnom obliku.

Sajber pravo, ili pravo sajber prostora, neki ga zovu i internet pravom, je novija grana prava. Sajber pravo je pojam koji obuhvata pravna pitanja, koja se odnose na korišćenje Interneta.

Telekomunikaciono pravo je nastalo zbog potrebe da države i određene međunarodne organizacije regulišu niz pravnih pitanja vezanih za telekomunikacione mreže i kontrolu pružanja njihovih usluga na polju telekomunikacija.

Primena pravne informatike može se locirati u raznim segmentima, i to:

U zakonodavstvu, tako što se nacrt zakonskih propisa prvo stavi na web sajt skupštine, kako bi bio dostupan na uvid javnosti, zatim u fazi usvajanja kada se omogući direktno praćenje diskusije u parlamentu prilikom donošenja određenog propisa i, na kraju, stavljajući usvojeni zakon ili drugi pravni akt na web sajt parlamenta nakon njegovog usvajanja radi korišćenja u pravnoj teoriji i praksi.

U pravosuđu, unošenjem sudskih spisa u informacioni sistem dolazi do efikasnosti u donošenju sudskih

¹²⁵ D. Prlja (2017), Pravna informatika, Pravni fakultet Univerziteta Union u Beogradu, 2017. str. 16.

¹²⁶ Računar je nosio naziv UNIVAC

¹²⁷ Prlja D, i dr. autori,(2012) Internet pravo, Institut za uporedno pravo, Beograd, str. 18.

odluka. Zatim, dolazi do formiranja raznih baza podataka: o saobraćajnim prekršajima, o učinjenim privrednim prekršajima i prestupima, o oduzimanju vozačkih dozvola, o učinjenim krivičnim delima, o licima koja su na međunarodnim poternicama zbog trgovine drogom, oružjem, prostitucijom, trgovine ljudima, itd. i, na kraju, stavljanjem na uvid javnosti, donetih sudskih odluka svih nivoa sudova.

U javnoj upravi je vrlo podesna primena pravne informatike jer se radi o standardnim podacima za veliki broj subjekata: registar stanovništva, poreski registar pravnih i fizičkih lica i preduzetnika, podaci o zemljišnim posedima, penzioni fond, zdravstveni fond, zanimanja, školska sprema, knjige rođenih, venčanih i umrlih, zakazivanje prijema kod raznih organa uprave, i sl.

INTERNET PRAVO

Internet pravo je novija pravna disciplina koja se javila pojavom Interneta, i stoga se neprekidno usavršava, razvojem Internet tehnologija i komunikacija, **a bavi se prevashodno pitanjima vezanim za autorska prava, zaštitu podataka o ličnosti i privatnosti, elektronskog poslovanja i visokotehnološkog kriminala u sajber prostoru.**

55

Polazeći od Bernske konvencije o autorskim pravima¹²⁸ i na osnovu nacionalnih zakona o autorskim pravima, bez obzira na to da li je na autorskom delu naznačeno ili nije, autorska prava se smatraju zaštićenim, bilo da se nalaze u pisanom ili elektronskom obliku – na internetu, bilo da je reč o književnim delima, naučnim radovima, muzičkim delima, video radovima i drugim autorskim delima u digitalnom obliku.

Isto se događa i sa intelektualnom svojinom koja označava stvaralaštvo uma i predstavlja plod unikatnosti i lične kreativnosti, inovativnosti, fonograme, interpretacije umetnika i izvođača. Ova oblast je regulisana Konvencijom o osnivanju Svetske organizacije za intelektualnu svojinu (WIPO) sa sedištem u Ženevi 1967. godine (izmene 1979).¹²⁹

Nosioci autorskih prava su fizička lica, ali i pravna lica (ređe) - autori koji su stvaraoci zaštićenih autorskih prava⁴⁷ i njihovi naslednici i pravni sledbenici.

Autorsko pravo traje za života autora i 70 godina nakon njegove smrti, bez obzira na to kada je autorsko delo objavljeno.

55

Upravljanje digitalnim pravima ima za ograničavanje korišćenja digitalnih sadržaja. To je samo jedan oblik zaštite autorskih prava i predstavlja digitalno zaključavanje intelektualne svojine da ne bi bila ukrađena.¹³⁰

Pojedine države i međunarodne organizacije uvode besplatan softver otvorenog koda ili copyleft licence otvorenog sadržaja za besplatan softver odnosno softver otvorenog tipa.

ZAŠTITA OD VISOKOTEHNOLOŠKOG KRIMINALA

Definicije

Poslednjih godina broj korisnika Interneta se naglo uvećava i već ga koristi oko polovine stanovništva čitavog sveta. Povećanjem broja korisnika povećava se i broj neželjenih pojava na Internetu: spam mejlovi, virusi, hakovanje, krađa identiteta, pornografija, krađa autorskih dela i brojne druge zloupotrebe, koje se jednim imenom zovu visokotehnološki kriminal⁵³

Visokotehnološki, sajber ili e-kriminal obuhvata sve aktivnosti u kojima se kompjuteri i slični uređaji

116

¹²⁸ Bernska konvencija o zaštiti književnih i umetničkih dela usvojena je u Bernu u Švajcarskoj 1886. godine

¹²⁹ Srbija je član WIPO, a Zakonom autorskim i srodnim pravima regulisana je ova oblast u skladu sa odredbama pomenute Konvencije: „Službeni glasnik RS”, br. 104/09 i 99/11. 119/12, 29/16 i US 66/19.

¹³⁰ Prlja, D. i drugi, isto.

koriste za izvršavanje raznovrsnih krivičnih dela.

Slična definicija kaže da kriminalne aktivnosti koje uključuju nedozvoljeni pristup, oštećenje podataka ili upad u kompjuterski sistem, e-prevaru ili e-krađu, spadaju u VTK. Najčešće se radi o krađi identiteta, širenju virusa, preuzimanju muzičkih i književnih i drugih autorskih dela, pornografiji i sl. a svodi se na sajber kriminal protiv ličnosti, protiv imovine i protiv države. Tu spadaju i telekomunikaciona piraterija, poreska evazija, rasturanje materijala neprikladnog sadržaja, pranje novca, upad u bankarski sistem i druge vrste prevara u sajber prostoru.

Tehnički, sajber kriminal se svodi na: slanje lažnih e-mail poruka, objavljivanje lažnih web sajtova, fišing, farming, skimovanje (kopiranje kartica), piraterija i distribucija pornografskih sadržaja.

Međunarodni regulatorni okviri

U cilju sprečavanja ili bar ublažavanja posledica visokotehnološkog kriminala u svetu je donet veći broj rezolucija, konvencija i drugih akata radi jednoobraznog postupanja protiv pojave VTK. Pomenućemo samo ⁵³ e za koje smatramo da su najvažnije, a to su:

Rezolucija UN o borbi protiv zloupotrebe informatičke tehnologije 2001. i 2002. godine;

Konvencija SE ¹⁵² jber kriminalu iz 2001. godine;

Konvencija SE o zaštiti dece od seksualne eksploatacije i seksualnog zlostavljanja iz 2007. godine;

⁵³ nvencija o visokotehnološkom kriminalu (sačinjena u Budimpešti 2009. godine);

Direktiva EU o obradi ličnih podataka i zaštiti privatnosti u sektoru elektronskih komunikacija iz 2002. ⁵³ godine,

Direktiva EU o čuvanju podataka koji su dobijeni ili obrađeni prilikom pružanja javno dostupnih usluga elektronske komunikacije ili javnih komunikacionih mreža iz 2006. godine,

Direktiva EU 2013/40/EU o napadima na informacione sisteme.

Poglavlje 24 – Pravda, sloboda, bezbednost, pravnih tekovina Evropske unije (Aquis communautaire).

Pomenutim konvencijama, rezolucijama i direktivama se od država članica zahteva da u svoja nacionalna zakonodavstva sajber kriminal kvalifikuju kao krivična dela i propišu stroge sankcije uz istovremeno oduzimanje imovine stečene tim krivičnim delima.

Odredbe iz evropskih konvencija unete su u Direktivu 2013/40/EU Evropskog parlamenta i Veća¹³¹: predmet, definicije, nezakoniti pristup informativnom sistemu, nezakonito ometanje sistema, nezakonito ometanje podataka, nezakonito presretanje, alati koji se koriste za činjenje krivičnih dela, podsticanje i pomaganje i pokušaji, sankcije, odgovornost pravnih lica, sankcije za pravna lica, nadležnost i razmena informacija.

Direktiva se primenjuje od 4. septembra 2015. godine, kada je stavljena van snage Direktiva 2005/222/PUP, a prva analiza primene nove direktive bila je septembra 2017. godine.

Borba Srbije protiv visokotehnološkog kriminala

Polazeći od obaveza, preuzetih međunarodnim konvencijama i ugovorima, kao i radi zaštite sopstvenih interesa, Srbija je preduzela i preduzima odgovarajuće mere protiv visokotehnološkog kriminala, koje se mogu svesti na sledeće:

Donela je Strategiju i Akcioni plan za borbu protiv visokotehnološkog kriminala za period od 2019-2023.

¹³¹ Direktiva 2013/40/EU objavljena je u Službenom listu Evropske unije 14.8.2013. godine.

godine,¹³²

Najvećim delom usaglasila svoje zakonske propise sa međunarodnim regulativama, i Osnovala odgovarajuće institucije koje će sprovesti zakonom utvrđene obaveze i mere.

Strategiju i Akcioni plan Srbija je bila u obavezi da uskladi rešenjem VTK sa strateškim i operativnim pristupom Evropske unije u pogledu VTK. Navedena obaveza proizilazi i iz Pregovaračkih merila za Poglavlje 24 –Pravda, sloboda, bezbednost, nakon što je naša zemlja 2009. godine ratifikovala Konvenciju o visokotehno-loškom kriminalu, nakon čega sledi ugrađivanje odredaba Direktive 2013/40EU o napadima na informacione sisteme. Za realizaciju ovog strateškog dokumenta zaduženo je Ministarstvo unutrašnjih poslova Srbije.

Odredbama Krivičnog zakonika Srbije¹³³, propisane su definicije od značaja za visokotehno-loški kriminal uz odgovarajuće sankcije i represivne mere za izvršioce tih krivičnih dela.

U Zakoniku o krivičnom postupku, takođe, su propisane definicije od značaja za visokotehno-loški kriminal.

U skladu sa Konvencijom EU Republika Srbija je odredila dve kontakt tačke mreže 27/7 koje omogućavaju hitno reagovanje i razmenu podataka u predmetima visokotehno-loškog kriminala među svim državama potpisnicama. Jedna kontakt tačka je Posebni tužilac za visokotehno-loški kriminal, dok je druga tačka Odeljenje za suzbijanje visokotehno-loškog kriminala, pri Ministarstvu unutrašnjih poslova. Uprava za sprečavanje pranja novca uključena je u pregovore sa EU po sledećim poglavljima - Poglavlje 4 – slobodno kretanje kapitala; Poglavlje 23 –Pravosuđe i osnovna prava; Poglavlje 24 – Pravda, sloboda i bezbednost.

Pomenimo, na kraju, najvažnije zakonske propise iz ove oblasti. To su: Zakon o organizaciji i nadležnosti državnih organa u suzbijanju organizovanog kriminala, terorizma i korupcije; Zakon o elektronskim komunikacijama; Zakon o informacionoj bezbednosti; Zakon o odgovornosti pravnih lica za krivična dela; Zakon o međunarodnoj pravnoj pomoći u krivičnim stvarima, Zakon o zaštiti podataka o ličnosti, Zakon o policiji i drugi.

5.3. PROPISI O E-DOKUMENTU, E-IDENTIFIKACIJI, E-POTPISU I E-TRGOVINI

U Srbiji je krajem 2017. godine donet Zakon o elektronskom dokumentu, elektronskoj identifikaciji i uslugama od poverenja u elektronskom poslovanju.¹³⁴

Elektronski dokument se definiše kao skup podataka sastavljen od slova, brojeva, simbola, grafičkih, zvučnih i drugih materijala, u elektronskom obliku.

Elektronska identifikacija je postupak korišćenja ličnih identifikacionih podataka u elektronskom obliku koji jednoznačno određuju pravno lice, fizičko lice ili fizičko lice u svojstvu registrovanog subjekta.

Uslugama od poverenja je elektronska usluga koja olakšava poslovnu aktivnost između dve ili više strana pri čemu se zasniva na tome da pružalac usluge garantuje verodostojnost pojedinih podataka.

Elektronski potpis je skup podataka u elektronskom obliku koji su pridruženi ili logički povezani sa drugim (potpisanim) podacima u elektronskom obliku tako da se elektronskim potpisom potvrđuje integritet tih podataka i identitet potpisnika.

Elektronska trgovina je skup neopipljivih (virtuelnih) veza između privrednih agenasa. Ova definicija

¹³² Strategija i Akcioni plan su objavljeni u „Službenom glasniku RS”, broj 71/18

¹³³ Član 112. Zakona

43

¹³⁴ Zakon o elektronskom dokumentu, elektronskoj identifikaciji i uslugama od poverenja u elektronskom poslovanju. „Službeni glasnik” RS, br. 94/17

podrazumeva bilo koju transakciju koja se odvija preko Interneta, telefona, bankarske mreže, kao i bilo koji metod plaćanja nezavisno od toga da li se koristi stvarni ili elektronski novac.

U Srbiji je Zakon o elektronskoj trgovini¹³⁵ donet 2009, u kome „elektronska trgovina robom i uslugama jeste daljinska trgovina” a ponuda i prihvatanje ponude, kao i zaključivanje ugovora u e-formi, imaju istu pravnu važnost kao i klasični pisani ugovori.

Elektronska trgovina (e-Commerce) primarno se sastoji od marketinga uključiv i elektronski marketing, kupovine, prodaje, plaćanja, distribucije i servisiranja proizvoda i usluga putem elektronskog sistema kao što je Internet i druge računarske mreže.

Internet i elektronska trgovina su u potpunosti promenili način poslovanja. Ruše se geografske granice, jezičke barijere, a često poreska, carinska i valutna ograničenja. Danas ti procenti u razvijenim državama prelaze i preko 50% ukupnog prometa.

Najznačajniji modeli elektronske trgovine su: proizvođač ka proizvođaču (B2B - Business to Business), proizvođač ka kupcu (B2C - Business to Consumer), kupac ka proizvođaču (C2B - Consumer to Business) i kupac ka kupcu (C2C - Consumer to Consumer).

M-trgovina podrazumeva mobilno trgovanje uz pomoć bežičnih digitalnih uređaja u cilju obavljanja transakcija na web-u.

Putem elektronske trgovine plasiraju se i reklamne poruke.

Nadzor nad primenom propisa o e-trgovini vrši ministarstvo nadležno za poslove trgovine i usluga, odnosno ministarstvo nadležno za poslove elektronskih komunikacija i informacionog društva i njihove inspeksijske službe.

5.4. ELEKTRONSKI NOVAC I PLATNE USLUGE

ELEKTRONSKI NOVAC

Razvojem informatičko-komunikacionih tehnologija, a naročito nastankom Interneta 1990. godine, sve više poslova seli se u virtuelni svet koji poslove završava u realnom vremenu, znači – odmah. Stara poslovice kaže: „vreme je novac”. To znači, ukoliko nekome želite da pošaljete novac, vaša želja je da on stigne u što kraćem roku i uz što niže troškove prenosa od pošiljaoca prema primaocu. Otuda se došlo na ideju o stvaranju elektronskog novca.

Teorijska ideja o elektronskom novcu, javila se još 1983. godine, a 1990. godine sprovedena je u delo od strane Dejvida Čauma koji je osnovao firmu u Amsterdamu pod imenom DigiCash. Prva transakcija obavljena je 1994. godine.

Da bi postao elektronski novac, on se mora iz fizičke forme „preseliti” na račun banke, što sve više uzima maha u svetu, pa i kod nas. Elektronski novac je skoro u celosti potisnuo gotov novac u Norveškoj i Švedskoj i još nekim zemljama. I u našoj zemlji je sve više u upotrebi elektronski a sve manje gotov novac, najpre posredstvom debitnih i kreditnih kartica, a danas sve više putem homebanking-a, WebMoney-a, eCash-a, PayPal-a, Payoneer-a, M-banking-a, putem QR koda, tj. izvršavanjem instant transfera odobrenja, i drugih savremenih sistema plaćanja.

Zakon o platnim uslugama,¹³⁶ pored ostalog, uvodi nove subjekte u svoj sistem radi povećavanja konkurentnosti među pružiocima tih usluga. Zakonom se proširuju platne usluge, daje se na značaju poslovanje elektronskim novcem, platnim karticama, obavezi da se dinarske na području Srbije obavezno realizuju istog dana.

Zakonom se regulišu pitanja platnih usluga, elektronskog novca, platni sistem i nadzor nad primenom predmetnog zakona.

Kao pružaoci platnih usluga navedeni su poslovne banke, institucije e-novca, platne institucije, NBS,

¹³⁵ Zakon o elektronskoj trgovini, „Sl. glasnik RS”, br. 41/09, 95/12 i 52/19

¹³⁶ Zakon o platnim uslugama: „Službeni glasnik Republike Srbije”, br. 139/14 i 44/18.

Uprava za trezor pri Ministarstvu finansija i Pošte Srbije.

U Zakonu su nabrojane sve vrste platnih usluga od uplate gotovog novca do usluga izvršavanja platnih transakcija.

Zaštita prava i interesa korisnika platnih usluga istovetna je propisima koji regulišu zaštitu korisnika finansijskih usluga.

Pitanje izdavanja i korišćenja elektronskog novca, takođe, je regulisano Zakonom o platnim uslugama.

Elektronski novac u Srbiji mogu izdavati poslovne banke, institucije e-novca Pošte Srbije, NBS i Uprava za trezor⁴⁰ pri Ministarstvu finansija.

Izdavalac elektronskog novca dužan je da odmah nakon prijema novčanih sredstava izda elektronski novac u visini primljenih novčanih sredstava.

Privredni³² lruštvo koje namerava da izdaje elektronski novac mora da ima početni novčani kapital u iznosu od 350.000 evra u dinarskoj protivvrednosti po srednjem zvaničnom kursu.

ULOGA NARODNE BANKE SRBIJE U ELEKTRONSKOM BANKARSTVU

NBS kao centralna institucija monetarnog sistema Srbije i, kako se to popularno kaže, predstavlja banku nad svim bankama u zemlji.

Strukturu poruka u elektronskom platnom prometu utvrđuje Narodna banka Srbije.

NBS je operator tri platna sistema: RTGS sistema (real-time gross settlement systems); Kliring sistema i Sistema međubanka⁵²og i međunarodnog kliringa plaćanja u devizama.

RTGS sistem podrazumeva prijem i izvršavanje pojedinačnih naloga za plaćanje banaka u najkraćem mogućem vremenu od momenta njihovog prijema – i to do visine pokrića na računu. U RTGS sistemu mogu se izvršavati svi nalozi za plaćanje, s tim što se obavezno izvršavaju nalozi za plaćanje koji glase na iznose veće od 250.000 dinara („velika plaćanja”), što je³⁰ tvrdeno operativnim pravilima za RTGS sistem.

Radi omogućavanja efikasnijeg i jeftinijeg platnog prometa u evrima za stanovništvo i privredu, NBS je operator Sistema međunarodnog i međubankarskog kliringa plaćanja u devizama.

DEVIZNI PROPISI SRBIJE

Osnovni propis koji reguliše pitanje deviznog poslovanja je Zakon o deviznom poslovanju¹³⁷. Pomenutim zakonom⁴⁴ uređuju se sledeća pitanja:

plaćanja, naplaćivanja i prenosi između rezidenata i nerezidenata u stranim sredstvima plaćanja i u dinarima;

plaćanja, naplaćivanja i prenosi između rezidenata u stranim sredstvima plaćanja;

kupovina i prodaja sredstava plaćanja između rezidenata i nerezidenata, kao i kupovina i prodaja stranih sredstava plaćanja između rezidenata;

jednostrani prenosi sredstava plaćanja iz Republike Srbije i u Republiku koji nemaju obeležja izvršenja posla između rezidenata i nerezidenata;

tekući i depozitni računi rezidenata u inostranstvu i rezidenata i nerezidenata u Republici i kreditni poslovi u Republici u devizama i kreditni poslovi sa inostranstvom.

Predmetnim zakonom definisani subjekti koji imaju status rezidenata, i nerezidenata, što je izuzetno važno radi razlikovanja subjekata, bilo pravnih bilo fizičkih lica, kako bi se opredelilo koji će se propisi primenjivati na njih u odnosima sa inostranstvom.

Za realizaciju platnog prometa sa inostranstvom, NBS donela je odgovarajuće odluke i tehnička uputstva.

SAVREMENI INSTRUMENTI ELEKTRONSKOG BANKARSTVA

Klasični sistem plaćanja gotovinom i plaćanje u banci preko tekućeg računa je svakodnevno sve ređe, i u narednih nekoliko godina će verovatno prestati da postoji. Neke zemlje, poput Norveške i Švedske, su skoro u celosti izbacile gotovinu dok Kina ubrzava prelazak na bezgotovinski način plaćanja smatrajući ga, pored ostalog, i načinom za prenos opasnog virusa COVID - 19 posredstvom gotovog novca. Stoga ćemo u nastavku teksta obraditi najvažnije savremene instrumente elektronskog bankarskog poslovanja.

M - Banking

M-banking je savremeni oblik elektronskog bankarskog poslovanja koji iz godine u godinu postaje sve više u upotrebi. Posebno iz razloga što mobilni telefon nosimo neprekidno uz sebe, tako da u svakom momentu i na svakom mestu možemo da pratimo stanje na svom računu kod banke, da vršimo potrebne konverzije, na primer iz deviza u dinare, zatim vršimo prenos sredstava sa računa na račun i da plaćamo dospele obaveze, bilo da je reč o komunalnim uslugama ili kupovini robe i usluga. I to sve u realnom vremenu, bukvalno za par sekundi.

MBANK KOMBANK BIZ



Osnovni preduslovi za M-banking je posedovanje mobilnog telefona sa pametnim karticama, dobra komunikacija sa bankom kod koje imamo račun i da banka podržava sistem M-bankinga, kao i dobra i savremena mreža mobilnog operatera.

Plaćanje je moguće vršiti non-stop 24 sata, sedam dana u nedelji.

Primer: M-Banking Komercijalne banke a.d. Beograd – mBank – KomBank BIZ aplikacija je namenjena prvenstveno malim i srednjim preduzećima i preduzetnicima.

Banka omogućuje korisnicima da se na bezbedan način pruža kompletan set bankarskih usluga online 24 sata 7 dana u nedelji, sa bilo kog mesta.

Banka pruža dodatnu bezbednost – sve platne transakcije obezbeđuje:

dodatnu sigurnost jer rešenja prolaze kroz ANTIFRAUD kontrolu,¹³⁸

pregled stanja i prometa na računima,

obavljanje domaćeg platnog prometa,

autorizaciju platnih transakcija PIN kodom,

mogućnost kreiranja naloga sa datumom unapred,

interni prenos sredstava između dinarskih računa,

komunikacioni centar – dvosmerna komunikacija sa bankom.

mBank KOMBANK BIZ aplikacija je dostupna za Android i iOS telefone.

Za aktivaciju mobilne aplikacije potrebno je preuzeti aplikaciju mBank KOMBANK BIZ sa Google Play-

¹³⁸ Mehanizam za otkrivanje sumnjivih platnih transakcija i sprečavanje zloupotrebe

a ili Apple Store-a ili sa odgovarajućih linkova Banke.

Pre korišćenja M-Bankinga u Komercijalnoj banci a.d. potrebno je da popunite Pristupnicu za WEB E-banka/mBank KOMBANK BIZ i u roku od dva radna dana na prijavljenu e-mail adresu ćete dobiti Registracioni kod, a na prijavljeni broj mobilnog telefona dobićete Aktivacioni kod za pristup aplikaciji.

Homebanking

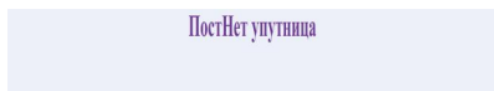
Bankarstvo od kuće ili, kako se popularno naziva, Homebanking, predstavlja, takođe, vrstu elektronskog bankarskog poslovanja. Usluga banke se koristi od kuće a lica transakcije obavljaju putem personalnih računara.



Kao i kod drugih vrsta elektronskog bankarstva, klijenti mogu da prate stanje i promene na računima, plaćanje sa dinarskih i deviznih računa (uz uslov da poseduju kod kao identifikator), da obavljaju menjačke poslove, prate kreditne transakcije na njihovim računima, izvrše aktivaciju usluge na mobilnom telefonu i druge transakcije u skladu sa ugovorom zaključenim sa bankom i tehnološko-komunikacionim sposobnostima operativnih sistema.

PostNet uputnica

Ovaj instrument predstavlja izuzetno brz i pouzdan instrument platnog prometa namenjen fizičkim licima sa područja Srbije



PostNet ima niz prednosti, od kojih ističemo: izuzetno brzi prenos novca od pošiljaoca do primaoca, u proseku za pola sata; zbog velikog broja poštanskih šaltera širom zemlje, praktično iz svakog većeg naseljenog mesta novac se može upućivati primaocu; pošto komunikacije o upućivanju novca teku uz pomoć poruka SMS-om koje se ne naplaćuju, čini dodatnu povoljnost.

Qvoucher

U savremene instrumente elektronskog bankarstva spada i Qvoucher, koji možemo upotrebiti za plaćanje proizvoda i usluga preko interneta bez upotrebe kartica ili žiro računa i bez rizika da se troši novac preko iznosa koji nam je potreban.

QVoucher dopuna se može obaviti na bilo kom punktu ili na šalteru banke ili pošte gde uplaćujemo pripejd dopune za mobilne telefone.

U Srbiji je najpopularaniji vaučerski sistem

QVoucher <http://qvoucher.rs>



Prilikom kupovine prve QVoucher dobijate lozinku koju ćete koristiti prilikom plaćanja putem ovog instrumenta.

30

Limundo cash

76

Limundo Cash omogućava plaćanje troškova na poznatim sajtovima limundo.com i kupindo.com. Dopunu Limundo računa je moguće platiti online putem Limundo platforme (*bez odlaska u banku*) različitim metodama plaćanja dostupnim na sajtu u momentu izvršenja plaćanja. Trenutno dostupne opcije brze dopune su platne kartice i iPay Voucher.



30

Uplaćivanjem novčanih sredstava na poseban račun koji je Limundo otvorio samo za svrhe LimundoCash-a, kupac ovlašćuje Limundo da na račun prodavca uplati potreban iznos.

Instrumenti platiMo

Uslugu PlatiMo je instrument platnog prometa koji je uvela domaća kompanija Telenor u cilju pojednostavljivanja plaćanja uz pomoć mobilnog telefona koji svakodnevno nosimo sa sobom. Ovim putem se putem mobilnog telefona direktno zadužuje vaš račun za izvršeni iznos plaćanja.



Istovremeno je moguće i primanja novčanih sredstava, uplata mesečnih komunalija, vršenje dopuna za pripejd uplate, uključivanje u E-upravu, i druge brojne pogodnosti

PayPal

PayPal usluga je savremeni instrument platnog prometa koji je već poznat u celom svetu jer ga koriste milioni građana. I ovaj sistem se koristi za plaćanja proizvoda i usluga širom sveta.



Ukoliko neko želi da koristi ovaj način plaćanja prvo mora izvršiti registraciju na PayPal stranici a potom uplatiti željeni iznos novca (na primer preko računa banke ili uz pomoć kreditne kartice, koji će biti korišćen za određena plaćanja

Internet bankarstvo

Internet bankarstvo u osnovi se bazira na korišćenju World Wide Weba, čime se stvara mogućnost vlasniku računa da koristi tzv. browser što znači nije neophodan specijalni softver.



Ovaj model obezbeđuje njegovim korisnicima veću bezbednost, zatim daje mogućnost da pristupite vašem računu sa bilo koje lokacije u svetu a zaštitu sistema obezbeđuje banka putem tzv. filtera, svi poslovi se realizuju on-line putem, čime štedite vreme jer ne morate odlaziti na šalter banke čime ostvarujete i uštedu u troškovima i provizijama, a sistem imate u funkciji 24 sata svakog dana uz apsolutnu tajnost podataka. Jedina slaba tačka internet bankarstva je mogućnost davanja šansi cyber kriminal.

Treba istaći da znatan broj potencijalnih korisnika ima nepoverenje prema inovacijama i novim tehnologijama, iako ovu mogućnost pružaju sve domaće banke.

Elektronski ček

I pored uvođenja elektronskog novca, plaćanje elektronskim čekom i dalje je zastupljeno naročito u SAD, Kini i Singapuru, jer se smatra jednim od pouzdanih instrumenata bezgotovinskog plaćanja.

Elektronski ček je nastao 1998-1999. godine, a inicijativa je potekla od Konzorcijuma 15 banaka, državnih organa i kompanija koje se bave savremenim tehnologijama (echeck.org). Istina, njegovo učešće u ukupnom obimu platnog prometa iz godine u godinu opada, iako su troškovi njegove obrade, prema podacima BIS-a, veoma niski i kreću se od 0,75 do 3,0 \$ i jeftiniji su od kreditnih kartica.



U SAD su čekovi od 2004. godine zakonom propisani da se elektronske slike čekova prepoznaju kao pravni dokument u sistemu platnog prometa jer pruža veliku sigurnost za klijente koji ga koriste.

Instant transfer odobrenja uz pomoć QR koda

QR KOD JE UVEDEN PRVI PUT U JAPANU

Kao i brojni drugi izumi krajem prošlog i početkom ovog veka, tako je i QR kod, kreiran u Japanu¹³⁹ u japanskoj korporaciji Denso-Wave 1994. godine. Reč je o matričnom (dvodimenzionalnom) bar kodu koji kodirani sadržaj dekodira velikom brzinom.

Zanimljivo je pomenuti da su QR kodovi u početku korišćeni za kodiranje delova u automobilske industriji, dok se danas, uz pojavu QR kod čitača na mobilnim telefonima, njegova upotreba proširila na mnoge delatnosti: instant transfera sredstava plaćanja, poslovima marketinga, unošenje u vizit-karte, web, SMS, unošenje podataka u imenike mobilnih telefona i drugih brojnih podataka, koji su neophodni u svakodnevnom poslovanju.

QR dvodimenzionalni kod sadrži veliki broj informacija za razliku od jednodimenzionalnog bar-koda koji je danas u upotrebi, a koji sadrži znatno manje informacija.

Nakon uvođenja u japanski standard za QR bar kodove, uveden je i u međunarodni standard Međunarodne organizacije za standardizaciju ISO/IEC 18004 a u primeni je počev od juna 2000. godine i slobodan je za upotrebu bez posebnih dozvola i licenci.

Popularnost QR koda raste i u zemljama Evropske unije i kod nas.

Jedna od najvećih prednosti 2D kodova koje pruža QR sistem je u tome što veoma brzo i bez mnogo napora povezuje fizički i digitalni svet, pa su zato vrlo brzo prihvaćeni kako od strane građana tako i privrede pružaju ogromne mogućnosti korišćenja, posebno u marketinškoj praksi.

UVOĐENJE QR KODA U SRBIJI

U Srbiji je QR kod uveden pod oznakom SRPS ISO/IEC 18004/2018. godine.¹⁴⁰ Odlukom Narodne banke

¹³⁹ „QR” je skraćenica od „Quick Response” (brzo raspolaganje)

¹⁴⁰ Informacione tehnologije – Postupci automatske identifikacije i obuhvatanja podataka – Specifikacija bar-kod simbologije – QR kod

Srbije o obliku, sadržini i načinu korišćenja obrazaca platnih naloga za izvršavanje platnih transakcija u dinarima¹⁴¹, propisana je mogućnost donošenja propisa o upotrebi QR koda zasnovanog na standardu ISO 18004 standarda.

NBS je, u skladu sa napred navedenom mogućnošću, donela odluku u vezi instant transfera odobrenja u cilju standardizacije sadržaja elemenata naloga za prenos (transfer odobrenja) ¹⁰¹ zanih dvodimenzionalnim bar-kodom opisanim u ISO 18004 (QR kod) na štampanim računima - fakturama, kao i prilikom instant plaćanja na internet i fizičkim prodajnim mestima kada navedeni kod prikazuje trgovac odnosno kupac.

QR kod je kvadrat sa jednakim brojem redova i kolona. Postoji definisan skup veličina od 21 do 177 redova/kolona, koji se uvećavaju u koracima po četiri. Svaka od konfiguracija (21x21, 25x25 itd.) naziva se verzija. Više redova/kolona omogućavaju smeštanje više podataka. Broj redova i kolona - verziju QR koda ne treba mešati s veličinom slike. Isti QR kod može se štampati u različitim veličinama.

QR kod je otporan na oštećenja, odnosno može se koristiti i u slučajevima kada je delimično oštećen, budući da sadrži redundantne informacije, kao rezultat algoritma za matematičko dodavanje redundantnih podataka. Postoje četiri nivoa korekcije koji se mogu koristiti pri izradi QR koda, a svaki od njih, u zavisnosti od nivoa, dodaje različite količine skladištenih podataka, odnosno procenat oštećenja (L7%, M15%, Q25% i H30%).

Osnovna postavka u funkcionisanju QR koda jeste da što se više podataka doda u njega, više se redova i kolona pojavljuje (viša verzija) u njegovoj prezentaciji. Povećanje nivoa korekcije uvećava i broj kolona i redova, s obzirom na to da negde treba skladištiti podatke. Posledično, što je veći nivo korekcije, gustina zapisa će biti veća, iako je fizička veličina ista.

Ako se to ima u vidu, jasno je da će QR kodovi koji prezentuju istu informaciju s različitim nivoom korekcije izgledati različito. Takođe, niži nivo korekcije greške omogućiće da se QR kod odštampa na manjoj površini, s tim da postoji minimalna veličina štampe QR koda.

Naime, čitljivost QR koda pre svega zavisi od veličine jednog modula (malog crnog kvadrata) koji čini sliku QR koda. Ako veličina tog modula padne ispod veličine rezolucije kamere, QR kod neće moći da se pročita. Kako se s veličinom podataka koji se prezentuju broj redova i kolona uvećava, to će se na slici iste veličine smanjiti veličina pojedinačnog modula. Odnosno, čitljivost zavisi od toga da li kamera može da „vidi” najmanji element u slici QR koda - pojedinačni modul. Na sve to utiče i udaljenost kamere pri skeniranju - ako je kamera predaleko, za nju će moduli postati nevidljivi.¹⁴²

83

Na primer: izdavalac na računu (fakturi) štampa QR kod sa svim elementima naloga za prenos (račun na koji treba izvršiti plaćanje, iznos, svrhu plaćanja i dr.). ⁸³ E⁸³ nenti su prikazani i u tekstualnom obliku, ali se po sadržaju ne smeju razlikovati. Primaćalac računa (fakture) skenira QR kod svojom aplikacijom *m-banking* ili ga učitava u aplikaciju *e-banking*. Aplikacija PPU prevodi taj kod u nalog za prenos i popunjenog ga prikazuje korisniku da bi ga proverio i saglasio se sa izvršenjem tog naloga.

OSNOVNE ODREDBE ODLUKE NBS ZA IZVRŠAVANJE INSTANT TRANSFERA ODOBRENJA

Odlukom o opštim pravilima za izvrš¹⁰vanje instant transfera odobrenja, uređuju se opšta pravila za izvršavanje instant transfera odobrenja i odnosi se na domaće platne transakcije koje se izvršavaju u dinarima. Platilac može inicirati izvršavanje transfera odobrenja u bilo koje doba dana i noći u godini prenosom sredstava sa svog računa na platni račun primaoca.

Instant transfer odobrenja pružalac platnih usluga izvršava kao platiočev pružalac platnih usluga i/ili primaćoćev pružalac platnih usluga.

Pružalac platnih usluga koji vodi tekuće račune dužan je da izvršava instant transfer odobrenja najmanje kao primaćoćev pružalac platnih usluga radi obezbeđivanja dostupnosti primaćoćevog tekućeg računa za odobrenje novćanih sredstava po osnovu instant transfera odobrenja.

¹⁴¹ Odluka o obliku, sadržini i načinu korišćenja obrazaca platnih naloga za izvršavanje platnih transakcija u dinarima, „Sl. glasnik RS”, 55/15, 78/15, 82/17, 65/18, 78/18 i 22/19. - taćka 6. Odluke

¹⁴² Preuzeto iz publikacije „Preporuke za upotrebu QR koda pri prikazivanju elemenata naloga za prenos, u izdanju Privredne komore Srbije, Narodne banke Srbije i Udrućenja banaka Srbije, maj 2018. godine str. 4.

Izuzev, ako je pružalac platnih usluga banka, dužan je da izvršava instant transfer odobrenja kao platiočev i primaočev pružalac platnih usluga.

Pružalac platnih usluga dužan je da omogući stalno izvršavanje instant transfera odobrenja obezbeđivanjem kontinuiteta poslovanja. Planom kontinuiteta poslovanja pružalac platnih usluga dužan je da obezbedi stvaranje uslova za oporavak i raspoloživost resursa informacionog sistema potrebnih za izvršavanje instant transfera odobrenja kao ključnog poslovnog procesa.

Pružalac platnih usluga koji izvršava instant transfer odobrenja kao platiočev pružalac platnih usluga dužan je da, po dostavljanju platnog naloga na način utvrđen ugovorom o platnim uslugama, bez odlaganja utvrdi da li su ispunjeni uslovi za prijem platnog naloga i njegovo izvršavanje u skladu sa zakonom kojim se uređuju platne usluge.

Ako utvrdi da su ispunjeni uslovi, platiočev pružalac platnih usluga treba da obezbedi da se nalog za **instant transfer dostavi u platni sistem u roku od najviše pet sekundi od trenutka prijema platnog naloga**, uz navođenje ovog trenutka prijema kao vremena pripreme naloga za instant transfer, u skladu s pravilima rada platnog sistema.

Radi izvršavanja instant transfera odobrenja, pružaoci platnih usluga moraju obezbediti da se u nalogu za instant transfer od platiočevog do primaočevog pružaoca platnih usluga unesu propisani podaci.

Ako su ispunjeni uslovi utvrđeni pravilima rada platnog sistema za izvršavanje naloga za instant transfer koji moraju obuhvatiti najmanje raspoloživost novčanih sredstava na računu pružaoca platnih usluga koji je dostavio nalog za instant transfer u platni sistem - taj nalog prosleđuje se do primaočevog pružaoca platnih usluga.

44 Primaočev pružalac platnih usluga dužan je da po prijemu naloga za instant transfer bez odlaganja utvrdi da li su ispunjeni uslovi za njegovo izvršavanje u skladu sa zakonom, o čemu dostavlja odgovor, koji može biti:

- 1) pozitivan - da prihvata nalog za instant transfer, ili
- 2) negativan - da ne prihvata nalog za instant transfer, uključujući i razloge za neprihvatanje tog naloga.

Primaočev pružalac platnih usluga treba da obezbedi da **odgovor bude dostavljen u platni sistem najkasnije u roku od pet sekundi** od trenutka prijema naloga za instant transfer.

U slučaju da je primaočev pružalac platnih usluga dostavio pozitivan odgovor, nalog za instant transfer izvršava se odmah u platnom sistemu, o čemu se platiočevom i primaočevom pružaocu platnih usluga dostavlja obaveštenje.

Kada nisu ispunjeni propisani uslovi, kao i kada je primaočev pružalac platnih usluga dostavio negativan odgovor ili je vreme za čekanje na taj odgovor isteklo - odbija se izvršenje naloga za instant transfer u platnom sistemu, o čemu se platiočevom i primaočevom pružaocu platnih usluga dostavlja obaveštenje.

Platiočev pružalac platnih usluga može odbiti platni nalog nakon dostavljanja naloga za instant transfer u platni sistem samo ako dobije obaveštenje o odbijanju izvršenja naloga za instant transfer.

Ako **najkasnije u roku od 25 sekundi nakon dostavljanja naloga za instant transfer u platni sistem ne dobiju nijedno obaveštenje** - platiočev ili primaočev pružalac platnih usluga mogu preduzeti odgovarajuće mere radi dobijanja informacije o statusu izvršenja naloga za instant transfer. U ovom slučaju, platiočev pružalac platnih usluga ne može smatrati da je nalog za instant transfer odbijen zato što je istekao navedeni rok ne može postupiti kao da je do ovog odbijanja 10 to sve dok ne dobije obaveštenje o tom odbijanju.

Ugovorom o platnim uslugama **može se utvrditi da je platiočev pružalac platnih usluga dužan da** odmah nakon dobijanja obaveštenja, obavesti platioca da je instant transfer odobrenja izvršen, na način utvrđen tim ugovorom.

Platiočev pružalac platnih usluga dužan je da omogući platiocu da izabere izvršavanje pojedinačnih instant transfera odobrenja na način utvrđen ugovorom o platnim uslugama za dostavljanje platnog naloga, odnosno propisima.

Ne može se ugovoriti da će se kada pružalac platnih usluga platioca odbije izvršenje platnog naloga - smatrati da je platilac dao saglasnost da se platni nalog izvrši na drugi način, koji ne predstavlja izvršavanje instant transfera odobrenja 10

Primaočev **pružalac platnih usluga dužan je da** odmah, a najkasnije **u roku od pet sekundi od prijema** obaveštenja u elektronskom obliku, odobri platni račun primaoca plaćanja označenog u platnom nalogu i omogući tom primaocu raspolaganje ovim sredstvima.

Primaočev pružalac platnih usluga dužan je da odmah nakon odobrenja platnog računa primaoca plaćanja obavesti tog primaoca da su mu sredstva po osnovu instant transfera odobrenja stavljena na raspolaganje, na način utvrđen okvirnim ugovorom, osim ako tim ugovorom nije drugačije uređeno.

Međubankarska naknada. Iznos međubankarske naknade za izvršena instant transfer odobrenja *ne može biti veći od 0,2% vrednosti izvršenog instant transfera odobrenja.*

Predmetna odluka je u primeni od **22. oktobra 2018. godine**, osim određenih izuzetaka koji su stupili na snagu 1. aprila, odnosno 1. maja 2019. godine.

5.5. FINTECH TEHNOLOGIJA PLATNOG PROMETA

FinTech predstavlja i sadašnjost i budućnost prvenstveno međunarodnog plaćanja. Odvija se u digitalnom obliku i bez posrednika, uz korišćenje neke vrste DLT, jedinstvenog formata poruke i identičnoj ceni za domaće i međunarodne transakcije. Ovaj sistem donosi bolju transparentnost, gubi se razlika između domaćeg i međunarodnog platnog prometa, ne mora se čekati da novac „legne na račun” pa da se roba-usluga isporuči, a zbog isključivanja posrednika transakcija je znatno jeftinija.

FinTech predstavlja jedan od najbrže rastućih sistema IT industrije jer objedinjuje savremene informacione tehnologije i finansije. Najveći rast ove tehnologije imaju Indija i Kina. Sistem je podesan i za korisnike (pravna i fizička lica) i za provajdere (finansijske institucije). U Srbiji su prisutne neke od najvećih svetskih FinTech kompanija (IDC FinTech Rankings 2018).

Akcije ovih kompanija (WorldPay) takođe beleže značajan cenovni rast. Sistem se koristi pre svega u oblasti elektronske trgovine (Amazon, Jingdong, Alibaba, eBay, Zalando), bezgotovinskim (cashless) transakcijama i alternativnim načinima plaćanja.

U fokusu industrije plaćanja je pre svega međunarodni platni promet (Cross-border payments) koji donosi 40% od ukupnih transakcionih prihoda. Iako se radi o zreloj industriji, prihodi banaka po ovom osnovu su još uvek značajni, preko 200 milijardi USD. Međunarodna plaćanja su u početku obavljana uz pomoć Telex sistema, koji su banke vremenom unapredile uvođenjem SWIFT sistema, koji u skoro neizmenjenom obliku funkcioniše više od 42 godine. Današnje SWIFT poruke su i dalje programirane u jeziku koji se naziva FIN, i po strukturi su veoma slične porukama prethodnog Telex sistema.

*Centralne banke Kanade (BoC) i Singapura (MAS) su u maju 2019. godine uspešno povezali svoje zasebne blockchain projekte i omogućile plaćanje bez posrednika.*¹⁴³

5.6. BLOKČEJN TEHNOLOGIJA „EMITUJE” KVAZI NOVAC - KRIPTO VALUTE

DECENTRALIZACIJA BAZE PODATAKA

Sve dosadašnje informatičke tehnologije su imale jedinstvene baze podataka, dok nova, blokčejn tehnologija, koja predstavlja najnoviji informatičko-tehnološki izum, ima decentralizovanu bazu podataka, što je njena glavna i najvažnija karakteristika. Blokčejn čine manje baze podataka (blokovi) koje su međusobno povezane.¹⁴⁴ Ova tehnologija omogućava komunikaciju sa nekoliko računara (servera) za razliku od klasične onlajn mreže.

*Najkraće rečeno, blokčejn tehnologija je stvorila novu vrstu Interneta, prvobitno namenjenu za uvođenje digitalne valute – bitcoin.*¹⁴⁵ *Smatra se da je do danas u „prometu” oko 9 mlrd dolara digitalnih valuta, pa se zato često naziva i „digitalno zlato”.*¹⁴⁶

¹⁴³ Korišćeni podaci sa web sajta „Digitalna Srbija” 01.09.2019. godine.

¹⁴⁴ Blokčejn se smatra genijalnim izumom grupe ljudi ili pojedinca pod pseudonimom Satoshi Nakamoto.

¹⁴⁵ Do sada je na internetu oko 2000 vrsta digitalnih valuta.

¹⁴⁶ Više o tome u knjizi: Poper N, (2017), Digitalno zlato, Laguna, Beograd.

U cilju detaljnijeg proučavanja blokčejn tehnologije preporučuje se knjiga „Blockchain Revolution” od autora Dona Tapskota i Alekxa Tapskota. Navodi se da ova „netrepeljiva digitalna knjiga ekonomskih transakcija koja se može programirati da beleži ne samo finansijske transakcije, već praktično sve vrednosti”.

Ogromna prednost blokčejna je u tome što ga ne može niko kontrolisati, što se dokazuje činjenicom da od 2008. godine, kada je pušten „u promet” bitcoin, do današnjih dana radi bez značajnijih poremećaja, što je slučaj i sa Internetom koji nesmetano funkcioniše i stalno se razvija.

Zanimljivo je pomenuti jednu inverziju, koja se sastoji u tome što, na primer, bitcoin upravlja mrežom a ne mreža bitcoinom, a decentralizacija znači da mreža funkcioniše na osnovu korisnika (peer-to-peer).

Blokčejn je tehnologija za decentralizovano izvršavanje platnih transakcija koja je omogućila izdavanje kriptovaluta, između ostalih i bitkoina. Mudri investitori, barem tako glasi ova priča, jesu oni koji pre svih drugih ulože novac u nove i egzotične finansijske instrumente koji glase na donosioca, a takvi se u sve većem obimu izdaju putem javnih blokčejn platformi kao što je „Itirijum” (Ethereum) ili, alternativno, kao nezavisni blokčejn tokeni u procesu poznatom kao „inicijalna ponuda novčića”.¹⁴⁷

Ukupna vrednost digitalnog novca gotovo se udvostručila tokom prethodne dve nedelje i sada premašuje 91 milijardu dolara, što je više od tržišne kapitalizacije bankarske grupacije Goldman Saks. Međutim, na pitanje šta tokeni zapravo predstavljaju nije lako dobiti odgovor. U opštim uslovima ugovora jasno se naglašava da tokeni, čiji je broj uvek ograničen, nisu „povezani s kupovinom akcija, niti bilo kog njihovog ekvivalenta, u bilo kojoj postojećoj ili budućoj javnoj ili privatnoj kompaniji, korporaciji ili drugom entitetu pod bilo čijom jurisdikcijom”.

U SVETU RASTE INTERESOVANJE ZA BLOKČEJN TEHNOLOGIJU

Mnoge od usluga koje pruža blokčejn tehnologija, kroz decentralizovana rešenja za čuvanje podataka u oblaku (cloud storage), trgovinske platforme ili prediktivna tržišta, privlače sve veću pažnju širom sveta. Ideja se rodila, na primer, za izdavanje pripejd platnih kartica koje bi korisnicima omogućile da svoje uloge u kriptovalutama učine likvidnim i da istovremeno imaju pristup mreži „Visa” ili „Master card”. U mnogim slučajevima, usluge omogućavaju trgovinu i transakcije na crnom tržištu tako što ih decentralizuju ili tako što korisnicima koji na taj način ostvaruju profit u kriptovalutama omogućavaju lakši pristup zvaničnim mrežama za izvršenje platnih transakcija.

Uprkos zakonskim nejasnoćama i faktorima rizika, ovo tržište postaje sve unosnije i sve češće privlači pažnju konvencionalnijih institucionalnih investitora kakvi su hedž fondovi i menadžeri aktive. Međutim, veliko je pitanje da li iko od njih zaista razume u šta se upušta i to je nešto čime će regulatori morati ozbiljno da se pozabave. Jedan od mogućih izvora zabune mogla bi da bude terminologija. „Itirijum” – decentralizovani blokčejn na kojem se pokreću mnoge od ovih inicijalnih ponuda novčića – nešto je sasvim drugo u odnosu na protokol po imenu „Itirijum”, s kojim mnoge konvencionalne banke eksperimentišu kako bi pokrenule svoje privatne blokčejn platforme.

Ova veza bi, međutim, mogla da podstakne i ubrza proces legitimizacije. Veću zabrinutost izaziva pitanje da li konvencionalni investitori poseduju potrebne veštine da na pravi način analiziraju ovakve ugovore, od kojih mnogi u sebi sadrže odredbe koje primoravaju investitore da se odreknu prava na pokretanje sudskih postupaka ili arbitražu. Štaviše, oni naglašavaju da korisnici moraju posedovati temeljno znanje o „funkciji, načinu korišćenja, čuvanja, mehanizmima prenosa i drugim detaljima u vezi sa kriptografskim tokenima i softverskim sistemima zasnovanim na blokčejn tehnologiji”.

Ne samo da morate da znate kako da pišete kodove da biste razumeli da li će se baza kodova koju finansirate zaista ponašati onako kako vam je rečeno već, konkretno, morate da poznajete blokčejn kodiranje. Moji dobro obavešteni izvori kažu da na celom svetu postoji samo nekoliko stotina ljudi s takvim veštinama, piše Izabela Kaminska za „Financial Times”, u pomenutom broju. I kao što se u vreme svake pristojne zlatne groznice tragačima za zlatom prodaju lopate, već raste broj stručnjaka koji nude konsultantske i savetodavne usluge u vezi sa svim aspektima inicijalnih ponuda novčića, kako investitorima tako i potencijalnim emiterima.

¹⁴⁷ Piše Financial Times, a prenosi „Kurir”, 26.12.2019. godine

U svetu raste interesovanje za uvođenje krypto valute, na primer, Facebook³⁵ sredinom 2018. godine najavio uvođenje sopstvene krypto valute, uz pomoć blokčejn tehnologije. Suosnivač i glavni izvršni direktor najveće svetske društvene mreže Mark Zuckerberg lično je zainteresovan za stvaranje sopstvene kryptovalute. Među ciljeve uvrsti³⁵ i istraživanje prednosti koje one i tehnologija blokčejna donose.

Kina se u oblasti elektronskog plaćanja već probila i postala svetski lider. Suma mobilnih transakcija prošle (2019) godine premašila je 40 triliona dolara, a ove godine (2020) broj korisnika mobilnog plaćanja u Kini dostići će brojku od 790 miliona ljudi.

Kina, kao najbrže rastuća privreda na svetu, radi uveliko na stvaranju digitalne valute – kriptouana. Ovaj proces je posebno ubrzan u vreme pojave korona virusa, jer se smatra da je gotov novac jedan od mogućih prenosilaca virusa, pa bi za smanjenje tog rizika trebalo uvesti neku vrstu elektronskog novca.¹⁴⁸ Predstavnik Centralne banke Kine, Fan Ivej je izjavio: „Kina će odlučno nastaviti istraživanja i razvoj legalnog digitalnog sredstva za plaćanje i reformisati sistem³⁵ laganja gotovine i njenog povlačenja iz prometa”.

Epidemija korona virusa može ubrzati svetski proces digitalizacije ekonomije. Postojeći sistem međunarodnih plaćanja više ne zadovoljava savremene potrebe trgovinskih i poslovnih procesa. Kina, kao zemlja sa visokim nivoom digitalizacije, može zauzeti važne pozicije u procesu transformacije globalnog sistema digitalnog plaćanja.

Švedska je jedna od retkih država koja sva plaćanja vrši bezgotovinski, tako da ne čudi što namerava da u svoju praksu uvede blokčejn tehnologiju, pa je zato njena centralna banka (CBDC) počela testiranje E-kruna. Ovaj pilot projekat bi bio na probi do februara 2021. godine. Nakon primene nove tehnologije umesto plaćanja kreditnom karticom sve transakcije bi bile prenete na blokčejn. Do uvođenja u upotrebu probni korisnici će držati E-krunu u digitalnom novčaniku, odakle bi vršili plaćanja i primali uplate. Posle Bahreina Švedska bi bila druga zemlja u svetu gde bi bila u upotrebi krypto valuta.

Narodna banka Srbije je početkom druge polovine 2020. godine pripremala nacrt zakona kojim bi bilo regulisano pitanje poslovanja sa krypto valutama. Krenulo se od bezbednosti zloupotrebe od „pranja novca”.

5.7. FINANSIJSKA I DIGITALNA PISMENOST, SAVREMENI VID ZAŠTITE KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA

Ekspanzijom finansijskih tržišta i instrumenata kojima se trguje, na njima neminovno dovodi korisnike finansijskih usluga u sve veću inferiornost u odnosu na ponuđače tih usluga zbog otežanog praćenja stalnih tehničko-tehnoloških inovacija.

Međunarodna mreža za finansijske edukacije (INFE) u okviru OECD-a definiše finansijsku pismenost kao kombinaciju svesnosti, znanja, veština, stavova i ponašanja neophodnih za donošenje dobrih finansijskih odluka i konačno postizanje individualnog finansijskog blagostanja (OECD, 2014:⁶).

Postoje i druge definicije finansijske pismenosti. Jedna od njih glasi: Finansijska pismenost je sposobnost obrade ekonomskih informacija i donošenja odluka o finansijs⁶om planiranju, štednji, pozajmljivanju i penzijama. Treći autori ističu da finansijska pismenost podrazumeva sposobnost razumevanja finansijskih proizvoda i usluga i koja obezbeđuje sposobnost kontrole individualnih finansijskih resursa i time dovodi do uspešnog upravljanja ličnim finansijama. Postoje i šire de⁶icije gde se pod finansijsku pismenost podvodi i sposobnost donošenja odluka na bazi poznavanja pojmova o novcu, inflaciji, štednji, kamatnim stopama, investicijama, zaduživanju, kreditnim i valutnim rizicima i poznavanju svih vrsta finansijskih ugovora i što većeg broja finansijskih instrumenata.

Usled nedovoljnog znanja iz okvira finansijske i digitalne pismenosti, korisnici finansijskih usluga ulaze u sve veći rizik koji snose u raznim finansijskim transakcijama, jer se banke i drugi pružaoci finansijskih usluga utrkaju sa novim vrstama proizvoda koje pružaju svojim klijentima zanemarujući pritom činjenicu da se građani vrlo sporo navikavaju na te novitete.

Otuda ne čudi podatak iz Ankete o pismenosti OECD o finansijskoj pismenosti građana koja je objavljena

¹⁴⁸ Izvor: web sajt Sputnik, 12.04.2020. Izjava zamenika predsedavajućeg Centralne banke Kine Fan Iveja, na poslovnoj telekonferenciji o nacionalnoj valuti, zlatu, srebru i bezbednosti

nakon istraživanja koja je obuhvatila 51.650 ispitanika između 18 i 79 godina u 30 država¹⁴⁹ koji ukazuje na nizak nivo pismenosti jer 71% ispitanika u Japanu nema dovoljno znanja za investiranje u obveznice, 67% u Australiji ne razume se u koncept kamatne stope. Kao rezultat nedovoljne finansijske pismenosti jedna od deset porodica u SAD i 11% u Austriji je doživela bankrotstvo.¹⁵⁰

Prema istraživanjima o finansijskoj pismenosti koju je sprovedla agencija Standard&Poor¹⁵¹ 2014. godina, 33% stanovništva sveta smatra se pismenim, dok je u Srbiji 38% odraslih građana finansijski pismeno. Kada su u pitanju zemlje u okruženju, prema tim istraživanjima u Crnoj gori je 48%, Sloveniji i Hrvatskoj 44%, Bosni i Hercegovini 27% i Makedoniji 21% finansijski pismenih.

Korisnici finansijskih usluga, svojim uključivanjem u nove vrste finansijskih proizvoda treba da utiču na razvoj tih finansijskih institucija – ponuđače finansijskih proizvoda.

FINANSIJSKA PISMENOST SE UVODI U ŠKOLE U SRBIJI

Ocenjujući značaj finansijske pismenosti kao jednu od neophodnih veština za participaciju u savremenoj ekonomiji, u više od 50 država širom sveta se pristupilo uvođenju izučavanja finansijske pismenosti u škole već u početnim razredima obrazovanja. I u mnogim profesijama kojima se bave svršeni studenti iz raznih oblasti pokazalo se da ne mogu uspešno da obavljaju poslove bez finansijske pismenosti. „Nekoliko modela inženjerskih kompetencija naglašavaju značaj finansijske pismenosti kao jedne od neophodnih veština inženjera u globalnom, kompleksnom i dinamičnom svetu.”¹⁵²

U cilju blagovremenog započinjanja edukacije učenika o finansijskoj pismenosti, u Srbiji je od školske 2018/2019. godine pokrenuta eksperimentalna nastava (u sklopu postojećih nastavnih predmeta) koja obuhvata 34 škole. Program obuhvata 1.260 nastavnika i 15.000 učenika a organizatori su Ministarstvo prosvete, nauke i tehnološkog razvoja i Kompanija „Visa”, koji su obezbedili odgovarajuće priručnike.

Prvi korak se sastoji u tome da se kroz FinPis projekat pomogne nastavnom osoblju da usavrše svoja znanja iz oblasti finansijske pismenosti kao i didaktičke metode da se to znanje prenese na učenike.¹⁵³

Značaj finansijskog opismenjavanja za bezgotovinsko društvo pokazuje da prema istraživanjima 90% građana Srbije zainteresovano je da nauči više iz ove oblasti dok preostalih 10% nije zainteresovano za takvu edukaciju.

Autor projekta FinPis¹⁵⁴ navodi da je 76% nastavnika u našoj zemlji čulo za pojam finansijsko opismenjavanje, a 24% nije, ali 75% to 78% smatra da je ono važno i spremno je da ga uključi u nastavu.

Pilot projekat podrazumeva uključivanje finansijske pismenosti u vaspitno-obrazovni rad i nastavu kroz kreiranje okruženja za razvoj funkcionalnih znanja iz ove oblasti, ali i predmeta kroz koje se finansijska pismenost, kao međupredmetna kompetencija, uključuje i razvija.

U Beogradu je tim povodom sredinom oktobra 2017. godine održan prvi #SerbiaCashless Forum u jugoistočnoj Evropi, koji je organizovala kompanija „Visa” u partnerstvu sa 17. Ekonomskim samitom Srbije. Nakon toga pokrenuta je „FinPis” interaktivna onlajn platforma za učenje na daljinu.¹⁵⁵

¹⁴⁹ Izvor: www.bizlife.rs, objavljeno 12.10.2016. preuzeto 20.11.2020. godine

¹⁵⁰ www.tvojnovac.nbs.rs : Preuzeto 20.07.2020. godine

¹⁵¹ Klapper, Lusardi & van Oudheusden, (2015), *Financial literacy around the world: insight from the Standard & Poor's ratings services global financial literacy survey*, McGraw Hill Financial Inc, New York, USA. Dostupno na http://gflec.org/wp-content/uploads/2015/11/Finlit_paper_16_F2_singles.pdf

¹⁵² Stanisavljević, M. Fakultet tehničkih nauka Čačak, Univerziteta u Kragujevcu – milena.stanisavljevic@ftn.kg.ac.rs

¹⁵³ Prva obuka za učitelje i predmetne nastavnike u okviru pilot-projekta Fin-Pis održana je u OŠ „Despot Stefan Lazarević” u Beogradu 26.5.2018. godine.

¹⁵⁴ Dr Gordana Stepić savetnik za finansijsku pismenost

¹⁵⁵ Vidi: <http://finpis.mi.sanu.ac.rs/finansijska-pismenost>

KRATAK PRIKAZ PRIRUČNIKA ZA NASTAVNIKE -FINANSIJSKA PISMENOST-

U kreiranju ovog priručnika pošlo se od potrebe da se nastavnicima i učenicima približi koncepcija i način ispitivanja koji se primenjuju u PISA istraživanju finansijske pismenosti učenika. Pošto se na testiranju PISA 2018 prvi put proverava finansijska pismenost naših učenika, a uključivanje finansijskog obrazovanja i vaspitanja u obrazovno-vaspitni sistem Republike Srbije je u začetku, ovaj priručnik može imati vešestruku primenu.

Priručnik omogućava nastavnicima da se upoznaju sa konceptom finansijske pismenosti, sa nivoima postignuća učenika u tom domenu, sa zadacima koji su korišćeni u prethodnim PISA istraživanjima (2012 i 2015) i sa zadacima koje je grupa autora ovog priručnika kreirala po uzoru na PISA zadatke. Pored toga, trudili smo se da nastavnicima približimo značaj finansijskog obrazovanja i vaspitanja za pojedinca i društvo u celini, da ih podstaknemo na razmišljanje o nivou lične finansijske pismenosti i o potrebi za njenim unapređivanjem, kao i o potrebi za obukama koje bi ih usmerile kako da koncipiraju nastavu koja bi se bavila finansijskim temama.

Preporuka je da zadatke iz ovog priručnika nastavnici koriste u nastavnoj praksi. Oni treba da posluže i kao orijentir i model u pripremi ⁹⁴dataka za proveru funkcionalnih znanja iz domena finansijske pismenosti, jer od učenika ne treba očekivati samo da mogu da reprodukuju stečena znanja, već i da ih primene u različitim, relevantnim vanškolskim situacijama.

Dakle, ovako koncipirani zadaci imaju širu svrhu od samog testiranja i sagledavanja učeničkih postignuća. Oni mogu da budu u funkciji motivisanja učenika za učenje finansijskih koncepata i razvijanja veština u domenu upravljanja novcem i ostalim dobrima; polazište za diskusiju sa učenicima i sagledavanje njihovog načina razmišljanja i zaključivanja o finansijskim konceptima; način prilagođavanja ocenjivanja učenika, jer je sasvim novi kontekst prilika za one učenike koji u tradicionalnim zadacima ne vide izazov i motivaciju. Najšire gledano, ovi zadaci mogu da budu orijentir koji pokazuje kako treba kreirati okruženje koje će podsticati izgradnju funkcionalnih znanja učenika iz domena finansijske pismenosti.

Deca odrastaju u sve složenijem svetu. Novac je manje vidljiv, onlajn kupovina raste, kreditima je lako pristupiti, a izbor i kompleksnost finansijskih proizvoda i usluga se povećavaju. Kao odrasle osobe, oni će, između ostalog, morati da znaju kako da budžetiraju, kako da upravljaju rizicima i dugom. Biće potrebno da pažljivo planiraju svoj odlazak u penziju i da donose mudre odluke.

U Smernicama za finansijsko obrazovanje u školama (OECD, 2012) date su preporuke za uključivanje finansijskog obrazovanja u sistem obrazovanja i vaspitanja:

- integrirati finansijsko obrazovanje u školski kurikulum kao deo koordinisane nacionalne strategije za finansijsko obrazovanje i na osnovu identifikovanih potreba;
- uključiti odgovarajuće, prilagođene i merljive ciljeve finansijskog obrazovanja u školski kurikulum;
- početi finansijsko obrazovanje učenika što je ranije moguće, a poželjno je od početka formalnog školovanja;
- sprovoditi finansijsko obrazovanje u školama na fleksibilan način prilagođen nacionalnim, regionalnim i lokalnim okolnostima bilo kao samostalni predmet, ili korišćenjem kroskurikularnog pristupa;
- utvrditi odgovarajuće, srazmerne i dugoročne finansijske i druge resurse za osiguranje održivosti i kredibiliteta razvoja i implementacije finansijskog obrazovanja u školama;
- na početku programa planirati i postaviti metode i kriterijume za procenu napretka i uticaja finansijskog obrazovanja u školama;
- obezbediti uključ¹⁶⁷nje važnih ključnih aktera, misli se na uključivanje i vodeću i koordinirajuću ulogu Vlade Srbije, Ministarstva prosvete, nauke i tehnološkog razvoja, Ministarstva finansija, Narodne banke Srbije i drugih organa vlasti i obrazovnog sistema, kao i ključnu ulogu nastavnika i odgovarajuću ulogu roditelja, lokalne zajednice, učenika i drugih zainteresovanih strana;
- identifikovati, osmisliti i staviti na raspolaganje nastavnicima adekvatne alate i sredstva kako bi se olakšalo efikasno uvođenje finansijskog obrazovanja u škole. To bi trebalo da uključuje: odgovarajuće informacije i obuku nastavnika; dostupnost i pružanje visokokvalitetnih, objektivnih i efikasnih alata; promociju odgovarajućih podsticaja i razmenu i promociju međunarodnih dobrih praksi.

Finansijska pismenost je danas globalno prepoznata kao značajan deo privredne i finansijske stabilnosti i razvoja. Smatra se veoma važnom životnom veštinom.

PISA 2012 je prva velika međunarodna studija za procenu finansijske pismenosti petnaestogodišnjih učenika. PISA istraživanjem finansijske pismenosti procenjuje se u kojoj meri učenici poseduju znanja i veštine koje ⁹⁴ neophodne za donošenje finansijskih odluka i planova za budućnost. PISA posmatra pismenost kao sposobnost učenika da primenjuju **znanja i veštine u ključnim** predmetnim područjima, ali **i da analiziraju**, zaključuju i efikasno komuniciraju dok postavljaju, rešavaju i interpretiraju probleme u nizu različitih situacija kako bi se omogućilo učestvovanje u ekonomskom životu (OECD, 2017: 50).

Konceptualni okvir za finansijsku pismenost u PISA istraživanju uzima u obzir tri dimenzije pismenosti: odgovarajuće sadržaje koje treba izučavati, procese tog izučavanja, zatim rizike koji su mogući u finansijskom poslovanju i postojeće finansijsko okruženje.

Sadržaj obuhvata područja znanja i razumevanja koja čine osnovu finansijske pismenosti. PISA istraživačke identifikovalo je **četiri područja sadržaja**:

- 1) novac i transakcije,
- 2) planiranje i upravljanje finansijama,
- 3) rizik i nagrade,
- 4) finansijsko okruženje.

Područje novac i transakcije obuhvata znanje o različitim oblicima i namenama novca i veštine rukovanja jednostavnim monetarnim transakcijama kao što su: svakodnevna plaćanja, potrošnja, različite vrste kartica, čekovi, bankovni računi i valute.

Područje planiranja i upravljanje finansijama obuhvata veštine kao što su: planiranje i upravljanje prihodima i bogatstvom, i kratkoročno i dugoročno, znanje i mogućnost nadgledanja prihoda i troškova i sposobnosti da se koristi prihod i drugi raspoloživi resursi kako bi se poboljšalo finansijsko blagostanje.

Područje rizika i nagrade podrazumeva sposobnost da se potencijalni rizik unapred eliminiše (uključujući osiguranje i štedne proizvode) i razumevanje potencijala za finansijske dobiti ili gubitke u različitim finansijskim kontekstima i proizvodima, kao što su kreditni ugovor sa promenljivom kamatnom stopom i investicioni proizvodi.

Područje finansijsko okruženje izučava potencijalne vrste ugovora koje nude pružaoci finansijskih usluga. Takođe, uključuje razumevanje posledica promene ekonomskih uslova i promene u javnoj politici, kao što su promene kamatnih stopa, inflacija, oporezivanje ili socijalna davanja.

Dimenzija **proces** je takođe izuzetno značajna. U PISA istraživanju definisane su četiri **kategorije procesa**: pronalaženje finansijskih informacija, analiziranje informacija u finansijskom kontekstu, vrednovanje finansijskih pitanja i primena finansijskog znanja i razumevanja.

Dimenzija **kontekst** odnosi se na situacije u kojima se primenjuju finansijska znanja, veštine i pokazuje razumevanje, u rasponu od ličnog do globalnog. PISA istraživanjem obuhvaćena su **četiri konteksta**: obrazovni i poslovni, porodični, lični i društveni.

U proceni finansijske pismenosti korišćena su dva tipa pitanja: otvorenog tipa i višestrukog izbora.

Kod pitanja otvorenog tipa učenici treba da daju opisni odgovor ili da navedu neku reč, pojam ili broj. Iz tih odgovora treba izvući zaključak u kojoj meri su učenici u stanju da objasne svoje donete odluke ili analize.

Kada je u pitanju postavljanje zadataka učenicima u kojima se oni odlučuju za jedan od većeg broja ponuđenih odgovora, ili da odgovore sa „da” ili „ne”, iz njihovih odgovora treba da se sazna njihova sposobnost razlikovanja ponuđenih informacija.

FINANSIJSKO OBRAZOVANJE OD STRANE NARODNE BANKE SRBIJE

STRATEGIJA NBS NA POLJU FINANSIJSKOG OBRAZOVANJA ZA PERIOD OD 2016-2020. GODINE

Strateški plan razvoja finansijskog obrazovanja građana koji sprovodi Narodna banka Srbije kao nezavisna javna institucija od nacionalnog značaja, čiji je osnivač država, definiše smernice razvoja finansijskog opismenjavanja s ciljem jačanja kredibiliteta centralne banke u javnosti i podizanja kvaliteta znanja građana u oblasti finansijskog obrazovanja i finansijske inkluzije.

Plan sadrži osnovne pravce razvoja finansijskog opismenjavanja, u skladu sa evropskim iskustvima, i prilagođen je sve većim i složenijim zahtevima vremena, koji teže pravovremenoj, dostupnoj i kvalitetnoj informaciji. Akcenat je stavljen na nadležnosti centralne banke u domenu monetarne politike, regulatorne funkcije, zaštite korisnika finansijskih usluga i obrazovanja sadašnjih i budućih korisnika finansijskih usluga.

Složenost finansijskih proizvoda i njihova veća dostupnost široj javnosti ukazuje na potrebu opismenjavanja korisnika zbog zabrinjavajuće niskog stepena poznavanja elementarnih pojmova iz oblasti finansija. Povećanoj potrebi za finansijskim obrazovanjem u Republici Srbiji doprineli su trendovi u industriji: sve veći razvoj finansijskih usluga i njihove kompleksnosti usled primene naprednih tehnologija, nedovoljno poznavanje koncepta finansijskih proizvoda, kao i prava i obaveza koje oni nose od strane stanovništva, sve viši nivo zaduženosti stanovništva, privrede i države i dr. U tom smislu, potrebno je osnažiti aktivnosti koje čine osnovu za efikasno, stabilno i zdravo finansijsko tržište. Posebnu pažnju treba usmeriti na segment malih, srednjih i mikro preduzeća kao potencijalnih budućih nosilaca privrednog rasta.

Nedovoljno poznavanje oblasti finansija prilikom zaduživanja, posebno u pogledu zajmova i investicija, rezultiralo je nedovoljno opreznim odlukama u vezi s preuzimanjem finansijskih rizika. Uloga centralne banke kao relevantnog nosioca finansijskog obrazovanja ogleda se u obezbeđenju uslova da građanstvo u širem smislu stekne razumevanje tih pojmova. To je u interesu Republike Srbije i finansijskog sistema kao celine.

Kvalitetno i pravovremeno obrazovanje ima za cilj da postavi kvalitetniju osnovu za odluke koje se donose – to je ključna oblast za delovanje.

Cilj Narodne banke Srbije, kao društveno odgovorne institucije, u oblasti finansijskog obrazovanja jeste da doprinese unapređenju informisanosti i razumevanju monetarne politike i finansijskih proizvoda i usluga, kao i da razvija i neguje finansijsku kulturu kod mladih, odnosno da ih osposobi za odgovorno i etičko donošenje finansijskih odluka.

Finansijski obrazovani učesnici u finansijskom sektoru bolje razumeju koncept finansijskih proizvoda, uočavaju i prepoznaju finansijske rizike, imaju svest o potrebi da se osiguraju od finansijske štete koju sa sobom nose iznenadni događaji i bolje zaštite od finansijskih prevara. Pored lične koristi, lično finansijsko blagostanje, posmatrano na makronivou, doprinosi i sveukupnom razvoju nacionalne privrede.

Značaj finansijskog obrazovanja i finansijske pismenosti ne može se dovoljno naglasiti u današnje vreme. U prvoj preporuci OECD-a naglašava se da sa finansijskim obrazovanjem treba krenuti od najranije faze životne dobi i da je to dugotrajan, kontinuiran proces. Utoliko je odgovornost Narodne banke Srbije, kao jedinstvene nacionalne institucije, veća, a njene aktivnosti važnije.

U složenom ekonomskom okruženju, sa složenim društvenim nasleđem, a rukovodeći se standardima dobre prakse i odgovornošću prema zajednici, kao i razvojem komunikacija i interakcije s javnošću, Narodna banka Srbije ima kapacitete da sistemski pozitivno utiče na formiranje kriterijuma građana u pogledu odgovornog korišćenja finansijskih resursa.

Narodna banka Srbije, kao banka u službi naroda, ima za zadatak da nastavi da strateški razvija programe finansijskog obrazovanja građana, gledajući u budućnost i stalno imajući pred sobom svoj osnovni cilj – stabilnost monetarnog sistema države.

MERENJE FINANSIJSKE PISMENOSTI OD STRANE NARODNE BANKE SRBIJE I IPSOS PUBLIC – AFFAIRS-a

Merenje obavljeno na uzorku od 1037 građana Srbije starijih od 18 godina¹⁵⁶

Opis metodologije

8

U cilju procene i evaluacije finansijske pismenosti, sprovedeno je istraživanje na uzorku 1037 građana

¹⁵⁶ Izvor: web sajt NBS,

Srbije, starosti od 18 i više godina. Uzorak je slučajno reprezentativan. Za prikupljanje podataka korišćen je metod intervjua licem u lice u domaćinstvu korisnika.

Intervju je vođen strukturiranim upitnikom koji je ispitivao sledeće teme:

- Odabir i poznavanja finansijskih proizvoda
- Stepen finansijske inkluzije
- Finansijska kontrola i sastavljanje kraja sa krajem
- Finansijsko planiranje
- Provera znanja i razumevanja.

Istraživane teme se sagledavaju u svetlu opštih podataka za datu populaciju. Takođe se razmatraju i socio-demografske osobenosti i njihov odnos sa osnovnim pokazateljima finansijske kontrole i pismenosti.

Za opštu procenu stanja i razumevanja finansijske pismenosti, izvedeni su i sumarni/objedinjujući indikatori-kompozitni skorovi za sledeće pokazatelje:

Finansijska kontrola

Finansijsko planiranje

Skor znanja i razumevanja koji obuhvata tri elementa:

- Razumevanje finansijskih operacija
- Razumevanje finansijskih principa
- Poznavanje finansijskih proizvoda.

Opšti podaci

Ovaj domen merenja finansijske pismenosti ispituje navike po pitanju štednje, stepen samopouzdanja sa finansijskim šokovima (koji se zasniva na sigurnosti u ušteđeni novac/ostavljen sa strane) i stavove koji održavaju odnos prema dugoročnijem gledanju kada su u pitanju finansijska sredstva (odlaganje trenutnog zadovoljstva zarad višeg finansijskog cilja, odnos prema štednji i odvajanju novca).

U ovoj populaciji (iznad 18 godina) neki oblik odvajanja novca „sa strane” prijavljuje 59% građana. To pre svega podrazumeva uštedu neke sume novca i čuvanje u kući, dok se polaganje novca u formalne institucije za štednju/investicije prijavljuje od strane 16% građana.

Tipičan oblik formalne štednje je štedni račun

U banci štede imućni slojevi stanovništva

građani starije starosne strukture (preko 66 godina) češće prijavljuju štednju nego ostali segmenti u populaciji

Stavovi koji održavaju odnos prema finansijskom planiranju govore o tome da je populacija podeljena po ovom pitanju. Prosečni kompozitni skor na ovom pitanju iznosi 46 (min 0 max 100). Što su mlađi, građani su manje skloni finansijskom planiranju, ali je skor starosne grupe od 26 do 45 godina prilično nizak (39, min 0 max. 100)

Dominantan je „potrošački stav” – „novac je tu da bi se trošio”, naročito u starosnoj dobi od 25 do 45 godina. Samo su stariji nešto zatvoreniji po tom pitanju.

Više od jedne trećine građana tvrdi da im veće zadovoljstvo predstavlja da troše nego da štede na duži rok.

Ovaj stav je naročito izgrađen kod kategorije građana sa višim primanjima domaćinstva, i kod onih iz mlađih starosnih segmenta.

40% građana tvrdi da uglavnom živi od danas do sutra, dok 40% građana ima oprečan stav. Ovo održava finansijsku nemoć i apatiju, tako da je ovaj stav najizraženiji kod siromašnijih, niže obrazovanih sa nestabilnim i niskim primanjima.

Poznavanje finansijskih operacija i proizvoda

Prosečan kompozitni skor na ovom domenu finansijske pismenosti je 62 (min 0 max. 100), što je relativno dobar rezultat:

Deljenje i računanje kamate je poznato većini građana

Sa druge strane „najteže zadatke” za građane Srbije predstavlja računanje kamate na kamatu i proračunavanje rasta štednog uloga. Na ovim zadacima se ne snalazi značajan procenat građana, i ovo su zadaci na kojima se razlikuju pojedini segmenti u populaciji.

Naime, obrazovaniji, sa višim prihodima i mlađi segmenti građana, bolje razumeju ove zadatke.

Građani Srbije relativno dobro razumeju osnovne finansijske principe:

Najbolje razumeju kako inflacija utiče na troškove života

Znaju odnos između visine prinosa i rizika investicije.

Jedina stavka koju slabo razumeju vezana je za kontrolu rizika - manje im je poznat princip da ako diversifikuju ulaganja smanjuju verovatnoću gubitka. Većina njih nema iskustva sa štednjom i ulaganjem, niti razmišljaju o ovim kategorijama i otuda objašnjenje zašto ne razumeju ovaj princip.

Na kraju treba napomenuti da su slabo upoznati sa značenjem pojmova „diversifikacije” ulaganja, kako bi na taj način smanjili moguće rizike. Znači umesto da ulažete novac samo u štednju, treba ulagati i u hartije od vrednosti i u nekretnine itd. Isto tako, ako imate veću sumu novca od 50.000 evra, bolje je novac rasporediti u više banaka, jer domaći propisi garantuju štednju i depozit po jednom ulogu do 50.000 evra.¹⁵⁷

OBRAZOVANJE KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA PUTEM CENTRA ZA BANKARSKU OBUKU UDRUŽENJA BANAKA SRBIJE

U asocijaciju ili Udruženje banaka Srbije (UBS) učlanjeno je 26 banaka koje posluju u Republici Srbiji, sa oko 23.000 uposlenih.¹⁵⁸

U okviru UBS osnovan je Centar za bankarsku obuku radi kontinuiranog stručnog usavršavanja i profesionalizma i etike u bankama i drugim finansijskim institucijama. Cilj je upoznavanje zaposlenih u bankama i drugim finansijskim institucijama i sa standardima koji se primenjuju u međunarodnim institucijama ali i davanju odgovarajućih sertifikata o stečenim znanjima.

U cilju uspešnije edukacije Centar je uspostavio saradnju sa ACI (the Financial Markets Association) i izdavanje sertifikata i diploma za rad sa finansijskim instrumentima koji glase na strana sredstva plaćanja.

Oblici obrazovanja i stručnog usavršavanja se prilagođavaju potrebi koju praksa zahteva, tako da postoje:

razne vrste stručnih seminara gde učestvuju eksperti iz raznih oblasti iz zemlje i iz inostranstva;

razne vrste radionica u cilju praktične obuke iz određenih oblasti bankarskog poslovanja;

kursevi za dobijanje sertifikata iz određenih oblasti uz dobijanje sertifikata npr, devizni dileri (kambisti), uključujući i ACI sertifikate i ACI diplome za rad sa finansijskim instrumentima;

polaganje ispita za pripravnike zaposlene u bankama;

organizovanje raznih vrsta savetovanja i okruglih stolova na kojima se prezentuju razne vrste inovativnih bankarskih proizvoda i tehnika (npr. o bit coinu, o blokčejn tehnologiji itd);

U poslednje vreme intenzivna saradnja se ostvaruje sa ATTF, Luksemburg (Agency for Transfer of Technology in Finance - ATF) i sa Evropskom bankarskom trening mrežom (European Banking Training Network - EBTN) čiji je UBS punopravni član od 2008. godine.

EDUKACIJA PUTEM INSTRUKTIVNIH WEB SAJTOVA PRIMER PORTALA – WEB-a KAMATICA

U eri informacionih tehnologija, do izražaja dolaze individualna znanja iz raznih oblasti, gde spada i osni-

¹⁵⁷ U EU taj iznos je 100.000 evra

¹⁵⁸ Izvor: web sajt NBS, stanje na dan 17.11.2020. godine

vanje sopstvenih web sajtova, među koje, u oblasti pružanja finansijskih usluga, spada i poznati web sajt KAMATICA.¹⁵⁹ Ovaj web je odigrao značajnu ulogu kod rešavanja problema „kredit uzeti sa klauzulom švajcarski franak”.

Na pomenutom web-u priznaju se sledeće stručne informacije, i to:

- O kreditima – stambeni, auto-kredit, keš kreditima, krediti za refinansiranje;
- O štednji, oročavanju depozita, dozvoljenom minusu kod banaka, itd;
- O berzanskom poslovanju;
- O poslovima svih vrsta osiguranja (životno, imovinsko, putno, itd.).

Sve napred navedene informacije na pomenutoj i drugim web adresama mogu se dobiti besplatno i mogu biti od koristi prilikom odlučivanja o ulaženju u razne finansijske aranžmane sa pružaocima raznih vrsta finansijskih usluga.

5.8. LIČNI STEČAJ KAO OBLIK ZAŠTITE KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA SRBIJE

PRETHODNA PITANJA O LIČNOM STEČAJU (BANKROTU)

ISTORIJSKI OSVRT

Institut insolventnosti star je koliko i civilizacija. U Rimsko doba pitanje dužnika bilo je regulisano Zakonom XII tablica,¹⁶⁰ u III tablici, gde je poveriocu dato pravo da dužnika drži u okovima i u ropstvu, ali i da ga kazni smrtnom kaznom ili da ga proda (preko Tibra) tuđinima. Kroz istoriju smatralo se da je siromaštvo duhovna vrednost, suprotno bogatstvu, koje nema tu vrednost.¹⁶¹

Odnos vladajuće klase prema siromašnim i potlačenim slojevima ogleda se i u načinu njihovog kažnjavanja: primera radi u klasičnoj antici putem dužničkog zatvora, sakaćenja i drugim telesnim oblicima su kažnjavani, oni koji nisu ispunili obaveze o dospeću.¹⁶²

Prestanak institucija dužničkog zatvora i prelazak na moderno stečajno zakonodavstvo³³, koji je najpre uveden u 19. veku u Velikoj Britaniji 1861. godine, zatim u SAD 1898. godine, a u 20. veku u Danskoj 1984. godine, Francuskoj 1989. godine, Finskoj i Norveškoj 1993. godine, Švedskoj 1994. godine, Austriji 1995. godine, Holandiji i Belgiji 1998. godine, Nemačkoj 1999. godine, Sloveniji 2008. godine, Grčkoj 2010. godine i u Hrvatskoj 2015. godine. Tako danas većina država članica Evropske unije ima stečajno zakonodavstvo za fizička lica.

Nesumnjivo je da je pitanje pojašnjenja svrhe stečaja, najpoznatije dao američki profesor Tomas Džekson. On stečajno pravo posmatra kao granu prava koja služi naplati potraživanja. Svi poverioci teže istom cilju – što potpunijem namirenju svojih potraživanja.¹⁶³

Na kraju ovih uvodnih napomena treba naglasiti da se pravna regulativa za stečaj pravnih i stečaj fizičkih lica bitno razlikuje. Jedna od osnovnih razlika je u tome što fizičkim licima stečajna procedura pruža znatno više

¹⁵⁹ www.kamatica.com

¹⁶⁰ Zakon XII tablica (Leges duodecim tabularum)

¹⁶¹ ³³ storije znamo da je Isus Hristos živeo u siromaštvu, dajući tako primer svojim učenicima i sledbenicima, jer je smatrao da bogatstvo predstavlja opasnost za čoveka. On poseduje blago na zemlji pa može izgubiti ono na nebu.

¹⁶² Na primer, Džingis Kan je dva puta opraštao dugove insolventnim pojedincima a posle toga je dao ovlašćenje da se dužnik ubije.

¹⁶³ Thomas, H. ⁸⁵, "Bankruptcy, Non-Bankruptcy Entitlements, and the Creditors Bargain", The Yale Law Journal, br. 91(5) 1982, str. 857-907); Thomas H. Jackson, The Logic and Limits of Bankruptcy Law, Harvard University Press, Cambridge, Masschustts and London, 1986. Str. 7-19) itd.

prava i obaveza koja se svode na korišćenje niza drugih instituta nepoznatih i neprimenljivih u stečaju pravnih lica. Primera radi, pravna lica nemaju pravo na izuzimanje određenih stvari i prava od izvršenja u stečajnom postupku, niti se mogu osloboditi od odgovornosti za izvršenje preostalih ugovornih obaveza, jer njima po okončanju postupka najčešće prestaje pravni subjektivitet, pa bi izuzimanje i oslobađanje bilo besmisleno.¹⁶⁴

POJAM I UZROCI BANKROTA

Postoje različite definicije pojma bankrota: prema White¹⁶⁵ „bankrot je postupak kojim se firme, pojedinci, a povremeno i vlade koje se nađu u finansijskim teškoćama rešavaju svojih dugova”. Za razliku od preduzeća koja se u bankrotu reorganizuju i ⁵ likvidiraju, prema pomenutom autoru, svrha ličnog bankrota je uvek finansijska reorganizacija dužnika. Lični bankrot omogućuje dužnicima da zadrže određenu finansijsku imovinu i buduće zarade bez obzira na iznos duga. Smanjena dostupnost novim kreditima je nepovoljna za dužnike jer im se na taj način ograničava potrošnja, pa je stoga rešenje u otpisu (bar dela) duga.¹⁶⁶

Svrha ličnog bankrota, prema Efratu, je omogućavanje novog početka dužnika, nakon opraštanja dela dospelog duga, kojeg ne može da izmiri zbog insolventnosti.¹⁶⁷

Značajno je zapažanje Stavinsa koji smatra da je visoka stopa zaduženosti proistekla iz prevelike i nekontrolisane upotrebe kreditnih kartica. Blagi kriterijumi izdavanja tih kartica su dovela do brojnih rasprava o tome kako da se to stavi pod kontrolu, jer veliki broj korisnika kartica dolazi u lični bankrot.¹⁶⁸

Stepen visoke zaduženosti i neočekivanih insolventskih događaja, prema Garrettu i Wallu, povezana je sa povećanjem lokalnih stopa nezaposlenosti ili smanjenja prosečnog dohotka posebno u uslovima recesije.¹⁶⁹

Prema istraživanjima ličnog bankrota u Evropi, Bretz navodi da je najizrazitiji porast u odnosu na prethodnu godinu zabeležen u Francuskoj (+26,4%), Holandiji (+26,0%) i Finskoj (+19,7%), dok je smanjen u Nemačkoj i Velikoj Britaniji.¹⁷⁰

Anderson ističe da „država možda želi da podstakne povećanje lično osiguranje kroz stečaj kako bi smanjila spoljne učinke prezaduženosti koji zavise od državne podrške.” Važno je istaći da ključnu ulogu u smanjenju broja ličnih bankrota imaju preventivne mere u borbi protiv prezaduženosti, poput finansijske odgovornosti ili finansijske pismenosti.¹⁷¹

Anderson navodi da se u Engleskoj, Nemačkoj i Francuskoj prezaduženost može pronaći u svim slojevima društva, a kao najčešći razlozi za korišćenje ličnog bankrota navode se nezaposlenost i razvodi brakova.¹⁷²

KRITERIJUMI UTVRĐIVANJA STEPENA PREZADUŽENOSTI

Ne postoje jedinstveni kriterijumi niti definicija prezaduženosti fizičkih lica, pa tako razni autori uzimaju

115

¹⁶⁴ Radović, V. (2017) Stečajno pravo, knjiga prva, Pravni fakultet Univerziteta u Beogradu., str. 39.

⁵

¹⁶⁵ White, J. M. (2005) Economic Analysis of Corporate and Personal Bankruptcy Law, NBER Working Paper No 11536. <http://www.nber.org/papers/w11536> str. 1.

¹⁶⁶ Isto, str. 3-4 i 37-39

⁵

¹⁶⁷ Efrat R. (2002) Global Trends in Personal Bankruptcy, Amerikan Bankruptcy Law journal, 76(1), str. 1-81

⁵

¹⁶⁸ Stavins, J. (2000) Credit Card Borrowing, Delinquency, and Personal Bankruptcy. New England Economic Review, str. 15-30.

⁵

¹⁶⁹ Garret, A. T. (2007). The Rise in Personal Bankruptcies: The Eighth Federal Reserve District and Beyond. Federal Reserve Bank of St. Louis Review, 89(1), str. 15-37.

⁵

¹⁷⁰ Bretz, M. (2012). Insolvencies in Europe 2011/12. A survey by the Creditform Economic Research Unit.

⁵

¹⁷¹ Anderson, R. Dubois, H. Koark, A. Lecher, G. Ramsay, I. Roethe, T. Micklitz, H. (2011). Consumer Bankruptcy in Europe Different Paths for Debtors and Creditors, str. 15, 24.

¹⁷² Isto, str. 6-7.

različite definicije za tu specifičnu situaciju u kojoj se pojedinci ili porodice ne svojom krivicom nalaze. Primera radi, Bejaković smatra da je „prezaduženo lice ili porodica ono koje ⁵ sni sa plaćanjima na strukturnoj osnovi ili se približava takvom stanju” (uzroci: bolest, nezaposlenost), dok sa druge strane odgovornost za prezaduženost snosi poverilac koji je loše procenio kreditnu sposobnost dužnika”.¹⁷³ U takvim situacijama „nastaje ozbiljna neravnoteža između prihoda i rashoda, a za njeno rešavanje prezadužena lica imaju tri mogućnosti:

Da povećaju dohodak,

Da smanje rashode,

Da smanje sopstvenu imovinu.”¹⁷⁴

Prema istom autoru, postoje dve vrste dužnika:

Aktivni – koji zbog svoje nepromišljenosti uzimaju preveliki broj kredita, i

Pasivni – koji su žrtve nesreće i bolesti, odnosno neočekivanih i/ili neželjenih događaja, na primer nezaposlenosti, i tako dolaze u stanje insolventnosti.¹⁷⁵

Banke i mikrofinansijske institucije su glavni krivci zbog prezaduženosti pojedinaca, prema mišljenjima dobrog dela autora. Tako, na primer Schick ističe da je povećanje prezaduženosti uveliko doprinelo težnji da se poveća profit, vodeći sve veći broj građana na ivicu siromaštva, snižavajući kriterijume boniteta pri odobravanju kredita.¹⁷⁶

Pojedini autori smatraju da efekti prezaduženosti građana višestruko negativno utiču na ukupnu ekonomiju država i to na tri nivoa: makro nivo- makroekonomski rizik vezan za pad potrošačke potražnje; stanje u finansijskom sektoru- utiče na rizik finansijske nestabilnosti jer prezadužena domaćinstva i građani ne mogu da vraćaju dospele dugove; individualni nivo – rizik od prezaduženosti domaćinstva i pojedinaca.¹⁷⁷

MODELI REGULATIVE STEČAJA POTROŠAČA

U osnovi postoje dva koncepta potrošačkog (ličnog) stečaja, i to angloamerički, gde se po ubrzanom postupku vrši oproštaj i likvidacija neizuzete imovine, kako bi se građanin osposobio za normalan život bez dugova. Nasuprot tom modelu je evropski koji je fizičkim licima nametao klauzulu poznatu kao latinsku sintagmu „*pacta sunt servanda*”¹⁷⁸, iako je to posebno negativno uticalo na razvoj preduzetništva zbog nemogućnosti opraštanja (bar dela) duga.

ANGLOSAKSONSKI MODEL

SAD

SAD je svetski lider u potrošačkoj kulturi, uz obilno korišćenje potrošačkih kredita i kreditnih kartica, stoga je problem prezaduženosti i povećan broj ličnih bankrota sve učestaliji.¹⁷⁹

¹⁷³ Bejaković J. (2010). Osobna prezaduženost, Zagreb, Institut za javne finacije, str. 9.

¹⁷⁴ Isto, str. 12-13.

¹⁷⁵ Isto, str. 61.

¹⁷⁶ ⁵ Schicks, J. (2010) Microfinance Over-Indebtedness: Understanding its drivers and challeng the common myths. CEB Working Paper No 10/048, str. 1-33

¹⁷⁷ Bejaković J. Isto, str. 13.

¹⁷⁸ Latinski : „*pacta sunt servanda*”- ugovori se moraju poštovati

¹⁷⁹ ⁵ Braucher, J. (2006). Theories of Overindebtedness: Interaction of Structure and Culture. Arizona Legal Studies Discussion Paper No. 06-04, str. 2-18

Stečajni zakon SAD-a iz 1978. godine,¹⁸⁰ sadrži širi spektar mogućnosti opraštanja duga, zavisno od slučaja do slučaja u kome se dužnik nalazi.¹⁸¹ ³³ praksi, međutim, fizička lica najčešće koriste dve opcije, i to Glavu 7. i Glavu 13. Prema Glavi 7. U skladu sa predmetnom procedurom, potrošačima je omogućen automatski oproštaj duga u zamenu za distribuciju neizuzete imovine u korist poverioca. U većini slučajeva stečajni upravnik utvrđuje da dužnik ne raspol³³ neizuzetom imovinom, nakon čega mu se oprašta dug kada kreće novi finansijski početak samo četiri meseca nakon podnošenja predloga i bez predaje bilo kakve imovine i budućih prihoda.

Do reforme 2005. Godine oko 70% dužnika je podnosilo zahtev za otpis dugova u skladu sa Glavom 7, a drugih 30% u skladu sa Glavom 13. Zakona, gde se dužnik obavezuje da iz svoje buduće zarade u roku od tri godine se odriče dela primanja ⁵ korist poverioca u skladu sa planom otplate.

Pre donošenja Zakona iz 2005. Godine broj ličnih bankrota na dnevnom nivou iznosio je rekordnih 31.520 slučajeva, a nakon uvođenja tog zakona broj ličnih bankrota drastično je opao na oko 6.300 dnevno. Time je Amerika rekorder po broju ličnih bankrota.

ENGLESKA I VELS

Novim Zakonom o insolventnosti donetim 1986. Godine¹⁸², napisanim po modelu SAD, propisan je formalni odgovor na insolventnost fizičkih lica u sudskom postupku tako što je omogućeno donošenje rešenja o tom problemu od strane Visokog suda ili od strane nadležnog opštinskog suda, na predlog dužnika ili poverioca. Dužnikov predlog mora biti potkrepljen dokazima o nemogućnosti izmirivanja dospelog duga. Centralna uloga je data stečajnom upravniku, odnosno državnom službeniku koga je zaposlio Servis insolventnosti, koji pripada ministarstvu nadležnom za preduzetništvo i industriju. Privat³³ stečajnog upravnika, kao zamenu, može imenovati poverilac ili nadležno ministarstvo. Ukoliko se proceni da je dužnikov predlog osnovan sud će naložiti da vrši plaćanje duga iz svojih neizuzetih primanja u roku od tri godine. U tom slučaju se većina dugova oprašta dužniku koji je zatečen početkom stečajnog postupka.

Donošenjem izmena Zakona 2002. godine¹⁸³ oproštaj duga postaje još darežljiviji i to u roku od 12 meseci a ne u roku od tri godine, ali su uvedene i kazne za nepoštene i neodgovorne dužnike.

Rešavanje finansijskih problema fizičkih lica moguće je i izvan stečajne procedure uz mogućnost otplate dugova u ratama.

Velika Britanija je 2004. Godine¹⁸⁴ ponovo relaksirala propise o oproštaju ličnih dugova za lica koja duguju ³³ male iznose, koji su bez stalnih prihoda i bez imovine ⁵ ad kojom bi se mogao sprovesti stečajni postupak.

Prema statističkim podacima za 2014. godinu, od ukupnog broja slučajeva lične insolventnosti (njih oko 25.000) u Veli⁵ Britaniji, najviše dužnika podnelo je zahtev prema IVA proceduri.¹⁸⁵

Takođe, od uvođenja DRO modela broj ličnih bankrota se značajno smanjio i pokazuje trend pada.¹⁸⁶

¹⁸⁰ Bankruptcy Abuse Prevention and Consumer Protection Act 2005., Pub. L. No. 109-8

¹⁸¹ Prvi stečajni propis u SAD donet je 1800. Godine, prvi Stečajni zakon 1898-godine sledeći Stečajni zakonik 1978. godine

¹⁸² IX Insolvency Act 1986.

¹⁸³ Enterprise Act 2002.

¹⁸⁴ Debt Relief Orders 2004.

¹⁸⁵ IVA: Individual Voluntary Arrangements: prvenstvo se odnosi na pravna lica, dužnici imaju sta⁵ ne prihode i neosigurani dug od najmanje 15.000 evra; dužnici ne gube svoju imovinu; ugovor o IVA sporazumu ostaje na snazi 6 godina u dužnikovom kreditnom registru; uloga suda je ograničena...

¹⁸⁶ DRO: Debt Relief Order: stečajni upravnik utvrđuje da li je dužnik podoban za ovu proceduru; ne zahteva intervenciju suda; dužnik plaća taksu od 90 funti sa ciljem pristupanja proceduri; predlog ⁵ e podnosi isključivo putem interneta; dugovi do 15.000 funti; ne poseduje sopstveni stan; nije imao DRO u poslednjih 6 godina; izdavanjem DRO prekida se stečajni postupak i dugovi se opraštaju u roku od godinu dana, a dužnik se pridržava obaveza kao u stečajnom postupku.

Imajući u vidu veliki uticaj engleskog komon loa na propise Australije, australijsko stečajno pravo za fizička lica je regulisano na sličan način kao u Engleskoj,¹⁸⁷ i omogućuje više modela stečaja na dobrovoljnoj i nedobrovoljnoj bazi, u skladu sa zakonom.¹⁸⁸

KONTINENTALNI MODELI LIČNOG STEČAJA

FRANCUSKA

Francuski dužnici – fizička lica, pokreću postupak ličnog stečaja podnošenjem predloga jednoj od komisija koje su osnovane u svih 117 francuskih departmana. Komisije broje šest članova, predsednika, rizničara i direktora finansijskih usluga kao i predstavnika poverilaca i dužnika, a tu je i član ispred francuske Narodne banke. Tu su i pravni i socijalni radnici ali bez prava glasa. Francuska Narodna banka prikuplja podatke o dužniku i trećim licima, priprema plan otplate i vrši medijaciju između dužnika i poverilaca sa ciljem usvajanja plana otplate dugova. Od 2003. godine¹⁸⁹ maksimalni rok otplate je deset godina. Ukoliko se ne postigne dogovor između dužnika i poverilaca, predmet se upućuje na sud sa preporukom da se nametnu redovne ili vanredne mere opraštanja (dela) duga. Komisija rešava veliki broj slučajeva, a samo manji broj se upućuje u sudsku proceduru. U izuzetno teškim situacijama, kada dužnici ne mogu da ispunjavaju obaveze zbog totalne insolventnosti, reformom zakona iz 2004. Godine omogućen je otpis dugova u celosti, po uzoru na američko, englesko i švedsko zakonodavstvo.

NEMAČKA

U Nemačkoj je 1999. Godine stupio na snagu Insolventski zakon, koji zahteva da dužnik krene od vansudske faze. Tom prilikom njemu pomažu stručna lica, odnosno službe koje je odredila svaka pokrajina za sebe. Svi poverioci se moraju složiti oko sklapanja vansudskog sporazuma. Ukoliko se u tome ne uspe, pokreće se sudski insolventski postupak.

Prvi korak se sastoji u tome da dužnik ponovo pokušava da postigne sporazum sa poveriocima o regulisanju duga, ali sada u okviru sudskog postupka, s tim što dužnik podnosi sudu potrebna dokumenta. Ukoliko se i u ovom postupku ne postigne sporazum između dužnika i poverioca, sledi treća faza u kojoj sud po službenoj dužnosti nastavlja pojednostavljeni insolventski postupak. U tom postupku se dužnik izjašnjava da li želi da koristi institut oslobođanja od preostalih obaveza. Ukoliko se poverioci ne protive tom predlogu, sud će najaviti oslobođanje preostalih obaveza. To će uslediti nakon šestogodišnjeg dobrog ponašanja dužnika, s tim da on u tom periodu uredno izvršava svoje obaveze.

Nacionalni prosek dugova za Nemačku u 2013. Godini iznosio je 78 ličnih bankrota na 100.000 stanovnika, dok je ukupan broj stečaja u toj godini iznosio 121.784 slučaja.

REGULATIVA EU O STEČAJU POTROŠAČA SA ELEMENTOM INOSTRANOSTI

Napredna zakonodavstva u svetu,¹⁹⁰ uz određene propisane uslove, omogućavaju fizičkim licima oslobođanje preostalih obaveza prema njihovim poveriocima, osim ako se radi o preduzetnicima i licima koja obavljaju određenu privrednu delatnost.

¹⁸⁷ Bankruptcy Act 1966.

¹⁸⁸ Prvi stečajni propis u Engleskoj donet je 1542. godine a prvi moderni stečajni zakon je donet 1883. godine, a Insolventijski zakon 1986. godine

¹⁸⁹ U Francuskoj je prvi Zakon o bankrotstvu donet 1536. godine

¹⁹⁰ Propise o ličnom stečaju donele su: Velika Britanija, Nemačka, Francuska, SAD, Austrija, Belgija, Irska, Švajcarska, Holandija, Luksemburg, Španija, Češka, Slovenija, Malta, a od zemalja u okruženju, Hrvatska.

Polazeći od činjenice da Evropska unija posebnu pažnju posvećuje zaštiti potrošača, u tom cilju donete su i posebne uredbe, a to su:

Uredba Veća (EZ) broj 1346/2000 o insolventskim postupcima, kojom su uređena pravila za određivanje nadležnosti u stečajnom postupku dužnika i merodavno pravo koje će se koristiti u postupku i pravila za obavezno priznavanja postupka u drugim državama članicama Evropske unije;

Uredba EU 2015/848¹⁷ postupku u slučaju insolventnosti.¹⁹¹¹⁹² Ovom uredbom izvršena je reforma Uredbe 1346/2000, kojom su proširena pravila područja primene, preciznije je određena međunarodna nadležnost, definisan je način na koji se određuje sedište glavnog poslovnog interesa, ažurirana pravila o sekundarnom stečajnom postupku, dopunjena pravila o informisanju poverilaca i prijavljivanju potraživanja, uveden je sistem registra insolventnosti i dat okvir za postupke insolventnosti koji se nose na povezana trgovačka društva.

Kada se radi o fizičkim licima Uredba 2015/848 razlikuje dve situacije. Prva određuje da je sedište glavnog interesa glavno mesto po¹⁷ vanja pojedinca koji se bavi poslovnom ili profesionalnom delatnošću. Druga situacija se odnosi na svakog drugog pojedinca (fizičko lice) pa tako i potrošača pa se pretpostavlja, ako se ne dokaže suprotno, da je sedište glavnog interesa mesto uobičajenog boravišta pojedinca.¹⁹³

Sudovi države članice u kojoj se ne nalazi sedište dužnikovog glavnog interesa, mogu biti nadležni za otvaranje insolventskog postupka, samo ako dužnik ima poslovno stanovanje na državnom području te druge države članice. Ti postupci obuhvataju samo imovinu dužnika koja se nalazi na području države u kojoj se otvara postupak.¹⁹⁴

Uredba Evropske komisije (EU) 2017/1105 o utvrđivanju obrazaca iz Uredbe (EU) 2015/848 EP i Veća o postupku u stečaj¹⁷ insolventnosti;

Uredba EU 2019/917 o utvrđivanju tehničkih specifikacija, mera i drugih zahteva potrebnih za sistem međusobne povezanosti registara insolventnosti u skladu sa članom 25. Uredbe EU 2015/848 EP i Veća.

Od međunarodnih izvora prava treba pomenuti Evropsku konvenciju o određenim međunarodnim aspektima stečaja iz 1990. Godine, a važno je imati na umu i Model Zakona o prekograničnoj insolventnosti iz 1997. Godine (UNCITRAL).

5.9. REZULTATI DISKUSIJE I ANKETE SA ONLAJN OKRUGLOG STOLA ODRŽANOG NA TEMU FINANSIJSKE I DIGITALNE PISMENOSTI

SIŽE IZLAGANJA UČESNIKA OKRUGLOG STOLA

Siže izlaganja učesnika broj 1.

Tema je izuzetno aktuelna i pohvale kandidatu za izbor teme. Ova oblast se nedovoljno izučava u našoj teoriji i zato u praksi imamo sve više problema. Najbolji primer za to je problem koji se pojavio u vezi sa stambenim kreditima indeksiranim u švajcarskim francima. Cenu su platili građani jer su prekršene odredbe Direktive EU iz 1993. godine o nepoštenim odredbama u ugovorima. Odgovornost za to snose nadležne institucije, a pre svih Narodna banka Srbije i Ministarstvo finansija, koje nisu blagovremeno uredile ovu oblast. Šteta je pala

¹⁹¹ Odnosi se na sva lica osim na osiguravajuća društva, kreditne institucije, investicione i druga društva i preduzetnika i subjekata za zajednička ulaganja

¹⁹² Član 1. Tač. 2 Uredbe

¹⁹³ ¹⁷ Sudska praksa Suda Evropske unije Case C-1/04 od 17.1.2006. Susanne Staubitz-Schreiber

¹⁹⁴ Član 3. St. 2 Uredbe 2015/848.

na budžet Srbije, što znači svih građana Srbije. Zato pozdravljamo inicijativu kandidata da se osnuje Agencija za nadzor finansijskih usluga, po uzoru na članice EU, Nemačke i Hrvatske.

Siže izlaganja učesnika broj 2.

Takođe pozdravljam dobro odabranu temu disertacije, jer će doprineti i naučnoj i stručnoj javnosti da se unapredi zaštita korisnika finansijskih usluga. Zaista je imponantan podatak da oko 70% BDP Srbije otpada na ličnu potrošnju građana, znači u pitanju su desetine milijardi evra. Tvrdim da banke namerno ne žele da dovoljno instruišu građane kako bi imali od toga što veće koristi, iako je to njihova obaveza. Iako je problem sa stambenim kreditima indeksiranim u švajcarskim francima rešen, ništa se u zakonskoj legislativi Srbije nije promenilo. U disertaciji se pominje da je EU, posle velike ekonomske krize iz 2008. godine, stavila pod punu kontrolu celokupnu oblast finansijskog poslovanja, i u legislativi i u institucijama, kod nas nema ni inicijative da se to učini. Donet je propis o zaštiti depozita do 50.000 evra i tu se stalo.

Siže izlaganja učesnika broj 3.

Pozdravljam dobro odabranu doktorsku disertaciju. Stavio bih akcenat izlaganja na tzv. virtuelni novac koji se emituje „ni iz čega”. Mislim da bi Narodna banka Srbije morala da više radi na planu edukacije građana, jer neuki građani gube veliki novac trgujući krypto valutama. Nije mi poznato da se neko obogatio na tim poslovima. Istina, ovih dana se u proceduri pojavio predlog Zakona o digitalnoj imovini, ali smo u sredstvima informisanja o tome samo čuli vest bez dovoljno stručnih komentara. Zato smatram da je u ovoj disertaciji dato mnogo dobrih podataka o tome koliko je važno znati o ovoj problematici, počev od zaštite podataka o ličnosti pa do zaštite građana od ekonomske štete.

Siže izlaganja učesnika broj 4.

Pozdravljam dobro odabranu temu dr teze. Osvrnuo bih se na harmonizaciju domaćih propisa iz oblasti zaštite potrošača i korisnika finansijskih usluga. Znamo da smo SSP sa EU potpisali 2008. godine, baš kada je „buknula” velika ekonomske kriza za koju kažu da je „copy paste” krize iz 1929-33. Godine. Međutim, zar nam 12 godina nije bilo dovoljno da se usaglasimo sa propisima EU, posebno u ovom osetljivom segmentu – zaštite potrošača i korisnika finansijskih usluga. Zato bi predložio nadležnim organima, kojima su „puna usta” Evropske unije da „zasuču” rukave pa da što pre urede ovu oblast da građani i dalje ne trpe veliku ekonomsku štetu. Da i ne govorim o tome koliko bi niže kamate bile za građane Srbije da nam je dostupno finansijsko tržište EU o čemu više možemo saznati iz „Zelene knjige EU”.

Siže izlaganja učesnika broj 5.

Zahvaljujem kandidatu na izvanrednoj temi korisnoj za građane Srbije kao potrošače i korisnike finansijskih usluga. Finansijama se bavim preko 20 godina i smatram da se naši građani na šalterima banaka nalaze pred dilemom „uzmi ili ostavi”. Svuda u svetu banke nastoje da pridobiju građane ljubaznim ponašanjem i nuđenjem najpovoljnijih uslova poslovanja, dok se kod nas na šalterima banaka vrlo često nalaze nedovoljno obučeni radnici. Nekada smo iz naše zemlje slali rukovodioce u London da uče bankarsko poslovanje, a danas se ovako odgovorni poslovi poveravaju nedovoljno obučanim radnicima. I danas se prave duge pauze dok građani čekaju u redovima i po više desetina minuta dok se obave privatni razgovori. Čast izuzecima, ne bih da navodim u kojim bankama ste primljeni sa dobrodošlicom. Znači, nedostaje kultura poslovanja ali i nedovoljno znanja i finansijske pismenosti.

REZULTATI DISKUSIJA

Iz iznetih diskusija se mogu izvući sledeći rezultati:

1. Svi izlagači su podržali izbor teme za doktorsku disertaciju iznevši da je odabrana prava tema i u pravi

čas, jer iz nedavnog iskustva smo videli u kojoj meri su nanete štete građanima zbog stambenih kredita sa kamatama indeksiranim u švajcarski francima;

2. Da je finansijska i digitalna pismenost izuzetno značajna za ekonomsko blagostanje građana jer oni troše oko 70% BDP Srbije i zato je važna njihova zaštita i kao potrošača i kao korisnika finansijskih usluga;
3. Pozdravlja se edukacija građana i u finansijskoj ali i u digitalnoj pismenosti jer iz dana u dan imamo ne samo nove finansijske proizvode nego i tzv. digitalni novac o kome vrlo malo znamo i zbog toga građani mogu biti ekonomski oštećeni zbog neznanja, a nadležne finansijske institucije u zemlji ne štite dovoljno građane u toj sferi;
4. EU je uzela u svoje ruke kompletan sektor finansijskih usluga posle velike ekonomske krize 2008. godine tako što je uvela nadzorne institucije koje kontrolišu celokupan finansijski sektor od osnivanja institucija, preko njihovog poslovanja pa i do zatvaranja, kako bi se zaštitili korisnici finansijskih usluga. Naša država nije u dovoljnoj meri sledila primer EU jer nije osnovala posebnu instituciju koja bi se time bavila, pa je disertacija došla do saznanja da bi pravo rešenje bilo osnivanje posebne Agencije za nadzor finansijskih usluga, na bazi dobre prakse članica EU Nemačke i Hrvatske;
5. Finansijska i digitalna pismenost nije u najboljoj meri uvedena i u naše banke pa još uvek imamo ponašanje u bankama koje podseća na raniji period, pre svega zbog nedovoljno izgrađene kulture ponašanja prema građanima, jer se ponašaju po principu „uzmi ili ostavi” a da i ne govorimo o kamatama i drugim visokim troškovima koje nam banke svakodnevno nameću jer nisu izložene evropskoj konkurenciji.

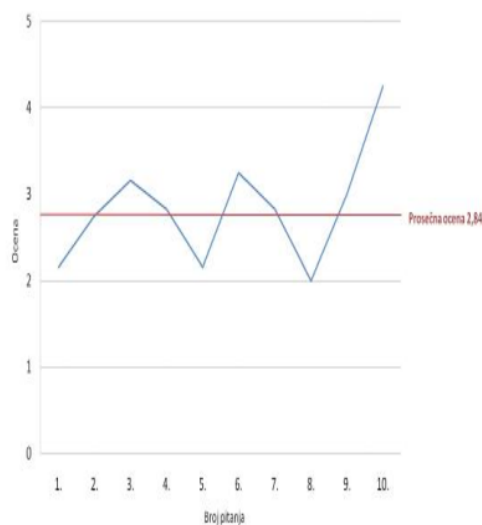
REZULTATI ANKETE

Tabela broj 8 – Rezultati ankete o finansijskoj pismenosti u Srbiji (ø 2,84)

Redni broj	Naziv pitanja	Ocene					Prosečna ocena
		1	2	3	4	5	
1.	Koliko naši građani poznaju međunarodne finan. propise	2	6	4	0	0	2,16
2.	Koliko naši građani poznaju domaće finansijske propise	1	4	4	3	0	2,75
3.	Koliko su domaći propisi usaglašeni sa finan. propisima EU	0	1	8	3	0	3,16
4.	Koliko su domaće finan. inst. usaglašene sa propisima EU i uključene u nadzor. tela EU	0	4	6	2	0	2,83
5.	Koliko naši građani poznaju domaće i EU propise o zašt. podataka o ličnosti	3	5	3	1	0	2,16
6.	Koliko naši građani vladaju digit. bankarskim poslovanjem	0	2	5	5	0	3,25

Redni broj	Naziv pitanja	Ocene					Prosečna ocena
		1	2	3	4	5	
7.	Kako ocenjujete finansijsku pismenost naših građana	2	1	6	3	0	2,83
8.	Koliko su naši građani upoznati sa digit. valutama	3	6	3	0	0	2,0
9.	Da li domaće finansijske institucije pružaju dovoljno informac. o pravima građana	0	2	8	2	0	3,0
10.	Da li podržavate osnivanje Agencije za nadzor finansij. usluga	0	0	3	3	6	4,25

Grafikon broj 5



Opšti je zaključak da je najveću ocenu dobio odgovor na pitanje broj deset, koje se odnosilo na opravdanost osnivanja Agencije Srbije za nadzor finansijskih usluga 4,25, a najnižu ocenu dobio je odgovor na pitanje broj osam, u kojoj su meri naši građani upoznati sa digitalnim valutama 2,0, što je sasvim razumljivo.

Prosečna ocena u celini je 2,84, što znači da naši građani imaju solidnu finansijsku i digitalnu pismenost. Podsetimo se da je prema oceni Agencije Standard&Poor's svetski prosek pismenosti 33% a Srbije 38%.

VI DEO

„ZELENA KNJIGA” O MALOPRODAJNIM FINANSIJSKIM USLUGAMA U EU

6.1. BANKARSKI I PLATNI SISTEM EVROPSKE UNIJE



U okviru evropskih institucija ključnu ulogu u očuvanju monetarne stabilnosti u evro-zoni, stabilnosti cena i niske inflacije zadužena je Evropska centralna banka (ECB) čiji su članovi centralne banke iz 19 država evro-zone. ECB je osnovana 1998. godine čije je sedište u Frankfurtu u Nemačkoj kao nezavisna institucija zadužena je za utvrđivanje kamatnih stopa na zajmove koje odobrava komercijalnim bankama i brine o efikasnosti platnog sistema. Efikasnost rada jedinstvenog evropskog monetarnog Sistema bi bila znatno veća da postoji jedinstveni sistem javnih finansija, koji je u rukama država članica EU.

U pogledu platnog sistema, ECB je zadužena za uspostavljanje jedinstvenog sistema za plaćanja u okviru 19 država članica Evropske monetarne unije (EMU) koje su uvele evro, zatim jedinstvene uslove kliringa u zemljama EU i drugim zemljama. Evrosistem uključuje i plaćanja velikih vrednosti, zatim plaćanja malih vrednosti, ali i plaćanja koja se vrše po osnovu hartija od vrednosti HoV.

Za funkcionisanje platnog prometa u EU postoje sistem plaćanja velikih vrednosti – **TARGET (Trans-European Automated Real-Time Gross-settlement Express Transfer System)** u koji su uključeni svi platni sistemi za velika plaćanja članica EMU i skup svih platformi integrisanih za plaćanja malih vrednosti koji služi za plaćanje u evrima – SEPA (Single Euro Payments Area). Pored toga postoji infrastruktura za kliring i za saldiranje hartija od vrednosti koji se zove – TARGET⁹ – Securities. Tome treba dodati i mehanizam koji osigurava prekograničnu upotrebu instrumenata osiguranja – CCBM (The Correspondent Central Banking Model), kao i sistem koji omogućuje panevropsku uslugu (T2S) kojom se centralnim depozitorijima hartija od vrednosti omogućuje izmirivanje transakcija hartija od vrednosti novcem centralne banke.

6.2. ZELENA KNJIGA O MALOPRODAJNIM FINANSIJSKIM USLUGAMA

Zelenu knjigu o maloprodajnim finansijskim uslugama¹⁹⁵ je donela Evropska komisija krajem (EK) 2015. godine sa ciljem da korisnicima finansijskih usluga pruži bolje proizvode, zatim da im omogući veći izbor finansijskih proizvoda i da stvori veće mogućnosti za korišćenje maloprodajnih finansijskih usluga na celom evropskom prostoru. Isto tako namera je da se i pružaocima finansijskih usluga pruži mogućnost da posluju na

¹⁹⁵ Dokument Evropske komisije, Brisel, 10.12.2015. godine COM (2015) 630 final

celoj teritoriji Evrope, jer to omogućuju savremeni sistemi digitalnog poslovanja, internet bankarstva, m-ban- karstva itd.

Istovremeno, namera je da se pored objedinjava maloprodajnih usluga platnog sistema pruže mogućnosti i za korišćenje hipotekarnih kredita pod konkurentnim uslovima, korišćenje kreditnih kartica, razne vrste osigu- ranja, kao i drugih vrsta novih finansijskih usluga.

Uz navedene prednosti prekograničnog poslovanja, potrošači bi ostvarivali dobrobit time što bi plaćali niže troškove naknada za bankarske usluge, mogućnost korišćenja privatnog zdravstvenog osiguranja, imali sigurnost korišćenja prekograničnih usluga bez straha da će biti prevareni u drugoj državi, članici EU.

6.3. STVARANJE JEDINSTVENOG TRŽIŠTA EU ZA MALOPRODAJNE FINANSIJSKE USLUGE

Iako se radi o tržištu na kojem živi oko 435 miliona stanovnika¹⁹⁶, jedinstveno maloprodajno tržište finan- sijskih usluga još uvek ne funkcioniše u značajnijem obimu. U pitanju su sporadične finansijske usluge, iako su cene pojedinih finansijskih proizvoda prilično neujednačene, naročito kod usluga osiguranja motornih vozila gde su cene u nekim državama čak i dvostruko veće. U eri digitalizacije ovakvo stanje je nedopustivo, čime su kori- snici određenih vrsta maloprodajnih finansijskih usluga znatno oštećeni, samo zato što žive u članici EU koja pruža skuplje određene usluge. Bitan element u odlučivanju korisnika maloprodajnih finansijskih usluga je u nepoverenju građana da uslugu koriste u drugoj zemlji, jer smatraju da nisu dovoljno zaštićeni, te ne žele da se izlažu riziku.

CILJEVI ZELENE KNJIGE

Treba napomenuti da Zelena knjiga treba da donese boljitak i korisnicima (građanima i preduzećima) i pružaocima maloprodajnih finansijskih usluga, bilo da je reč o bankarskim uslugama, uslugama štednje ili tekućih plaćanja, osiguranja i drugih vrsta usluga, s tim da se i jednim i drugim pruži maksimalna zaštita od rizika bilo koje vrste ako je reč o prekograničnom poslovanju.

Posebnu povoljnost za prekogranično pružanje maloprodajnih finansijskih usluga pruža digitalizacija poslovanja, što je do sada predstavljalo prepreku pri prelazenju nacionalnih granica.

PRETHODNE AKTIVNOSTI EU NA PODRUČJU MALOPRODAJNIH FINANSIJSKIH USLUGA

Korisnici maloprodajnih finansijskih usluga su dodatno izgubili poverenje u prekogranično poslovanje u vreme krize iz 2008. godine, što nije lako povratiti.

Poseban oprez su korisnici iskazali kod držanja računa, uzimanja hipotekarnih kredita, kod investicionih proizvoda i poslova osiguranja van granica nacionalne države.

Velika prednost za korisnike maloprodajnih finansijskih usluga je u tome što mogu da koriste prednosti koje im pruža veća tržišna konkurencija od strane pružaoca tih usluga.

U cilju ujednačavanja uslova poslovanja i podsticanja većeg obima pružanja usluga van granica svoje zem- lje su standardi poslovanja koji se donose na nivou EU, gde posebno treba apostrofirati direktivu o nepoštenim odredbama u ugovorima¹⁹⁷ i nepoštenoj poslovnoj praksi. Uz donošenje odgovarajućih direktiva neophodna je i

¹⁹⁶ Pre izlaska Velike Britanije bilo je oko 500 miliona stanovnika

¹⁹⁷ Direktiva Veća o nepoštenim ugovorim uslovima (UCTD), 93/13/EEZ

pomoć u praćenju njihove primene od strane odgovarajućih nadzornih tela (pre svih od strane ESA),¹⁹⁸ kao i saradnja između nadležnih tela država u kojima se nalaze pružaoci i davaoci maloprodajnih finansijskih usluga.¹⁹⁹

KAKO SE ZELENA KNJIGA UKLAPA U OPŠTE PRIORITETE EK?

U cilju ubrzanog oživljavanja jedinstvenog evropskog tržišta kako robnih tako i finansijskih transakcija, Evropska komisija donosi brojne mere za uređivanje Jedinstvenog digitalnog tržišta (DSM), Strategiju jedinstvenog digitalnog tržišta (DSM)²⁰⁰ sve u cilju stvaranja ravnopravnih uslova privređivanja i transparentnosti poslovanja. U tom cilju se radi i o ujednačavanju tehničkih standarda radi nesmetane operabilnosti poslovanja preko odgovarajućih platformi na jedinstvenom digitalnom tržištu.

Komisija se pobrinula i za osnivanje Unije tržišta kapitala (CMU)²⁰¹ radi objedinjavanja svih nacionalnih tržišta kapitala, kako bi korisnici kapitala imali veći izbor i veću sigurnost kod ulaganja i vraćanja štetišama i ulagačima.

U tom cilju doneta je Strategija jedinstvenog tržišta (SMS) da preduzeća i potrošače podstiče na inovacione proizvode u njihovom svakodnevnom životu i poslovanju, posebno ako je reč o prekograničnom poslovanju.

Uz sve navedeno EK neprekidno prati primenu propisa u praksi i vrše analizu radi donošenja izmena i dopuna propisa kako praksa zahteva. U tom pogledu je posebno važna direktiva o trgovanju na daljinu finansijskim uslugama (DMFSD) i o e-trgovini.

6.4. TRENUTNO STANJE NA TRŽIŠTU MALOPRODAJNIH FINANSIJSKIH USLUGA

Rascepanost tržišta i nedovoljna tržišna konkurencija

Trenutno stanje na tržištu robe i usluga je veoma različito u raznim nacionalnim državama, kako u pogledu vrsta proizvoda i usluga, tako i pogledu cena, a prekogranična saradnja je vrlo skromna. Može se reći da je opšta karakteristika da je tržište rascepano, osim ako se radi o prigraničnim područjima (oko 35% stanovnika) gde je promet između država nešto izraženiji.²⁰²

Prema statističkim podacima Eurostata došlo se do saznanja da je bankarske proizvode u drugoj državi udeo potrošača kod platnih kartica, otvaranja tekućih računa i hipoteka manji od 3%, samo 5% potrošačkih kredita ugovoreno je preko granice u drugoj državi, a u EU manji od 1%, poslovi osiguranja samo 3%.

Kada su u pitanju cene i izbor, tu su se još bolje primećuje rascepanost tržišta, jer ponuđači prilagođavaju cene lokalnim uslovima odnosno kupovnoj moći potrošača. Tako na primer na nekim nacionalnim tržištima se

¹⁹⁸ Tri su ESA-e Evropsko nadzorno telo za HoV i tržišta kapitala (ESMA),²⁵ Evropsko nadzorno telo za bankarstvo (EBA) i Evropsko nadzorno telo za osiguranje i strukovno penzijsko osiguranje (EIOPA).

¹⁹⁹ Alati koje treba pomenuti uključuju Mrežu za saradnju na području zaštite potrošača koja je uspostavljena Uredbom o saradnji u zaštiti potrošača - Uredba (EZ) br. 2006/2004 EP i Veća od 27. oktobra 2004. o saradnji između nacionalnih tela odgovornih za sprovođenje zakona o zaštiti potrošača (OJ L 364, 09.12.2004., str. 1.).⁴

²⁰⁰ Komunikacija Komisije: Strategija jedinstvenog digitalnog tržišta za Evropu (http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market/docs/dsm-communication_en.pdf)⁵⁰

²⁰¹ Komunikacija Komisije Evropskom parlamentu, Veću, Evropskom privrednom i socijalnom odboru i Odboru regiona - Akcioni plan o izgradnji unije tržišta kapitala COM (2015) 468 završna verzija, 30.9.2015.⁵

²⁰² Eurostat, Građanstvo EU-a-statistički podaci o prekograničnim aktivnostima, april 2013., (http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/EU_citizenship_statistics_on_cross-border_activities) (pristup ožujak 2015.)⁵⁰

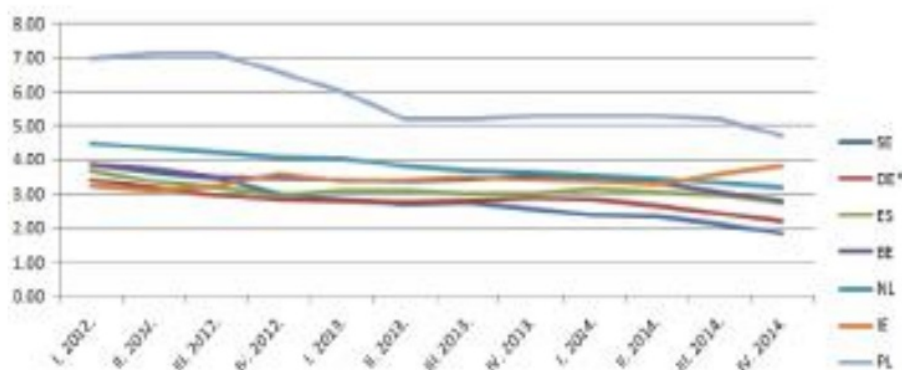
hipotekarni krediti odobravaju sa fiksnom, a kod nekih sa promenljivom kamatnom stopom.²⁰³

Navodimo primer Udruženja korisnika finansijskih usluga (FSUG), o godišnjim iznosima članarina za kreditne kartice, po zemljama, gde se u Rumuniji plaća 9,10 evra, za u Slovačkoj 114 evra.

Još veće razlike postoje u kamatama na hipotekarne kredite, što se može videti iz grafikona koji sledi.²⁰⁴

Grafikon broj 6.

Podaci Evropske hipotekarne federacije o kamatama na nove hipotekarne stambene kredite po tromesečjima (2012. - 2014.)

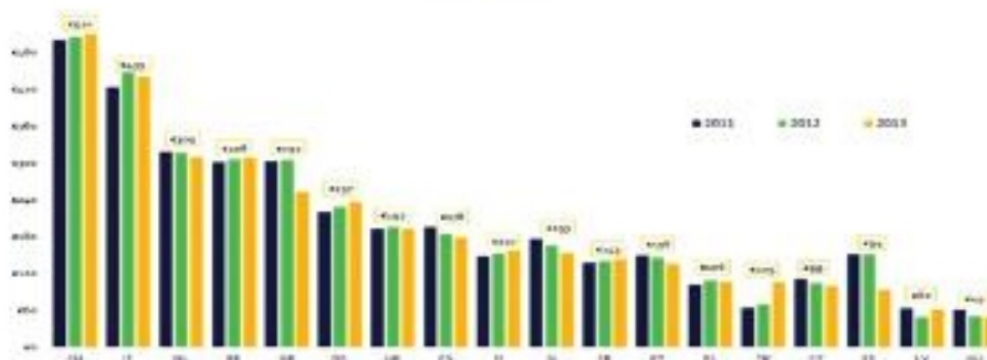


* Imajte na umu da je ponderisani prosek za celo tržište verovatno veći za kratkoročne kredite. To je posledica dostupnog mehani-zma ponderisanja: količine kredita uključuju produženja roka otplate, ali produženja imaju kraća razdoblja naplate kamata

Još izraženije razlike su kod poslova osiguranja. Prema navodima udruženja FSUG mesečne premije za uporedivi proizvod neinvesticionog životnog osiguranja u trajanju od 25 godina iznose 10 evra u Slovačkoj, a u Španiji 12,40 evra. Još drastičnije su razlike kod osiguranja motornih vozila što se može videti iz sledećeg grafikona.²⁰⁵

Grafikon broj 6.

Prosečne obavezne premije osiguranja od odgovornosti prema trećem licu po državama



²⁰³ Evropska hipotekarna federacija, Hypostat 2015., str. 15.

²⁰⁴ Izvor: Evropska hipotekarna federacija

²⁰⁵ Izveštaj udruženja Insurance Europe o evropskim tržištima osiguranja od automobilske odgovornosti, str. 40. (Grafikon 48.), novembar 2015. (www.insuranceeurope.eu). Napominjemo da je ovaj grafikon izmenjen kako ne bi uključivao države koje nisu članice EU-a. (http://ec.europa.eu/finance/insurance/docs/motor/20100302rim_en.pdf)

Kada su u pitanju bankarske usluge i usluge osiguranja, važno je istaći i činjenicu o tome koliko je ponuđača njihovih usluga na nacionalnom tržištu, tj. U kojoj meri deluje tržišna konkurencija na tim tržištima. Na primer, u 2013. godini pet najvećih banaka u Grčkoj zauzimalo je 95% tržišta, dok je u Nemačkoj i Luksemburgu samo 30% tržišta.²⁰⁶ Kod poslova životnog osiguranja koncentracija u 2013. godini, kod prvih pet kuća, bila je sledeća: u Estoniji i Malti 100% a manje od 40% u Nemačkoj i Hrvatskoj.²⁰⁷

Kada je reč o Direktivi za plaćanje (PAD), direktivi o hipotekarnim kreditima (MCD Direktiva), kao i o Direktivi o raspodeli osiguranja (IDD) i Direktivi o tržištima finansijskih proizvoda (MiFIDII), takođe postoje problemi u njihovoj primeni iako za to nema pravih razloga. Iz tih razloga su ESMA, EBA i EIOPA, ovlašćene da napišu smernice za rešavanje nastalih problema. O tome potrošači moraju biti blagovremeno i detaljno obavешteni.

Promena okruženja sektora maloprodajnih finansijskih usluga zbog digitalizacije

Zahvaljujući digitalizaciji kod pružanja maloprodajnih finansijskih usluga sve više proizvoda se realizuje preko internet bankarskih aplikacija što olakšava postupak prekograničnih transakcija kao i upoznavanje novih finansijskih proizvoda.²⁰⁸

Zahvaljujući digitalnoj tehnologiji, na tržištu se nalaze sve veći broj ponuđača jer granice ne postoje u pogledu pružanja usluga finansiranja između pojedinaca (peer-to-peer), kao i veća mogućnost upoređivanja cena.

Nastankom Finteh tehnologije, koja koristi metod blokčejn (koju koristi i e-digitalna valuta bitcoin) na strani ponude proizvoda maloprodajnih finansijskih usluga pojavila se ozbiljna konkurencija bankarskom sektoru od strane preduzeća iz nebankarskog sektora.²⁰⁹ Ulaganje banaka i osiguravajućih kuća u digitalizaciju ne može ih učiniti konkurentnim jer imaju veliki broj filijala što im stvara velike troškove, što Finteh kompanije nemaju.²¹⁰

Prednost digitalizacije je upravo u tome što može da pospeši prekograničnu saradnju uz povećanje pristupa novim ponuđačima finansijskih usluga, pod povoljnijim uslovima.

U cilju pružanja mogućnosti potrošačima širom Evrope da koriste sve veći broj finansijskih i platnih proizvoda, koriste se inovacije digitalizacije, kao što su krediti na osnovu tekstualnih poruka, a data je mogućnost ličnog pozajmljivanja među pojedincima, korišćenjem mobilnih novčanika, itd.. U te svrhe koriste se i razni mobilni uređaji beskontaktnim uslugama ali i putem interneta. Jedan od novih načina plaćanja u našoj zemlji od 2018. godine, koji je uvela Narodna banka Srbije, koristi se u komunikaciji tzv. kratkog dometa kao i šifre za odgovor o izvršenom plaćanju u roku do 5 sekundi, pod nazivom Quick-Response codes, koji je u ISO organizaciji uveden 2000. godine.

SEPA – plaćanje do 50.000 evra

SEPA (Single Euro Payment Area) se može definisati kao skup mehanizama, institucija i pravila koji omogućavaju besprekorno omogućavanja plaćanja u evro-zoni i odnosi se na maloprodajna bezgotovinska plaćanja do 50.000 evra kojim upravlja Evropsko platno veće (European Payments Council) za razvoj projekta. Na strani

²⁰⁶ Vidi izveštaj o bankarskim strukturama, ECB, oktobar 2014., str. 15.

²⁰⁷ Vidi statističke podatke o osiguranju u EU-u/EGP-u (RE) (tablica 10.). (<https://eiopa.europa.eu/financial-stability-crisis-prevention/financial-stability>)

²⁰⁸ KPMG, *Mobilno bankarstvo 2015.: Globalni trendovi i njihov uticaj na banke*, str. 21. - 22. KPMG je tvrdio da se raširenijom upotrebom finansijskih proizvoda koja proizlazi iz internet bankarstva podstiče aktivnije preispitivanje mogućnosti za potrošače.

²⁰⁹ KPMG, *Mobilno bankarstvo 2015.: Globalni trendovi i njihov uticaj na banke*, str. 27.

²¹⁰ KPMG, *Mobilno bankarstvo 2015. isto*, str. 21.

ponude platnih usluga je 2013. godine osnovan Odbor za mala plaćanja u evrima (Euro Retail Payment Board) u kome učestvuju predstavnici ponude (banke, platne institucije, i td).

U ovaj sistem je uključeno 27 država EU kao i Andora, Lihtenštajn, Norveška, Monako, Island, Norveška, Sveta Stolica i Švajcarska, a zajedničko im je sledeće: valuta evro, isti set platnih instrumenata (platna kartica, direktno opterećenje i kreditni transfer), zajednički pravni osnov i jedinstveni tehnički standard, infrastruktura za izvršenje platnih transakcija i jedinstvena pravila poslovanja.

6.5. BOLJI PROIZVODI, VEĆI IZBOR I BOLJE MOGUĆNOSTI ZA POTROŠAČE I PREDUZEĆA

Osnovni cilj koji je promovisan u Zelenoj knjizi svodi se na nuđenje boljih proizvoda, veći izbor raznovrsnih proizvoda i stvaranje boljih mogućnosti za potrošače i preduzeća kao korisnika maloprodajnih finansijskih usluga, posebno u prekograničnom poslovanju.

Sledeći cilj je upoznavanje potrošača sa ponudama maloprodajnih finansijskih usluga u drugim državama, pogotovu ako se nude povoljniji uslovi tih proizvoda, kao i korišćenje prednosti koje nudi digitalizacija, kako bi se bar delimično smanjila rascepanost jedinstvenog tržišta maloprodajnih finansijskih usluga na celom području EU.

Upravo uz pomoć digitalne tehnologije namera EK je da poveća ponudu i izbor inovativnih finansijskih proizvoda svim potencijalnim potrošačima i preduzećima. U tom cilju je Komisija uporno radila na donošenju neophodnih propisa kako bi se stvorili isti uslovi poslovanja na celom finansijskom prostoru EU, i prevazišle eventualne barijere između pojedinih država.

Pomaganje potrošačima da kupuju finansijske proizvode preko granica

Svaki potrošač u nekim godinama života ima potrebu da donese neku značajniju odluku vezanu za veću investiciju, bilo da je reč o kupovini stana ili gradnji kuće, kupovine automobila, pokretanje sopstvenog biznisa i sl., pa je u tom momentu veoma važno da poseduju sve informacije o uslovima pod kojima mogu obaviti neku finansijsku transakciju. U suprotnom, posedovanje asimetričnih informacija može im naneti veliku materijalnu štetu. Čak se događa da ista banka ili osiguravajuća kuća u raznim državama imaju različite uslove odobravanja kredita ili nekih drugih transakcija, baš zbog različite kreditno-monetarne i poreske politike u raznim zemljama, ili zbog političke nestabilnosti i sl. Zbog toga je važno posedovati informacije u drugim državama na istom finansijskom tržištu na području EU. U tom pogledu najbolje je spas potražiti na web-stranicama banaka ili osiguravajućim organizacijama, ali uz pomoć posrednika.

Značajno je napomenuti da je EIOPA uvela web-mesta na kojima ističe uporedne uslove koje nude različite osiguravajuće organizacije,²¹¹ tako da potrošači mogu da biraju najpovoljnije ponuđače. Slično postupa i Narodna banka Srbije koja periodično sastavlja jedinstvenu listu kamatnih stopa koje nude banke na teritoriji Srbije, pa je korisnicima finansijskih usluga transparentno data mogućnost da biraju banke koje nude najpovoljnije uslove za korišćenje njihovih usluga. Inače se na web – stranama najčešće daju uporedni podaci za razne banke i osiguravajuće organizacije, kao najčešće vrste maloprodajnih finansijskih usluga.

Postoji mogućnost da potrošač napusti banku ili osiguravajuću kuću uz manju naknadu i odabere drugog pružaoca finansijskih usluga, što kod kredita dozvoljava Direktiva o potrošačkim kreditima (CCD)²¹².

Da bi se smanjile razlike u naknadama za usluge za međunarodne transakcije kod prekograničnih plaćanja

²¹¹ Izveštaj EIOPA-e o dobroj praksi na području web-mesta za upoređivanje (januar 2014.)

²¹² Direktiva 2008/48/EZ Evropskog parlamenta i Veća od 23. aprila 2008. o ugovorima o potrošačkim kreditima i stavljanju van snage Direktive Veća 87/102/EEZ (SL L 133, 22.05.2008., str. 66.)

u evrima EP je doneo odgovarajuću Uredbu u tu svrhu,²¹³ dok kod transakcija sa drugim valutama se plaćaju naknade ali i troškovi konverzije iz jedne u drugu valutu. Zbog toga postoji rizik kada se plaćanje vrši platnim karticama u različitim valutama da se plate visoki troškovi kako prenosa tako i konverzije iz jedne valute u drugu, jer nisu sve članice EU uključene u sistem EMU.

Trenutno se na području EU od finansijskih usluga preko granice nude u manjem obimu samo investicioni proizvodi,²¹⁴ znači da će EK morati još duže vreme da se pozabavi donošenjem mera koje će podsticati i osiguravati poslovanje van granica svoje države kako potrošačima tako i pružaocima svih vrsta maloprodajnih finansijskih usluga.

Strategijom o jedinstvenom digitalnom prostoru i Strategijom o jedinstvenom tržištu iz 2015. godine predviđene su mere protiv geoblokiranja granica za potrošače odnosno korisnike određenih proizvoda ili usluga.

Problem je još složeniji kada se građani sele iz jedne države u drugu, naročito u pogledu regulisanja prava na zdravstveno osiguranje i s tim u vezi ostvarivanje prava na korišćenje zdravstvene zaštite. Sličan je primer i sa penzionom štednjom zasnovanom na osiguranju²¹⁵ što je posledica raznih sistema poreza i doprinosa u državama gde su uplaćivali doprinose u tu svrhu. Nešto je povoljnija situacija ako je u pitanju osiguranje od profesionalne odgovornosti (PPI) koje je obavezno koje se uplaćuje u većem broju država i, ako je potrebno, preduzeće mere u pogledu zahteva za osiguranje koji se primenjuju na preduzeća i pružaoce građevinskih usluga.

Jedan od sistema zaštite pri kupovini finansijskih usluga preko granica svoje države, treba da imaju pismenu zaštitu, ako im ona zatreba.²¹⁶

Razne ankete koje su sprovedene u našoj zemlji i u inostranstvu su pokazale da je u većini finansijska pismenost na niskom nivou, pa zbog toga potrošači plaćaju cenu tog neznanja. O tome je bilo reči i u ovoj disertaciji, kao i u prilogu broj 2 koji se nalazi na samom kraju rada.

Da bi u što većoj meri osigurala potrošače odnosno korisnike maloprodajnih finansijskih usluga EU je donela niz ⁹¹ a, na prvom mestu MCD, CCD, PAD, Direktiva UCITS²¹⁷, Direktiva MiFID II, Uredba o dokumentima sa ključnim informacijama za upakovane investicione proizvode za male ulagače i investicione osiguravače proizvode (PRIIP)²¹⁸ i, za proizvode osiguranja, IDD. U Direktivi o trgovanju na daljinu finansijskim uslugama (DMFSD) propisani su zahtevi za informisanje o potrošačkim finansijskim uslugama koje se prodaju na daljinu (npr. na internetu).

U cilju rešavanja prekograničnih slučajeva poslovanja sa finansijskim uslugama, EK je 2011. godine osnovala Mrežu za žalbe i pritužbe potrošača (FIN-NET) za pružanje pomoći u rešavanju prekograničnih sporova.

U okviru ove neformalne mreže angažovani su arbitri, sudije, pravobranioci iz cele EU, koji imaju različita ovlašćenja i postupanja različita od redovnih sudova. Čak nisu ni sve zemlje uključene u ovu mrežu u okviru finansijskog sektora²¹⁹ a sporovi se rašavaju u skladu sa Direktivom o alternativnom rešavanju sporova (ADR).²²⁰

²¹³ Uredba (EZ) br. 924/2009 Evropskog parlamenta i Veća od 16.9.2009. o prekograničnim plaćanjima u Zajednici i stavljanju van snage Uredbe (EZ) br. 2560/2001 (SL L 266, 9.10.2009., str. 11.)

²¹⁴ BEUC, Zaštita interesa potrošača u području maloprodajnih finansijskih usluga, 2011., str. 3. (<http://www.beuc.org/publications/2011-09879-01-e.pdf>)

²¹⁵ To se pitanje u pogledu privatnih penzija rešava u okviru rada Komisije na CMU-u.

²¹⁶ Istraživanje Eurobarometra br. 373 „Maloprodajne finansijske usluge”, str. 42., u kojem se kao razlozi za zabrinutost u slučaju kupovine iz druge države članice navode „manjak jasnih informacija (29%)”, „nepoznavanje sopstvenih prava u slučaju problema” (28 %) i „lošija zaštita potrošača u drugim državama članicama”.

²¹⁷ Direktiva 2009/65/EZ kako je poslednje izmenjena Direktivom 2014/91/EU EP i Veća od 23. 7. 2014. o izmeni Direktive 2009/65/EZ o usklađivanju zakona i drugih propisa u odnosu na subjekte za zajednička ulaganja u prenosive HoV (UCITS) u pogledu poslova depozitara, politika nagrađivanja i sankcija (SL L 257, 28.8.2014., str. 186.).

²¹⁸ Uredba (EU) br. 1286/2014 EP i Veća od 26. 11.2014. o dokumentima s ključnim informacijama za upakovane investicione proizvode za male ulagače i investicione osiguravače proizvode (SL L 352, 9.12.2014., str. 1.).

²¹⁹ Mreža FIN-NET trenutno ima 57 članova iz 22 države i 3 države EGP-a (Norveška, Island i Lihtenštajn).

²²⁰ Direktiva 2013/11/EU EP i Veća od 21. maja 2013. o alternativnom rešavanju potrošačkih sporova i izmeni Uredbe (EZ) br.

U 2014. godini je preko pomenute mreže rešavalo više od 3500 prekograničnih predmeta, što je nedovoljno jer potrošači nisu upoznati sa ovom mogućnošću ili nemaju dovoljno poverenja u mrežu.

U cilju obuhvatanja što većeg broja korisnika u sistem besplatne zaštite Komisija je 2013. godine donele Preporuku o kolektivnoj pravnoj zaštiti²²¹ kojom se države članice EU pozivaju da koriste ovaj alat za korisnike finansijskih usluga.

Do daljnjeg je nerešeno pitanje rizika naknade štete po osnovu osiguranja u slučaju nastanka žrtve saobraćajne nesreće u drugoj državi ukoliko odgovorni osiguravač postane nesolventan.

Sličan je slučaj i kod iznajmljivanja automobila u slučaju nastanka osigurane štete ako do udesa dođe u drugoj državi, jer nije rešeno pitanje koji osiguravač treba da nadoknadi štetu.

Stvaranje novih prilika na tržištu za pružaoce usluga

Iako je namera EK da širom otvori tržište finansijskih usluga na celom području EU, u praksi se to teško može ostvariti. Pružaoци usluga ne nailaze na dobrodošlicu zbog različitog tumačenja poslovnog domicila u različitim zemljama (čak se zanemaruje u preporuka zaključivanja ugovora o izbegavanju dvostrukog oporezivanja, koju nudi OECD). Stoga predstoji rešavanja pitanja snošenja troškova i rizika, ukoliko matični pružaoци usluga otvaraju filijale u drugim članicama EU, čime se u znatnoj meri tupi oštrica koja treba da stvori konkurencija među pružaoциma finansijskih usluga.

U sličnom problemu se nalaze i pružaoци usluga ukoliko svoje usluge pružaju na daljinu uz pomoć digitalne tehnologije, pa stoga EK nastoji da i ta pitanja reši uz pomoć mera koje proističu iz Zelene knjige. U tom pravcu kao najefektivniju meru EK planira podsticati usluge digitalnim putem, a sa druge strane ujednačavanje zakonskih mera koje bi se jednako primenjivale u svim zemljama članicama.

Pružaoци finansijskih usluga, nailaze i na prepreku pružanja usluga na daljinu zbog strogih mera koje je EK propisala u cilju sprečavanja pranja novca (KYC-Know Your Customer) i to u okviru Direktive o trgovanju na daljinu finansijskim uslugama koje su namenjene potrošačima (DMFSD).²²² To može uticati na mnoge finansijske usluge, ali ima posebni učinak na štedne i investicione proizvode.²²³

Prepreka pružanja finansijskih usluga na daljinu uz pomoć savremene digitalne tehnologije je i u tome što neke zemlje ne prihvataju upotrebu digitalnog potpisa, pa je u cilju ublažavanja tog problema doneta Uredba o elektronskoj identifikaciji (eIDAS)²²⁴ u cilju lakše identifikacije potrošača na daljinu, a revidirana je i Direktiva o platnim uslugama.

Uvođenje evropskog tržišta za jednostavne, efikasne i konkurentne lične penzije i druge vrste

4

2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (SL L 165, 18.6.2013., str. 63.)

19

²²¹ Preporuka Komisije od 11. 6. 2013. o zajedničkim načelima za kolektivne preventivne tužbe i tužbe radi naknade štete u članicama kod povrede prava zagarantovanim zakonima EU (SL L 201, 26.7.2013., str. 60.).

74

²²² Analiza privrednog učinka Direktive 2002/65/EU o trgovanju na daljinu finansijskim uslugama koje su namenjene potrošačima u pogledu sklapanja prekograničnih ugovora za finansijske usluge između pružaoца usluga i potrošača na unutrašnjem tržištu, (http://ec.europa.eu/consumers/archive/rights/docs/finalrepfinancialservices_2009.pdf)

²²³ Treba napomenuti da je početkom 2015. godine usvojena četvrta Direktiva o suzbijanju pranja novca u kojoj je predviđen fleksibilniji pristup i pristup zasnovan na rizicima kojim se omogućuje veća fleksibilnost kako⁴ i se uzele u obzir specifičnosti na nacionalnom nivou i okolnosti pojedinačnih poslovnih odnosa ili transakcija. Vidi Direktivu (EU) 2015/849 EP i Veća od 20. maja 2015. o sprečavanju korišćenja finansijskog sistema u svrhu pranja novca ili finansiranja terorizma, o izmeni Uredbe (EU) br. 648/2012 Evropskog parlamenta i Veća i o stavljanju van snage Direktive 2005/60/EZ EP i Veća i Direktive EK 2006/70/EZ (SL L 141, 5.6.2015., str. 73.)

84

²²⁴ Uredba (EU) br. 910/2014 EP i Veća od 23. jula 2014. o elektronskoj identifikaciji i uslugama poverenja za elektronske transakcije na unutrašnjem tržištu i stavljanju van snage Direktive 1999/93/EZ (SL L 257, 28.8.2014., str. 73.)

finansijskih usluga

U okviru brojnih inicijativa za regulaciju standardizacije većeg broja usluga iz okvira finansijskog sektora, uključujući i pitanje penzija, EIOPA je 2015. godine pokrenula pitanje osnivanja panevropskog proizvoda ličnih penzija (PEPP). To se odnosi i na druge finansijske proizvode čime bi se povećala konkurentnost istih proizvoda između većeg broja ponuđača.

Po istom modelu je uveden kao izuzetno uspešan standardizovani UCITS sistem otvorenih investicionih fondova, koji se primenjuje na celoj teritoriji Evropske unije. Cilj pomenutih fondova je diversifikacija rizika ulaganja a sredstva se prikupljaju javnom ponudom u prenosive hartije od vrednosti ili u drugu likvidnu finansijsku imovinu. Za ovu vrstu ulaganja u Srbiji je stvoren pravni osnov donošenjem Zakona o otvorenim investicionim fondovima sa javnom ponudom.²²⁵

Neophodnost pristupa podacima o kreditnoj sposobnosti klijenata

Pitanje provere boniteta potencijalnih korisnika finansijskih usluga na daljinu rešeno je CCD-om i MCD-om, tako što bi se moglo slobodno pristupiti bazama podataka i državama u kojima je domicil klijenta. Međutim, tehnike prikupljanja tih podataka u raznim zemljama EU nisu ujednačene pa to ubuduće mora biti otklonjeno ujednačavanjem standarda poslovanja, kako bi podaci o relevantnosti podataka o klijentu bili nesporni. Radi prevazilaženja tog problema Udruženje pružaoca informacija o kreditnoj sposobnosti potrošača (ACCIS) iniciralo je zaključivanje sporazuma o prekograničnoj razmeni podataka o kreditima, ali u ovo udruženje nisu učlanjeni svi pružaoci usluga pomenutih podataka, pa to koči zaokruživanje jedinstvenog evropskog prostora pružaoca finansijskih usluga.

Svaka inovacija u primeni pružanja finansijskih usluga na daljinu, uključujući onu koju primenjuju banke i osiguravajuće organizacije, postavlja pitanje zaštite podataka o ličnosti, jer znamo da su propisi EK o zaštiti privatnosti veoma strogi, pa i o tome se mora voditi računa.

U svetlu pomenutih inovacionih tehnologija, ukoliko se radi o poslovima osiguranja klijenata, postavlja se pitanje da li će osiguravač, kada dobije relevantne propise o klijentu, odobriti popust klijentu ukoliko u poslednjih pet godina nije podnosio odštetne zahteve. U ovu svrhu, inače, doneta je Direktiva o osiguranju od građansko-pravne odgovornosti u pogledu upotrebe motornih vozila,²²⁶ mada zemlje članice, različito primenjuju ovaj propis u svojim metodologijama.

Ne manje važno pitanje je rešavanje pitanja spornih slučajeva nakon zaključenja pružanja finansijskih usluga na daljinu, posebno ako se radi o poslovima osiguranja. Ovo iz razloga što sve zemlje nisu zainteresovane da se upuštaju u rešavanje nastalih problema, uključujući i problem jezičkih barijera i tumačenja različitih zakonskih regulativa o istom pitanju a i nadzorne institucije EU su nemoćne da prevaziđu ovaj problem.

Pružaoци finansijskih usluga na daljinu uz upotrebu digitalne tehnologije, nisu motivisani za prekogranično poslovanje jer nemaju sigurnost naplate potraživanja u slučaju nesolventnosti svojih klijenata, jer nije rešeno pitanje rešavanje prekograničnih postupaka. Ovo je posebno izraženo kod odobravanja prekograničnih kredita.

Ne manje važno pitanje kod odobravanja kredita na bazi hipoteke, o kriterijumima vrednovanja imovine klijenata koji nameravaju da uzmu tu vrstu kredita, jer ne postoji adekvatna konvergencija standarda.

Prednost primene domaćeg zakonodavstva u odnosu na legislativu EU, takode, pravi smetnje u prekograničnom poslovanju pružaoca finansijskih usluga uz primenu digitalnih tehnologija. Tu se pre svega misli na propise koji regulišu pitanja zaključivanja ugovora (posebno kada su u pitanju ugovori o osiguranju), zaštita podataka, informisanja, sprečavanja pranja novca, a posebno pitanje oporezivanja.

Zbog navedenih neusaglašenosti u primeni istih propisa u različitim državama, pružaoci finansijskih usluga, a naročito u sektoru bankarstva i osiguranja, trpe velike štete, pa su sve manje spremne da ulaze u nove poslove

²²⁵ Zakona o otvorenim investicionim fondovima sa javnom ponudom. "Službeni glasnik RS", br. 73/2019

²²⁶ Direktiva 2009/103/EZ EP i Veća od 16. 9. 2009. u odnosu na osiguranje od građansko-pravne odgovornosti u pogledu upotrebe motornih vozila i izvršenje obaveze osiguranja od takve odgovornosti (SL L 263, 7.10.2009., str. 11.).

pružanja prekograničnih usluga zbog pravne nesigurnosti. Usled tih problema pružaoci finansijskih usluga imaju dodane troškove koji su znatno veći nego u zemlji domicila pružaoca finansijskih usluga. Ti rizici se, pored ostalog, odnose i na zaštitu potrošača koje oni uživaju u svojim državama.

Poznato je da u EU postoji institut uvođenja pasoša za prodaju u niz delatnosti pa i u sektoru usluga, tako da uz taj pasoš mogu da prodaju i finansijske usluge. Međutim, posedovanje pasoša za prodaju finansijskih usluga ne rešava pitanje troškova pravnog usklađivanja i one se ne primenjuju na sve vrste proizvoda, što takođe dovodi u pitanje pružanje prekograničnih finansijskih usluga pod jednakim uslovima.

Pitanje neprekidnog usklađivanja domaćih propisa država članica sa zakonodavstvom EU, je iz dana u dan sve aktuelnije, uključujući i sektor pružanja prekograničnih finansijskih usluga uz pomoć digitalnih tehnologija. U tom pogledu nisu dovoljni propisi EK nego i volja rukovodstva država članica da te propise ugrade u svoje zakone i da ih se pridržavaju.

Važnost osnivanja mreže SOLVIT

Za korisnike finansijskih usluga važno je napomenuti da je u svrhu pružanja pravne i tehničke pomoći uvedena mreža SOLVIT koja pokriva celo područje EU.²²⁷ Mreža pruža neophodne informacije da rešavaju eventualne probleme i ukazuju na institucije kojima se klijenti mogu obratiti u matičnim državama radi rešavanja određenih praktičnih pitanja kada se radi o prekograničnom poslovanju. Tako, na primer, na pomenutom web sajtu možemo pronaći dragocene informacije u vezi finansijskih proizvoda i usluga. Po pitanju naknada za bankarske usluge piše: „Pre otvaranja računa banka vam treba da da dokument na kojem se nalaze sve usluge koje možete dobiti u vezi sa tim računom kao i sve povezane naknade koje ćete možda morati da platite. Taj dokument nosi naziv „informativni dokumenat o naknadama”. Na osnovu tog dokumenta možete uporediti troškove održavanja računa u različitim bankama. Banka vam mora dostaviti i izveštaj o naknadama naplaćenim sa vašeg računa najmanje jednom godišnje. U tom dokumentu treba da budu navedeni podaci o kamatnim stopama koje se primenjuju na vaš račun.”²²⁸

U vezi sa napomenutom mrežom državama članicama se preporučuje da uvede slične web adrese, u obliku „one-stop-shops”, za pružanje neophodnih informacija kada je u pitanju prekogranično usklađivanje poslovanja u sektoru finansijskih usluga ali i u drugim sektorima poslovanja. To bi dovelo do bržeg ujednačavanja uslova poslovanja i pospešilo stvaranje jedinstvenog evropskog privrednog prostora, kako u sektoru prometa robe i investicija tako i u oblasti pružanja finansijskih usluga, uz istovremeno stvaranje uslova za što potpuniju i zdraviju konkurenciju, a sve to za dobrobit građana i privrede EU.

²²⁷ https://ec.europa.eu/solvit/what-is-solvit/index_hr.htm

²²⁸ Izvor: web SOLVIT, preuzeto, 2.1.2020. godine

VII DEO

NOVI MODEL PREDLOŽENOG REŠENJA ZAŠTITE KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA

7.1. ZNAČAJ NADZORNIH AGENCIJA ZA ZAŠTITU KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA U EU

Zaštita korisnika finansijskih usluga na nivou EU

Jačanje unutrašnjeg tržišta jedan je od osnovnih ciljeva EU, a svrha mu je da doprinese privrednom rastu. Cilj zaštite potrošača, a time i korisnika finansijskih usluga, na nivou EU je da svi potrošači u EU, bez obzira gde žive, putovali ili kupovali, uživaju visok i ujednačen nivo sigurnosti i zaštite svojih ekonomskih interesa. Drugi cilj je jačanje njihove sposobnosti da zastupaju sopstvene interese. Kao posledica uspostavljenog unutrašnjeg tržišta, ali i tehnoloških inovacija, s vremenom je značajno pojačana potreba za zaštitom potrošača u odnosu na proizvode i usluge kupljene prekogranično, a sve više i putem digitalnih komunikacionih kanala.

Nakon globalne finansijske krize (GFK) iz 2008. godine, došlo je do tektonskih promena u regulatornoj filozofiji na području finansijskih usluga pa je na području EU usvojeno mnogo novih i izmenjeno mnogo postojećih propisa sa ciljem jačanja zaštite potrošača. Ovom prilikom dajemo teorijski i regulatorni okvir zaštite potrošača na području finansijskih usluga, kritički se osvrćemo na usvojene propise pa ih smestamo u prikazani teorijski okvir sagledavajući ga kao regulatornu celinu u evolutivnom procesu.

Rastuća uloga zaštite potrošača u finansijskom sektoru nakon GFK i promena regulatorne filozofije koja je usledila predmet je interesovanja pravne i ekonomske nauke.

Značajan doprinos tumačenju tog fenomena kroz definisanje pravnih i teorijskih osnova dali su autori poput Micklitz²²⁹, Spindlera²³⁰, Moloneya²³¹, Kingsford-Smitha i Dixona²³², a ista se odražava, ponekad uz naučnu, ali češće uz empirijsku i političku potporu, u mnogobrojnim strateškim i legislativnim dokumentima EU. U ovom radu se koriste mnoge direktive, uredbe, izveštaji, preporuke i ostali dokumenti usvojeni od raznih tela EU kako bi se objasnio razvoj finansijske regulative nakon GFK, njen pomak prema zaštiti potrošača i pokušaji usklađivanja. S obzirom na to da propisi EU određuju regulatorni okvir finansijskih usluga koji se implementira u zakone država članica, za prikaz primene regulacije u hrvatskom zakonodavstvu koriste se zakoni Republike Hrvatske, koji će kasnije poslužiti kao model za Srbiju.

Uticaj tehnologije, kao drugog važnog faktora evolucije finansijske regulative u proteklih desetak godina, obuhvaćen je u ovom radu iz perspektive izazova koje inovativni finansijski proizvodi predstavljaju za zaštitu potrošača. Važne doprinose na ovom relativno novom području naučnog istraživanja dali su autori kao što su

²²⁹ Micklitz, 2012. „European Consumer Law”, IN: The Oxford Handbook of the European Union, Jones. E. Menon, A. i Weatherill, S. Eds. Oxford University Press, Oxford, 2012. Pp. 526-545.

²³⁰ Spindler, G. (2011), Behavioural Finance and Investor Protection Regulations, Journal of Consumer Policy, Vol. 34. Issue, 4. Pp. 315-336.

²³¹ Moloney, N.(2012). The Investor Model Underlying the EU's Investor Protection Regime: Consumers or Investors?, European Business Organization Law Review, Vol. 13. .. pp 169-193.

²³² Kingsford-Smith, D. i Dixon, O. (2015).The Consumer Interest and the Financial Markets, IN: The Oxford Handbook of Financial Regulation, Moloney, N. Ferran. E. i Payne, J. Eds., Oxford University Press, Oxford., Pp. 969-726.

Finansijske usluge u širem kontekstu zaštite potrošača

Zaštita potrošača u EU blisko je povezana s konceptom unutrašnjeg tržišta. Pravni okviri za uspostavljanje unutrašnjeg tržišta postavljeni su u Ugovoru o osnivanju Evropske unije (UFEU), a datiraju još od Rimskog ugovora iz 1957. godine kojim je uspostavljena carinska unija među državama potpisnicama kada su postavljeni temelji zajedničkog tržišta i slobodnog kretanja ljudi, roba, usluga i kapitala. Usvajanje Jedinstvenog evropskog akta 1986. godine, kojim su revidirani ugovori iz Rima, dalo je novi zamah stvaranju unutrašnjeg tržišta čime je širom otvorilo vrata za regulisanje zaštite potrošača na nivou EU. U tom projektu je zaštita potrošača dobila neizostavnu ulogu, a u sledećih je 15-ak godina „Evropska zajednica razvila je prilično konzistentan set evropskog prava na području zaštite potrošača”²³⁵.

Iz perspektive zaštite ulagača, ključne odredbe UFEU su sadržane u člancima 4., 12., 26., 114. i 169. Tako UFEU u odredbama članka 4. stav 2. tačka (a) i (f) propisuje podeljenu nadležnost Unije sa državama članicama na području unutrašnjeg tržišta i zaštite potrošača. Veza između unutrašnjeg tržišta i zaštite potrošača uspostavljena je i u članu 114. UFEU, koji se odnosi na usklađivanje zakonodavstva. Dodatno, i član 38. Povelje Evropske unije o osnovnim pravima određuje da će „politike Unije obezbeđivati visok nivo zaštite potrošača”.

Tri osnovna cilja Evropske komisije (EK) na području zaštite potrošača za period od 2007. do 2013. godine bila su jačanje potrošača, veća dobrobit za potrošače u smislu cena, izbora, kvaliteta, raznolikosti, dostupnosti i bezbednosti, te zaštita potrošača od ozbiljnih rizika i pretnji. Sva tri cilja su stavljena u kontekst jačanja tržišta (EK, 2007., str. 5-6). Kao prioritetna područja za isti period definisani su: bolji nadzor tržišta i nacionalnih politika za zaštitu potrošača, bolji propisi za zaštitu potrošača, bolja primena i obeštećenje²³⁶. U strategiji EK za period od 2014. do 2020. godine zaštita potrošača je i dalje predstavljena kao motor za postizanje privrednog rasta. Međutim, u tom dokumentu je vidljiv i uticaj GFK iz 2008. godine koja je poljuljala poverenje potrošača u finansijskom sektoru. Finansijske usluge se ističu kao područje gde je potrebno jačati transparentnost i zaštititi osjetljive grupe potrošača²³⁷.

Snažna veza između unutrašnjeg tržišta, privrednog rasta i zaštite potrošača vidljiva je i iz dokumenata EK iz 2011. i 2012. godine u kojima se predstavlja akcioni plan za jačanje privrednog rasta i socijalne kohezije – tzv. „Single Market Act” i „Single Market Act II”. Ti dokumenti takođe ističu ideju da će dodatno ukidanje prepreka funkcionisanju unutrašnjeg tržišta pokrenuti privredni rast, pri čemu zaštita potrošača igra važnu ulogu.

U „Single Market Act” EK predlaže dvanaest poluga za jačanje rasta i poverenja, od kojih je četvrta poluga „osnaživanje potrošača”. Od konkretnih aktivnosti vezanih uz finansijske usluge, dokument predviđa donošenje propisa o ARS te nastavak rada na modelima za kolektivno obeštećenje i zaštitu potrošača finansijskih usluga, pre svega u pogledu transparentnosti bankarskih usluga i bolje zaštite dužnika na hipotekarnom tržištu²³⁸. Na nivou EU je usvojen niz propisa koji se naslanjaju na navedeni strateški dokument i planirane aktivnosti.

Rasprava o prirodi potrošača i ulozi regulative u njihovoj zaštiti naročito je interesantna za područje finan-

²³³ Armour, J. i dr. (2016). *Principles of Financial Regulation*, Oxford University Press, Pxford

²³⁴ Hacker, P. i Thomale, C. (2018). *Crypto-Securities Regulation: ICOs and Token Sales and Cryptocurrencies under EU Financial Law*, *European Company and Financial Law Review*, Vol. 15. Issue 4, decembar 2018., pp. 645-696.

²³⁵ Micklitz, isto, str. 527.

²³⁶ Dr.sc.Petar-Pierre Matek, Domagoj Poljak/ Zaštita potrošača finansijskih usluga u Evropskoj uniji informisanje i edukacija potrošača i stavljanje potrošača u fokus drugih politika na nivou EU: str. 6-8)

²³⁷ Isto, str. 13.

²³⁸ EK, 2011., str. 9-10.

sijskih usluga gde su ekonomisti (i zakonodavci) svoj odnos prema zaštiti potrošača donedavno zasnivali na pretpostavkama efikasnog tržišta i racionalnog potrošača. Pod tim pretpostavkama, imajući u vidu da se većina tržišnih nedostataka na području finansijskih usluga može objasniti informatičkom asimetrijom, problem se tradicionalno rešavao povećanjem količine informacija dostupnih investitorima. Međutim, GFK je ukazala na neke suštinske nedostatke takvog pristupa, dovodeći u pitanje paradigmu racionalnog ponašanja i koristi od informisanja²³⁹. Samim tim, srušena je slika o građaninu-investitoru koji ulaganjem na tržišta kapitala preuzima odgovornost za sopstvenu finansijsku budućnost. U srži rasprave nalazi se pitanje da li korisnik finansijskih usluga „investitor” ili „potrošač”. Razlika je suštinska, jer se investitor smatra vrstom poduzetnika koji proračunato preuzima rizik, dok se na potrošača gleda kao na nekoga ko finansijske proizvode nužno koristi u svakodnevnom životu pa mu je stoga potrebna zaštita od rizika. Razlika u pristupu u velikoj meri određuje i izbor regulatorne filozofije²⁴⁰.

Treba istaći da se po pitanju preuzimanja rizika finansijski proizvodi i usluge nalaze negde između običnih proizvoda i finansijskih ulaganja. Na primer, tradicionalni depoziti, krediti ili polise životnih osiguranja su po mnogim karakteristikama bliži „običnim” dobrima i uslugama nego investicijama.²⁴¹

Stoga, uz izuzetak tržišta kapitala gde su neka pravila uvedena još 1930-ih u SAD-u, pružaoci drugih finansijskih usluga uglavnom nisu bili obavezani specifičnim pravilima o poslovnom ponašanju. Što zbog gubitaka uzrokovanih GFK, što zbog teorijskih saznanja iz područja biheviorističkih finansija, na korisnike finansijskih usluga se od 2008. godine prestaje gledati isključivo kao na investitore pa se počinju posmatrati i kao potrošače.

Biheviorističke finansije su dokazale kako ljudi ne donose uvek ekonomski racionalne odluke, čak i kada su inteligentni i finansijski obrazovani. Kao direktna posledica tih saznanja, uz koncept „zaštite potrošača”, na važnosti dobija i koncept „korektnog postupanja” prema klijentima koji je utemeljen na pretpostavci da su greške u rasuđivanju klijenata poznate i proizvođačima i ponuđačima proizvoda koji ih stoga ne smeju zloupotrebjavati na štetu klijenata. Taj koncept predstavlja pomak od principa *caveat emptor* prema principu *caveat venditor*.²⁴²

U smislu regulatorne filozofije, posledica GFK je bila približavanje intervencionističkom pristupu regulativi²⁴³; Kingsford-Smith i Dixon.²⁴⁴ U svetlu promene regulatorne filozofije, zanimljivo je posmatrati koja se terminologija koristi u pojedinim propisima. Dok su neki novi propisi, poput CCD, MCD ili PAD usvojeni sa specifičnom svrhom zaštite potrošača i kao takvi definišu i koriste pojam „potrošač”, u drugim propisima se taj pojam pojavljuje tek sporadično. Primera radi, MiFID II uglavnom koristi termine „klijent” ili „ulagač”, a pojam „potrošač” koristi se na samo nekoliko mesta.

Analizom relevantne regulacije iz područja finansijskih usluga u EU nakon GFK, vidljivi su napor da se sva regulativa vezana uz finansijska tržišta uklopi u jedan koherentan i ujednačen sistem. Uprkos uložnim naporima, taj cilj nije uvek postignut. Iako je detaljan opis svih razlika van dometa ovog rada, korisno je istaći neke razlike. Na primer, Colaert²⁴⁵ ukazuje na razlike između MiFID II i IDD u odnosu na pravila poslovnog ponašanja (str. 5), različita pravila kod ključnih informacija za ulagače u PRIIPS-u i UCITS-u (str.14), kao i na razlike u odnosu na regulativu međusektorske prodaje (eng. cross-selling) između MiFID II, MCD i PAD.²⁴⁶

Osim promene regulatorne filozofije, nakon GFK je došlo i do značajnog institucionalnog restrukturiranja

²³⁹ Spindler, isto, str. 316.

²⁴⁰ Kingsford, isto, str. 172-175.

²⁴¹ Isto, str. 697.

²⁴² Isto, str. 719-720.

²⁴³ Moloney, isto, str. 178.

²⁴⁴ Kingsford, isto, str. 721.

²⁴⁵ Colaert, isto, str. 5.

²⁴⁶ Isto, str. 24-25.

kako bi se izbeglo da poreski obveznici ponovno plate propast velikih banaka.²⁴⁷ U tim promenama je svoje mesto našla i zaštita potrošača. Na primer, osnovane su Evropske nadzorne agencije (ESRB: ESMA, EIOPA i EBA) kojima je propisana obaveza zaštite potrošača u čijem radu, saglasno uredbama o njihovom osnivanju, učestvuju i udruženja potrošača. Nadalje, pri EK je 2010. osnovano Udruženje korisnika finansijskih usluga (eng. *Financial Services User Group* – FSUG) s ciljem uključivanja korisnika finansijskih usluga u kreiranje politika EU vezanih za finansijske usluge.²⁴⁸ Veći interes za zaštitu potrošača. Rasprava o greškama u rasuđivanju na koje ukazuju saznanja iz područja biheviorističkih finansija van dometa su ovog rada. Ilustracije radi, treba pomenuti neke od njih: preopterećenost informacijama, veća nesklonost gubitku nego sklonost jednakom dobitku, odugovlačenje s donošenjem odluka, poteškoće u proceni rizika u kompleksnim situacijama, preterano samopouzdanje, psihologija krda itd.²⁴⁹ (*Vidi članke 1. i 9. Uredbi (EU) 1093/2010, 1094/2010 i 1095/2010. dr. sc. Petar-Pierre Matek, Domagoj Poljak / Zaštita potrošača finansijskih usluga u Evropskoj uniji finansijskih usluga primetan je i na međunarodnom nivou gde je ona došla na dnevni red sastanka grupe G20 iz februara 2011. nakon kojeg je OECD usvojio dokument „High Level Principles on Financial Consumer Protection”. U prilog tezi o promeni regulatorne filozofije govori i činjenica da su saznanja biheviorističkih studija podstakla mnoge regulatore da i sami počnu primenjivati istraživanja o tome kako ulagači donose odluke, kako percipiraju rizike i do koje mere razumeju informacije o finansijskim proizvodima u koje žele uložiti (Black, 2010., str. 157-158).*

Izveštaj EP-a iz 2014. godine ukazao je na određene karakteristike maloprodajnih tržišta finansijskih proizvoda koje čine da finansijska tržišta ne funkcionišu uvek u korist potrošača. Izveštaj ističe da su lično opasni oni finansijski proizvodi kod kojih neodgovarajući prodajni proces, realizacija ugrađenih rizika, ili nepoštovanje ugovornih obaveza od strane potrošača, mogu ozbiljno ugroziti finansijski položaj potrošača (EP, 2014., str. 10-11). Oslanjajući se na ta saznanja i zaključke biheviorističkih nauka, u izveštaju EP-a je formulisano devet preporuka za poboljšanje zaštite potrošača (EP, 2014., pp. 13-17).

Zaključno, treba reći da bihevioristička ekonomija nikada nije „pretendovala formulisati normativne principe”²⁵⁰, ali je ukazala na važne nedostatke klasične ekonomske teorije i otvorila put za revidiranje tradicionalnih regulatornih rešenja.

Upravo zbog toga, pitanje optimalnog modela regulacije ostaje otvoreno, a literatura upozorava²⁵¹; Moloney,²⁵² da jačanje intervencionističkog pristupa takođe donosi rizike.

Polazište Novog modela: Regulatorni okviri o zaštiti korisnika finansijskih usluga u EU

Evropska unija već više decenija radi na jačanju unutrašnjeg tržišta u cilju većeg privrednog rasta, koristeći se poznatim principom - ekonomije obima. Istovremeno, kao drugi cilj, u članu 78. Ugovora o EU, navodi se zaštita potrošača, radi povećanja njihovog ekonomskog blagostanja.

Problem je posebno postao izražen posle 2008. godine, usled globalne finansijske krize, (GFK) kada je donet veći broj propisa koji regulišu jačanje zaštite korisnika finansijskih usluga, uključujući i osnivanje određenih nadzornih agencija koje će sprečavati mogućnost pojave nove krize u finansijskom sektoru.

Značajan doprinos tumačenju tog fenomena kroz definisanje pravnih i teorijskih osnova dali su autori poput

²⁴⁷ Kingsford, isto, str. 725.

²⁴⁸ Moloney, isto., str. 170.

²⁴⁹ Spindler, isto, str.321-325.

²⁵⁰ Spindle, isto. str. 325.

²⁵¹ Spindler, isto, str.327. i 328-330.

²⁵² Moloney, isto. str.188. i 190-191.

Micklitz²⁵³, Spindler²⁵⁴, Moloney²⁵⁵, Kingsford-Smitha i Dixona²⁵⁶, a ista se odražava, ponekad uz naučnu, ali češće uz empirijsku i političku potporu, u mnogobrojnim strateškim i legislativnim dokumentima EU.

Uticaj nove informacione tehnologije, kao drugog važnog faktora evolucije finansijske regulative u proteklom periodu, izuzetno je značajan tim pre što većina korisnika finansijskih usluga nije dovoljno upoznat sa brojnim inovacijama na tom polju.

Kao što je već napomenuto, odredbe o zaštiti potrošača su svoje mesto najpre pronašle u propisima koji uređuju tržište kapitala. Do GFK je u regulatornoj teoriji prevladavalo mišljenje da je prudencijalna regulacija dovoljna zaštita za štediše u bankama, dok se zaštiti dužnika nije pridavala posebna pažnja. Zato pružaoci bankarskih usluga tradicionalno nisu bili zakonski obavezani pravilima poslovnog ponašanja. Međutim, nakon GFK primetan je pojačan fokus na zaštiti ulagača i značajno horizontalno ujednačavanje kriterijuma i mera vezanih uz zaštitu ulagača.

Na području bankarstva treba posebno istaći CRD Direktivu²⁵⁷ koja je osnovna Direktiva koja reguliše bankarski sektor u EU i koja zajedno sa CRR treba „da čini pravni okvir kojim se uređuju pristup delatnosti, nadzorni okvir i bonitetna pravila za kreditne institucije i investiciona društva”. Međutim, osim CRD i CRR²⁵⁸ na nivou EU doneto je još nekoliko ključnih propisa na tragu prioriteta koji su identifikovani nakon GFK, a koji se posebno bave zaštitom potrošača. To su:

1. Direktiva o uporedivosti naknada u vezi s računima za plaćanje, prenosu računa za plaćanje i pristupu računima za plaćanje s osnovnim uslugama (PAD),²⁵⁹
2. Direktiva o ugovorima o potrošačkim kreditima (CCD),²⁶⁰ i
3. Direktiva o ugovorima o potrošačkim kreditima koji se odnose na stambene nekretnine (MCD)²⁶¹.

PAD ima prvenstveno za cilj „uklanjanje direktnih i indirektnih prepreka ispravnom funkcionisanju unutrašnjeg tržišta”, kroz olakšavanje prenosa računa između banaka. Drugi cilj PAD, je kroz obavezu pružanja računa s osnovnim uslugama po razumnoj ceni, „omogućiti svim potrošačima pristup računima za plaćanje jer su oni nekima uskraćeni ili im nisu ponuđeni primereni proizvodi”. Usmerenost na zaštitu osetljivih grupa i finansijsku inkluziju je u skladu sa promenama u regulatornoj filozofiji nakon GFK.

CCD Direktiva je usvojena sa ciljem da osigura da svi potrošači u EU „uživaju visok i ekvivalentni nivo zaštite svojih interesa i stvaranje istinskog unutrašnjeg tržišta”. U određenim delovima se, poput izračunavanja kapitalnih obaveza i uslova primenjivih na upravljačko telo, CRD Direktiva i CRR Uredba primenjuju i na investiciona društva, a posledica je korišćenja različitih zaštitnih mehanizama na nacionalnom nivou i znatnog proširenja izbora i vrste kredita koji se nude potrošačima. MCD Direktiva je usvojena sa specifičnom svrhom zaštite potrošača u slučaju stambenih kredita jer su se isti tokom GFK pokazali naročito rizičnim za stanovništvo i čak zapretili urušavanjem celokupnog finansijskog sistema.

²⁵³ Micklitz, (2012)

²⁵⁴ Splinder 2011)

²⁵⁵ Moloney (2012)

²⁵⁶ Kingsford, (2015)

124

²⁵⁷ Direktiva 2013/36/EU o pristupanju delatnosti kreditnih institucija i bonitetnom nadzoru nad kreditnim institucijama i investicionim društvima

74

²⁵⁸ Uredba (EU) br. 575/2013. O bonitetnim zahtevima za kreditne institucije i investiciona društva

4

²⁵⁹ Direktiva 2014/92/EU o uporedivosti naknada u vezi s računima za plaćanje, prenosu računa za plaćanje i pristupu računima za plaćanje s osnovnim uslugama (PAD),

4

²⁶⁰ Direktiva 2008/48/EZ o ugovorima o potrošačkim kreditima (CCD)

²⁶¹ Direktiva 2014/17/EU o ugovorima o potrošačkim kreditima koji se odnose na stambene nekretnine (MCD)

Današnji regulatorni okvir različitih segmenata finansijskih usluga u EU obuhvata sledeće zajedničke elemente u kom svi imaju značajnu ulogu u zaštiti potrošača:

1. izdavanje odobrenja za rad,
2. odredbe o kapitalu,
3. organizacioni zahtevi,
4. pravila poslovnog ponašanja,
5. nadležnosti, ovlašćenja i obaveza saradnje između nadležnih tela,
6. primena vanskudskih mehanizama za tužbe potrošača, i
7. odredbe koje se odnose na prekogranično pružanje usluga.

Osim gore nabrojanih elemenata koji su zajednički finansijskoj regulativi uopšte, pojedinačni propisi uključuju i specifične mere za zaštitu potrošača koje su vezane uz karakteristike proizvoda. Na primer, UCITS²⁶² uključuje i posebne odredbe o politici ulaganja i obavezama depozitara.

Izdavanje odobrenja za rad

Finansijska regulativa kao standard propisuje da je za početak obavljanja određenih delatnosti potrebno dobiti odobrenje za rad od nadležnog regulatornog tela u državi članici. Kao preduslov za dobijanje odobrenja, finansijske institucije moraju zadovoljiti određene preduslove koji se odnose na:

- upravljačko telo društva,
- njegove vlasnike,
- kapital i
- organizacione uslove.

Nadležno telo će odbiti da izda odobrenje za rad ukoliko ti uslovi nisu zadovoljeni. Na taj način, regulator dobija ulogu „čuvara” koji sprečava pristup finansijskim tržištima licima koja ne zadovoljavaju minimalne kriterijume. Takva pretnja može proizlaziti iz:

- profesionalne prošlosti,
- nedovoljne stručnosti,
- nedovoljnog upravljačkog iskustva ili
- nedovoljne posvećenosti funkciji, bilo na nivou pojedinog kandidata ili na nivou upravljačkog tela kao celine.

Direktive Solventnost II i IORP II²⁶³ zahtevaju da se primerenost poslovanja proširi sa upravljačkog tela i na nosioce ključnih funkcija poput aktuara, internog revizora i nosioca funkcije upravljanja rizicima. Slično tome, nadležna tela mogu odbiti da daju odobrenje za rad društvu ako nisu zadovoljna „primerenošću” i „stručnošću” deoničara ili članova koji imaju kvalifikovane udele, ili ako odnosi uske povezanosti ili lociranost u zemlji izvan EU upućuju na rizik. Jedna od osnovnih pretpostavki za izdavanje odobrenja je transparentnost po pitanju identiteta direktnih ili indirektnih deoničara ili članova društva.

Odredbe o kapitalu

Pred sve finansijske institucije su postavljeni i minimalni kapitalni zahtevi. Savremena regulacija nivoa potrebnog kapitala veže uz rizičnost poslovanja pojedine finansijske institucije i njen sistemski značaj, a u nju se ugrađuju i protiv-ciklički elementi (Armour i dr., 2016. pp. 296-297). To znači da su kapitalni zahtevi viši kod

²⁶² Direktiva 2014/91/EU o subjektima za zajednička ulaganja u prenosive hartije od vrednosti

²⁶³ Direktiva (EU) 2016/2341 o delatnostima i nadzoru institucija za strukovno penziono osiguranje.

institucija koje sopstvenim kapitalom garantuju za novac svojih klijenata, upuštaju se u rizičnije poslove ili uopšteno predstavljaju sistemski rizik.

Organizacioni uslovi

Nadalje, regulativa propisuje organizacione uslove koje moraju ispuniti i kontinuirano zadovoljavati pružaoci finansijskih usluga da bi uopšte mogli dobiti i zadržati odobrenje za rad. Društva su dužna da usvoje, da primenjuju i redovno ažuriraju odgovarajuće politike i procedure koje su dovoljne kako bi se poštovali propisani uslovi za rad. To obuhvata odgovarajuće administrativne i računovodstvene postupke, mehanizme unutrašnje kontrole (interna revizija, funkcija usklađenosti, upravljanje rizicima) i delotvorne mere nadzora i zaštite sistema za obradu podataka. Naglasak je naročito stavljen na upravljanje sukobima interesa i upravljanje rizicima. Takođe, od društava se zahteva da usvoji politiku primanja koje prelazi razumno i efikasno upravljanje rizicima, a propisana su i pravila kojih se društva moraju pridržavati prilikom delegiranja poslova na treća lica.

Pravila poslovanja

Pravila poslovnog ponašanja uključuju niz postupaka kojih su dužni da se pridržavaju pružaoci finansijskih usluga. Svima je u osnovi obaveza fer i korektno ponašanje u najboljem interesu klijenata i integriteta tržišta. Osim osnovnih karakteristika proizvoda, regulativa insistira na transparentnosti po pitanju naknada i potencijalnih sukoba interesa, kao na primeru slučaja kada određena finansijska institucija u svojstvu distributera proizvoda prima naknadu od druge finansijske institucije koja je „proizvođač”. Međutim, pod uticajem GFK i biheviorističkih finansija, vidljiv je regulatorni napredak od količine informacija koje treba pružiti prema razumljivosti, pravovremenosti i efikasnosti. Zbog toga savremena regulativa u EU pribegava kraćim obrascima koji su svojim sadržajem i formatom prilagođeni tome da potencijalnog klijenta upozoravaju na glavne odlike i rizike proizvoda. Druga svrha propisivanja ujednačenih obrazaca je uporedivost proizvoda među različitim zemljama, ali i među sličnim proizvodima koji se klijentima nude u različitim pravnim formama. Cilj je uporedivost, osim zaštite ulagača, jačanje unutrašnjeg tržišta.

Primeri takvih obrazaca mogu se pronaći kod investicionih proizvoda, kreditnih proizvoda, platnih proizvoda i osiguranih proizvoda. Transparentnost i uporedivost dodatno su ojačane uvođenjem obaveze postojanja u svakoj državi članici bar jedne privatne ili javne internetske stranice koja upoređuje naknade koje naplaćuju pružaoci platnih usluga.

Pravila poslovnog ponašanja

Još jedna regulatorna inovacija sa značajnim uticajem na poslovno ponašanje je tzv. „upravljanje proizvodom”. Ono je kao obaveza uvedeno u različitim varijantama u MiFID II,²⁶⁴ MCD²⁶⁵ i IDD²⁶⁶, a u skladu je s teorijom povećanog regulatornog intervencionizma. U osnovnim karakteristikama „upravljanje proizvodom” uključuje obavezu „proizvođača” proizvoda da već prilikom kreiranja i internog odobravanja proizvoda vodi računa o tome kojoj je ciljnoj grupi proizvod namenjen, koje potrebe te grupe on zadovoljava, koji su rizici uključeni i kakva strategija distribucije proizvoda je primerena toj vrsti proizvoda i klijenata.

Takođe, „proizvođač” je odgovoran i za ponašanje svojih „distributera” koje treba da informiše o gore opisanim karakteristikama proizvoda i da osigura da se distribucija proizvoda sprovodi na unapred definisan

²⁶⁴ Direktiva 2014/65/EU o tržištu finansijskih instrumenata

²⁶⁵ Direktiva 2014/17/EU o ugovorima o potrošačkim kreditima koji se odnose na stambene nekretnine

²⁶⁶ Direktiva (EU) 2016/2341 o delatnostima i nadzoru institucija za strukovno penziono osiguranje

način prema unapred definisanim ciljnim grupama potrošača. „Upravljanje proizvodom” je najdetaljnije elaborirano u MiFID II i Poglavlju III povezane Direktive Komisije (EU) 2017/593.

Međutim, iako su ti zahtevi nešto manje precizno propisani nego u MiFID II, MCD takođe uvodi pravila poslovnog ponašanja prilikom davanja kredita koji po svojoj prirodi odgovaraju tzv. „upravljanju proizvodom”. Pravila o upravljanju proizvodima uvedena su i kod osiguranja kroz IDD uz propisivanje preciznih odredbi kroz Uredbu Komisije (EU) 2017/2358.²⁶⁷

Nadležnosti, ovlašćenja i obaveza saradnje između nadležnih tela

Kada govorimo o nadležnim telima, propisi iz područja finansijske regulacije naglasak stavljaju na to da im moraju biti data dovoljna ovlašćenja i resursi za ispunjavanje njihovih zadataka. Takva ovlašćenja su značajan alat za zaštitu potrošača, a njihov raspon i nivo preciznosti u evropskim propisima zavisi o prirodi same usluge i vremenu kada je propis donet. Neki propisi se zadovoljavaju propisivanjem da ovlašćenja moraju biti dovoljna (npr. PSD2²⁶⁸), dok drugi precizno nabrajaju minimalna ovlašćenja (MiFID II). Na primer, na osnovu MiFID II, nadležna tela, između ostalog, treba da imaju pristup svakom dokumentu, da mogu da zahtevaju informacije ili da ispituju bilo koje lice, da zahtevaju postojeće zapise telefonskih razgovora ili elektronskih komunikacija, da traže zamrzavanje ili oduzimanje imovine, i da zahtevaju podatke koje poseduje telekomunikacioni operater. Obaveza država članica je da zahteva da ugrade u nacionalna prava, što u mnogim aspektima predstavlja izazov, na primer u pogledu ovlašćenja državnih regulatornih agencija da ispituju bilo koje lice, dobiju pristup podacima telekomunikacionih operatera ili samostalno izriču novčane kazne. Od država članica se takođe zahteva omogućavanje administrativnih sankcija i mera primenjivih na kršenje propisa pri čemu takve sankcije i mere treba da budu efikasne, proporcionalne i odvraćajuće. Interesantno je primetiti da je EU regulativa zauzela različite stavove po pitanju objavljivanja izrečenih sankcija. Dok, na primer, u slučaju izrečenih sankcija iz područja tržišta kapitala MiFID II zahteva objavljivanje sankcija (MiFID II) što se opravdava postizanjem „odvraćajućeg učinka na najširu javnost”, kod kreditnih institucija i osiguranja je preovladao stav da radi zaštite finansijske stabilnosti nije preporučljivo javno objavljivanje sankcija. Osim odredbi o „upravljanju proizvodom” koje su *ex ante* regulatorni alat, još jedna vrlo značajna promena u regulatornom pristupu nakon GFK je uvođenje ovlašćenja intervencije u području proizvoda. Ovlašćenja intervencije su *ex post* regulatorni alat koji je takođe odraz jačanja intervencionizma u regulatornoj filozofiji. MiFIR daje ovlašćenja intervencije u području finansijskih instrumenata ESMA-i, daje identična ovlašćenja EBA-i u području strukturiranih depozita. Bitno je napomenuti da je odgovarajuće ovlašćenje za područje investicionih osiguranih proizvoda dobila i EIOPA u članu 16. Uredbe PRIIPs. Na osnovu tih ovlašćenja, evropska nadzorna tela mogu privremeno zabraniti ili ograničiti stavljanje na tržište, distribuciju ili prodaju određenih proizvoda ili proizvoda s određenim naznačenim obeležjima; ili određene vrste finansijskih aktivnosti ili praksi (MiFIR). Zabrana ili ograničenje se mogu primeniti samo ako su ispunjeni svi uslovi. Mogu se primeniti i kao mera opreza pre nego što se finansijski instrument ponudi, distribuira ili proda klijentima (MiFIR). U ovom trenutku je intervencija na području proizvoda ograničena na investicione proizvode i ne primenjuje se na kredite. S obzirom na iskustva pre GFK vezana uz prekomerno kreditiranje, kredite u stranoj valuti ili valutnu klauzulu nije nemoguće da u budućnosti, a u skladu sa naporima vezanim uz harmonizaciju regulative, takav pristup bude primenjen i na području kreditiranja.

7.2. INSTITUCIJE ZA PREVENTIVNU ZAŠTITU KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA: EVROPSKE NADZORNE AGENCIJE ZA ZAŠTITU

²⁶⁷ Uredba Komisije (EU) o dopuni Direktive (EU) 2016/97 EP i Veća u pogledu zahteva za nadgledanje proizvoda i upravljanje njima za društva za osiguranje i distributere osiguranja.

²⁶⁸ Direktiva (EU) 2015/2366 o platnim uslugama na unutrašnjem tržištu.

POTROŠAČA

Posle velike ekonomske i finansijske krize 2008. godine, u EU, pored regulatorne funkcije u oblasti zaštite potrošača, prešlo se i na njihovu institucionalnu zaštitu. Cilj je bio zaštita potrošača od snošenja rizika za propast banaka, jer velika većina kreditnih institucija (banaka) je imala velike ekonomske štete zbog loših, pre svega kreditnih, plasmana svojih novčanih sredstava insolventnim korisnicima (privreda i građani).

Iz tog razloga, osnovane su određene sektorske agencije sa ciljem da se preventivno zaštite potrošači, pa su tako nastale sledeće nadzorne agencije:

- Evropsko nadzorno telo za bankarstvo (EBA),
- Evropski odbor za sistemske rizike (ESRB),
- Evropsko nadzorno telo za hartije od vrednosti i tržišta kapitala (ESMA) i
- Evropsko nadzorno telo za osiguranje i strukovno penzijsko osiguranje, (EIOPA).

Svako od pomenutih tela osnovana su odgovarajućim uredbama EU, a u njihovom osnivanju učestvuju i udruženja potrošača, a pri Evropskoj komisiji je osnovano Udruženje korisnika finansijskih usluga (FSUG).

Evropsko nadzorno telo za bankarstvo (EBA)

EBA je agencija Evropske unije čiji je cilj izgradnja jedinstvenog regulatornog i nadzornog okvira za ukupni sektor kreditnih institucija EU. Glavni zadatak je realizacija standardnih pravila za regulisanje i nadzor bankarskog sektora u svim članicama EU, radi stvaranja efikasnog, transparentnog i stabilnog jedinstvenog tržišta bankarskih proizvoda. Sedište EBA, osnovano 2011. godine, je u Parizu, u Francuskoj.

EBA je u potpunosti nezavisno telo EU čiji je cilj da obezbedi efikasan i dosledan nivo bonitetne regulative i nadzora nad celokupnim bankarskim sektorom na području EU, a u cilju održavanja bankarske stabilnosti i pravilnog funkcionisanja bankarskog sistema.

EBA je deo Evropskog sistema finansijskog nadzora (ESFS), koji se sastoji od tri nadzorna tela: Evropskog nadzornog tela za hartije od vrednosti i tržišta kapitala (ESMA), Evropskog tela za bankarstvo (EBA) i Evropskog nadzornog tela za osiguranje i strukovno penziono osiguranje (EIOPA). U taj sistem ulazi i Evropski odbor za sistemske rizike (ESRB) kao i zajednički odbor Evropskih nadzornih tela i nacionalnih nadzornih tela.

Iako je EBA nezavisno telo ono je odgovorno Evropskom parlamentu, Veću EU i Evropskoj komisiji.

Osnovna uloga EBA je da putem usvajanja obavezujućih tehničkih standarda i smernica, doprinese stvaranju jedinstvenih pravila u oblasti bankarskog sektora. Tim pravilima želi se obezbediti jedinstveni sistem usaglašenih evropskih bonitetskih pravila za sve finansijske institucije na celoj teritoriji EU kao i pružanje pomoći u stvaranju jednakih uslova poslovanja radi pružanja visoke zaštite štedišama, ulagačima i potrošačima finansijskih usluga.

Ovo telo, pored ostalog, ima i zadatak da promoviše konvergenciju (ujednačavanje) nadzornih praksi u cilju boljšeg obraznog primenjivanja bonitetnih pravila u svim državama-članicama EU. Ono je dužno da procenjuje rizik i osetljivost u bankarskom sektoru EU, prvenstveno putem redovnih izveštaja o proceni rizika i putem tzv. panevropskih stres testova.

Ovo telo zastupa predsednik, a pored njega, postoje još dva upravna organa, a to su Odbor nadzornih tela i Upravni odbor.

Odbor nadzornih tela je glavno telo nadležno za donošenje odluka tela, pre svih odluke o politikama EBA, o standardima, smernice, itd.

Upravni odbor ima zadatak da osigura da telo sprovodi misiju i izvršava zadatke koje su mu dodeljeni, a povereno mu je i pravo da predlaže godišnji plan rada, godišnji budžet, plan politike osoblja i godišnje izveštaje.

Evropski Odbor za sistemske rizike (ESRB)

U cilju bolje zaštite građana i vraćanja poverenja u bankarski sistem, posle velike krize od pre 12 godina,

pojavila se potreba osnivanja nadzornih mehanizama radi održavanja stabilnosti finansijskog sistema u celini na celoj teritoriji EU. Tim povodom doneta je Uredba o osnivanju Evropskog odbora za sistemske rizike (ESRB), koja je stupila na snagu 16. decembra 2010. godine.²⁶⁹ Poslednja Uredba koja reguliše rad ove agencije doneta je 2019. godine.²⁷⁰

U vezi sa osnivanjem pomenutog tela, doneta je i posebna Uredba o dodeli posebnih zadataka Evropskoj centralnoj banci u vezi sa funkcionisanjem ESRB.²⁷¹

U cilju međusobne saradnje o uspostavljanju posebnih postupaka, u Sekretarijatu ESRB 25. novembra 2011, potpisan je Sporazum između Evropskog nadzornog odbora za bankarstvo, EIOPA, ESMA i ESRB, kako bi se zaštitile informacije povezane sa finansijskim institucijama i informacije na osnovu kojih se mogu prepoznati p⁷⁷dine finansijske institucije.

ESRB je odgovoran za makrobonitetni nadzor nad finansijskim sistemom EU i sprečavanje i smanj⁷⁷nje sistemskog rizika. Njegovo delovanje se prostire na banke, osiguravajuća društva, upravljanje fondovima, banke u senci, infrastrukturu finansijskih tržišta i druge finansijske institucije i tržišta. U primeni makrobonitetnih zadataka ESRB prati i procenjuje sistemske rizike i po potrebi objavljuje upozorenja i preporuke.

Organizacija ESRB obuhvata: Opšti odbor, Upravni odbor, Savetodavni tehnički odbor, Savetodavni naučni odbor i Sekretarijat.

Opšti odbor, kojim predsedava Predsednik Evropske centralne banke, je telo ESRB nadležno za odlučivanje o aktuelnim makrobonitetnim kretanjima i, po potrebi, objavljuje preporuke i upozorenja.

Savetodavni tehnički odbor pruža savete i pomoć u vezi pitanja koja su bitna za rad ESRB.

Savetodavni naučni odbor realizuje istraživanja koja služe za pripremanje odluka o makrobonitetnoj politici koju donosi Opšti odbor. Rezultati tih istraživanja redovno se objavljuju u izveštajima Savetodavnog naučnog odbora. U delokrug Savetodavnog naučnog odbora spada i serija istraživačkih radova i nagrada za ta istraživanja.

Sekretarijat je odgovorno telo za svakodnevno poslovanje ESRB i pruža svakodnevnu administrativnu, analitičku i statističku podršku odborima ESRB.

25

Evropsko nadzorno telo za hartije od vrednosti i tržište kapitala

Evropsko nadzorno telo za hartije od vrednosti i tržište kapitala, osnovano je sa tri osnovna cilja: da zaštiti ulagače, da uređuje tržišta i da obezbeđuje finansijsku stabilnost. Sedište ovog nadzornog tela, osnovanog 2011. godine, je u Parizu, Francuska.

Uređivanjem tržišta se obezbeđuje njihov integritet, transparentnost, efikasnost i dobro funkcionisanje finansijskih tržišta i jake tržišne infrastrukture.

Finansijska stabilnost se obezbeđuje jačanjem finansijskog sistema kako bi on mogao da podnese šokove i posledice finansijskih neravnoteža i podsticanje privrednog rasta.

Koristi od osnivanja ESMA imaju: privreda, javnost, regulatori tržišta hartija od vrednosti, sektor finansijskih usluga, mali i institucionalni ulagači i potrošači, pružaoci finansijskih usluga i korisnici (potrošači) finansijskih usluga.

ESMA funkcioniše u četiri oblasti i to:

Procena rizika za ulagače i blagovremeno upozoravanje ulagača o lošim kretanjima na tržištu;

Donošenjem jedinstvenog Pravilnika za finansijska tržišta EU u cilju sprečavanja negativnih kretanja na tržištu;

Obezbeđivanjem standardizacije nadzornih praksi uvažavajući najbolje prakse;

Direktni nadzor određenih finansijskih tela, odnosno agencija za kreditni rejting i kontrolisati kataloge,

20

²⁶⁹ Uredba EU br. 1092/2010 o makrobonitetnom nadzoru finansijskog sistema Evropske unije i osnivanju Evropskog odbora za sistemske rizike.

57

²⁷⁰ Uredba (EU) 2019/2176 Evropskog parlamenta i Veća od 18. decembra 2019. godine o izmeni Uredbe br. 1092/2010.

²⁷¹ Uredba Veća (EU) br. 1096/2010. Od 17. novembra 2010. o dodeli posebnih zadataka Evropskoj centralnoj banci u vezi sa osnivanjem Evropskog odbora za sistemske rizike.

baze podataka, i sl.

Organizaciona struktura se sastoji od Odbora nadzornih tela i Upravnog odbora.

Odbor nadzornih tela donosi političke odluke i odgovoran je za odobravanje rada ESMA. Odbor čine: članice nacionalnih tela (27), posmatrači iz Islanda, Lihtenštajna i Norveške, posmatrači iz Evropske komisije i predstavnici EBA, EIOPA i ESRB – po jedan predstavnik iz tih organizacija.

Evropsko nadzorno telo za osiguranje i strukovno penziono osiguranje (EIOPA)

Evropsko nadzorno telo za osiguranje i strukovno penzijsko osiguranje je deo Evropskog sistema finansijskog nadzora ali je nezavisno od Evropske komisije, Evropskog parlamenta i Veća EU.

EIOPA je zadužena za:

- Pomoć u održavanju stabilnosti finansijskog sistema,
- Osiguravanje transparentnosti tržišta i finansijskih proizvoda,
- Pomoć u zaštiti osiguranih lica, članova i korisnika programa penzionih osiguranja.

Evropski sistem nadzora obuhvata:

- Evropska nadzorna tela,
- Nacionalna nadzorna tela.

On povezuje finansijski nadzor na nivou sistema i na nivou preduzeća. Svakodnevni nadzor ostaje u nadležnosti nacionalnih tela država-članica EU.

Upravljačka struktura EIOPA se sastoji od Odbora nadzornika, Upravnog odbora i Izvršnog direktora.

Odbor nadzornika je telo nadležno za donošenje odluka, a sačinjavaju ga:

Predsednik EIOPA, koga imenuje Odbor nadzornika a potvrđuje Evropski parlament,

Članovi sa pravom glasa (nadležno telo u svakoj državi članici EU),

Posmatrači: predstavnici Evropske komisije, Evropskog odbora za sistemske rizike, Evropskog nadzornog tela za bankarstvo i Evropskog nadzornog tela za hartije od vrednosti i tržišta kapitala.

Upravni odbor, koji obezbeđuje poslovanje EIOPA, sačinjen je od:

- predsednika EIOPA,
- šest predstavnika nacionalnih nadzornih tela;
- predstavnici Komisije.

Izvršni direktor je odgovoran za svakodnevno upravljanje u EIOPA-i.

Zajednički odbor evropskih nadzornih tela koordinira aktivnosti evropskih nadzornih agencija i njihove politike u području finansijskih konglomerata i drugih međusektorskih pitanja.

Žalbeno veće EIOPA-e omogućuje stranama u sporu pravo žalbe na odluke evropskih nadzornih agencija. To je zajedničko telo evropskih nadzornih agencija, nezavisno od njihove administrativne i regulatorne strukture, a sastoji se od šest članova i šest zamenika članova.

EIOPA sarađuje sa stručnjacima iz nacionalnih nadležnih tela u odborima, radnim sastancima i predstavnicima u sledećim oblastima:

- Finansijska stabilnost,
- Nadzor,
- Zaštita potrošača,
- Penzije,
- Osiguranje.

Rezultat te saradnje odobrava Odbor nadzornika.

EIOPA sarađuje sa Evropskim nadzornim telom za bankarstvo, i Evropskim nadzornim telom za hartije od vrednosti i tržište kapitala, u okviru zajedničkog odbora u cilju obezbeđivanja doslednog rada tih tela.

7.3. NOVI MODEL ZAŠTITE KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA: OSNIVANJE AGENCIJE SRBIJE ZA NADZOR FINANSIJSKIH USLUGA

Polazne osnove: Institucije i propisi EU

Kod koncipiranja mesta i usluge Agencije Srbije za nadzor finansijskih usluga (u daljem tekstu Agencija), najbolje je da pođemo od primera dobre prakse (uzeli smo model Hrvatske²⁷² i Nemačke²⁷³) članica Evropske unije. Agencija se bavi nadzorom kompletnog sektora finansijskih usluga uz tesnu saradnju sa Narodnom bankom Srbije.

Grafikon broj 7.

Grafički prikaz nadzornih institucija Srbije

Na početku ovog poglavlja pisali smo o tome da se, u oblasti zaštite potrošača, posle velike ekonomske krize iz 2008. godine, pored regulatorne uloge prešlo i na njihovu institucionalnu zaštitu.

Cilj je bio zaštita potrošača od snošenja rizika za propast banaka, jer velika većina kreditnih institucija (banaka) je imala velike ekonomske štete zbog loših, pre svega kreditnih, plasmana svojih novčanih sredstava insolventnim korisnicima (privreda i građani).

Iz tog razloga, ponovo navodimo, osnovane su određene sektorske agencije sa ciljem da se preventivno zaštite potrošači, pa su tako nastale sledeće nadzorne agencije: EBA, ESRB, ESMA i EIOPA.

Sva od pomenutih tela osnovana su odgovarajućim uredbama EU, a u njihovom osnivanju učestvuju i udruženja potrošača, a pri Evropskoj komisiji je osnovano Udruženje korisnika finansijskih usluga (FSUG).

Današnji regulatorni okvir različitih segmenata finansijskih usluga u EU, kao što smo već napred navodili, obuhvata sledeće zajedničke elemente koji svi imaju značajnu ulogu u zaštiti potrošača:

1. izdavanje odobrenja za rad,
2. odredbe o kapitalu,
3. organizacioni zahtevi,
4. pravila poslovnog ponašanja,
5. nadležnosti, ovlašćenja i obaveza saradnje između nadležnih tela,
6. primena vanskudskih mehanizama za tužbe potrošača, i
7. odredbe koje se odnose na prekogranično pružanje usluga.

Osim gore nabrojanih elemenata koji su zajednički finansijskoj regulativi uopšte, pojedinačni propisi uključuju i specifične mere za zaštitu potrošača koje su vezane uz karakteristike proizvoda.

Pravni osnov za osnivanje Agencije²⁷⁴

U Srbiji je pre petnaestak godina donet Zakon o javnim agencijama²⁷⁵ na osnovu kojeg se mogu osnivati

61

²⁷² Zakon o Hrvatskoj Agenciji za nadzor finansijskih usluga, Narodne novine: br. 140/05, 154 i 12/12

²⁷³ BaFin – Federal Financial Supervisory Authority: The Act Establishing the Federal Financial Supervisory Authority - FinDAG

²⁷⁴ Lex generalis

39

²⁷⁵ Zakon o javnim agencijama: „Službeni glasnik RS”, br. 18/05, 81/05 i 47/18

javne agencije za razvojne, stručne i regulatorne poslove od opšteg interesa ako ti poslovi ne zahtevaju stalan i neposredni politički nadzor i ako agencija može bolje i delotvornije da vrši te poslove nego organ državne uprave.²⁷⁶

Javnoj agenciji, koja se osniva kao posebno pravno lice, mogu se posebnim zakonom,²⁷⁷ kao javno ovlašćenje, poveriti poslovi koji po prirodi stvari pripadaju državnoj upravi kao što su donošenje podzakonskih propisa, izdavanje određenih vrsta javnih isprava, odlučivanje o upravnim stvarima u prvom stepenu i sl.

Izvori finansiranja agencije, pored budžeta Srbije, su i prihodi koje ostvari od pružanja usluga korisnicima, zatim raznih vrsta donacija i poklona, sponzorstava i drugih pravno dopuštenih izvora koji ne utiču na njihovu samostalnost u obavljanju poslova.

Za rad agencije, pored stručnosti, pismenosti, objektivnosti, transparentnosti u radu od posebnog je značaja sprečavanje sukoba interesa zaposlenih.

Propisima o osnivanju određenih javnih agencija može se predvideti koji se poslovi ne mogu obavljati u svoje ime i za račun bilo kog fizičkog odnosno pravnog lica.

Na osnovu Zakona o javnim agencijama, u Srbiji već posluju sledeće javne agencije:

60. encija za privatizaciju, osnovana Zakonom o Agenciji za privatizaciju²⁷⁸;

Republička agencija za razvoj malih i srednjih preduzeća, osnovana Zakonom o Agenciji za razvoj malih i srednjih preduzeća²⁷⁹;

166. ncija za duvan, osnovana Zakonom o duvanu²⁸⁰;

Republička agencija za prostorno planiranje, osnovana Zakonom o planiranju i izgradnji²⁸¹;

146. ncija za privredne registre, osnovana Zakonom o Agenciji za privredne registre²⁸²;

Agencija za licenciranje stečajnih upravnika, osnovana Zakonom o Agenciji za licenciranje stečajnih upravnika²⁸³;

56. Agencija za lekove i medicinska sredstva Srbije, osnovana Zakonom o lekovima i medicinskim sredstvima.²⁸⁴

Posebnim zakonima mogu se osnovati i druge agencije. Tako, na primer, Zakonom o energetici²⁸⁵ osnovana je Agencija za energetiku Republike Srbije.

KONCEPT ZAKONA O AGENCIJI SRBIJE ZA NADZOR FINANSIJSKIH USLUGA -Osnivač Vlada Republike Srbije-

Prethodne odredbe o Agenciji

²⁷⁶ Članovi 1. i 2. Zakona

²⁷⁷ Lex specialis

43

²⁷⁸ Zakon o Agenciji za privatizaciju; "Službeni glasnik RS", br. 38/2001 i 135/2004

11

²⁷⁹ Zakon o Agenciji za razvoj malih i srednjih preduzeća; "Službeni glasnik RS", broj 65/2001

²⁸⁰ Zakon o duvanu; "Službeni glasnik RS", broj 17/2003

²⁸¹ Zakon o planiranju i izgradnji; "Službeni glasnik RS", broj 47/2003

138

²⁸² Zakon o Agenciji za privredne registre; "Službeni glasnik RS", broj 55/2004

²⁸³ Zakon o Agenciji za licenciranje stečajnih upravnika; "Službeni glasnik RS", broj 84/2004

159

²⁸⁴ Zakon o Agenciji za lekove i medicinska sredstva; "Službeni glasnik RS", broj 84/2004)

²⁸⁵ Zakon o energetici; "Službeni glasnik RS", br. 145/14

Kao i pri donošenju ostalih zakona koje predlaže Vlada a usvaja Skupština Srbije, osnivač donosi Zakon o Agenciji Srbije za nadzor finansijskih usluga (u daljem tekstu: Zakon) navodi uobičajene odredbe, i to: puni i skraćeni naziv Agencije; poslove koje će ona obavljati; njene obaveze i prava iz pravnog prometa sa trećim licima; organe i njihov izbor i delokrug rada i ovlašćenja; izvore finansiranja i druga pitanja koja su od značaja za njeno poslovanje.

Pored napred navedenih pitanja, Agenciji se obezbeđuje poslovni prostor, oprema i drugi neophodni uslovi za njen rad nakon čega ona stiče trajno pravo korišćenja.

Radi započinjanja rada Agencija imenuje privremenog direktora, koji je ujedno zadužen za upis Agencije u sudski registar uz koje prilaže osnivačke akte i druga neophodna dokumenta.

Organi Agencije i njihov izbor

Organi Agencije su Upravni odbor, koji imenuje Vlada nakon upisa u sudski registar i Direktor, koji se bira nakon okončanja javnog konkursa. Prema zakonima o javnoj upravi i o vršenju funkcija oni podležu propisima o sukobu interesa pri vršenju funkcija, pa stoga imaju status funkcionera²⁸⁶.

Upravni odbor ima sedam članova, od kojih šest imenuje Vlada Srbije u ime osnivača a jednog člana biraju korisnici finansijskih usluga koje delegira Udruženje korisnika finansijskih usluga Srbije iz Beograda.

Članovi Upravnog odbora biraju se na period od pet godina, moraju imati završenu visoku školsku spremu (240 ECTS) i najmanje deset godina radnog staža u oblasti finansijskog poslovanja i ispunjavaju i druge uslove propisane zakonom.

Članovi Upravnog odbora primaju naknadu prema kriterijumima koje utvrđuje Vlada Srbije, a odluke donose većinom glasova, u skladu sa Pravilnikom o njegovom radu.

Direktor se bira javnim konkursom, sa mandatom od pet godina, zastupa i predstavlja Agenciju, brine o njenom zakonitom radu i donosi pravilnik o organizaciji rada.

Izborni postupak za direktora Agencije organizuje Upravni odbor, na transparentan način, a kriterijumi za njihov izbor su stručnost, postignuti rezultati u radu na poslovima finansijskih usluga.

Prestanak članstva Upravnog odbora i direktora, pre isteka mandata može biti putem ostavke ili razrešenjem, ukoliko ne ispunjavaju uslove za imenovanje ili ako budu pravosnažno osuđeni za krivično delo, o čemu odlučuje osnivač Agencije. Nakon prevremenog prestanka radnog odnosa osnivač, na predlog Upravnog odbora, imenuje v.d. direktora Agencije, a zatim se raspisuje konkurs za izbor novog direktora.

Za zasnivanje radnog odnosa za zapošljavanje na neodređeno vreme u Agenciji, raspisuje se javni konkurs koji s⁵⁶ vodi konkursna komisija od tri člana, koju imenuje direktor, u skladu sa odredbama Zakona.

Konkursna komisija donosi odluku o izboru kandidata koji je sa najboljim rezultatom ispunio merila za izbor i dostavlja je svim kandidatima koji su se prijavili na javni konkurs.

Poslovi Agencije

U obavljanju svojih javnih funkcija Agencija je ovlašćena:

Da priprema podzakonske propise o sprovođenju Zakona, Zakona o št⁹⁸tu kapitala, Zakona o investicionim fondovima, Zakona o privatizacionim investicionim fondovima, Zakona o penzionom fondu, Zakona o dobrovoljnim penzionim fondovima, Zakona o osiguravajućim društvima i Zakona o osiguranju.

Da vrši nadzor nad poslovanjem:

- berzi, javnih tržišta, društava sa ovlašćenjima emitentima hartija od vrednosti;
- društava za upravljanje investicionim, privatizacionim investicionim i penzionim fondovima;
- brokera, brokerskih društava i savetnicima za investicije;
- institucionalnih ulagača;

²⁸⁶ U Agenciji za energetiku, pored navedena dva organa, propisano je i osnivanje Saveta Agencije, koji broji pet članova.

- društava za osiguranje, penzionih osiguravajućih društava, posrednika i zastupnika u poslovima osiguranja;
- Da određuje mere u cilju otklanjanja uočenih nepravilnosti u radu pružaoca finansijskih usluga;
- Da izdaje i oduzima dozvole, odobrenja, licence, saglasnosti za koje je ovlašćena zakonima koji regulišu oblasti pružanja finansijskih usluga;
- Da nadzire i unapređuje rad finansijskog tržišta i pokreće inicijativu za donošenje kvalitetnijih zakona i o tome informiše javnost;
- Da usvaja podzakonske propise za koje je nadležna u skladu sa Zakonom radi uspešnog nadzora nad pružaoциma finansijskih usluga;
- Da redovno izveštava ostala nadzorna i upravna i pravosudna tela u vezi postupaka koji se vode pred tim telima, iz delokruga rada Agencije;
- Da vrši stručne i razvojne poslove radi unapređivanja rada i poslovanja;
- Da kontroliše namensko trošenje finansijskih sredstava koja su dodeljena za podsticanje stručnog usavršavanja i o tome dostavlja izveštaj ministarstvu nadležnom za poslove finansija;
- Da donosi rešenja u upravnom postupku u okviru svojih ovlašćenja;
- Da određuje tarifu i naplaćuje usluge koje obavlja, uz usaglašavanje sa ministarstvom nadležnim za poslove finansija;
- Da donosi akte kojima uređuje aktivnosti u radu Agencije koje usvaja Upravni odbor i opšta akta o obavezama i odgovornostima i zaradi direktora i zaposlenih uz saglasnost Vlade Srbije.

Saradnja sa organima i organizacijama

Agencija je u obavezi da NBS dostavlja tražene podatke i informacije o subjektima finansijskog nadzora, zatim o postupku realizacije nadzora i izdatim odobrenjima, ali istu obavezu ima i NBS prema Agenciji.

Agencija, NBS i nadležna tela međusobno sarađuju, a informacije koje međusobno razmenjuju ne smatraju se odavanjem poslovne tajne ali se moraju čuvati i koristiti u propisane svrhe, u skladu sa sporazumom o međusobnoj saradnji.

Agencija je dužna da ³⁸ sarađuje sa Vladom Srbije i drugim nadležnim organima u okviru svoje nadležnosti radi uvođenja neophodnih mera za unapređivanje saradnje.

Pored saradnje sa domaćim organima, Agencija može sarađivati i biti član međunarodnih organizacija za oblast nadzora, odnosno superviziju finansijskih institucija i tržišta i sa njima razmenjivati informacije iz oblasti finansijskog nadzora.

Zaštita opšteg interesa u radu Agencije

Agencija štiti opšti interes imenovanjem članova Upravnog odbora i izborom njenog direktora i davanjem saglasnosti na godišnji plan rada i finansijski plan Agencije.

Opšti interes se ostvaruje na taj način što sva akta koja donosi usaglašava sa ministarstvom nadležnim za poslove finansija, Ustavom, Zakonom ili drugim aktima Vlade i Narodne Skupštine Srbije, kao i da obustavi akta za koja smatra da su u suprotnosti sa navedenim aktima.

Nadzor nad radom Agencije obavlja ministarstvo nadležno za poslove finansija.

Upravni odbor Agencije je obavezan da u propisanom roku podnosi Vladi Srbije finansijski izveštaj u vidu završnog računa.

Odnos Agencije prema korisnicima

U cilju opravdanja svog osnivanja Agencija je dužna:

Da na primeran način obaveštava korisnike o njihovim pravima i obavezama;

Da u prostorijama u kojima posluje jasno istakne imena i funkcije svih lica zaposlenih u Agenciji i vreme u kojima primaju korisnike usluga;

Da jasno i nedvosmisleno upozna javnost o planu svog rada i propisima koji su od značaja za pružaoce i korisnike finansijskih usluga; omogućiti da se javnost, korisnici i zaposleni u javnoj agenciji upoznaju sa kratkim pregledom godišnjeg programa rada Agencije i o komunikacijama kojima raspolaže;

Da ostvaruje korektan odnos sa strankama i prilagodi im svoje radno vreme i najmanje jednom godišnje pruži im mogućnost da pismeno, usmeno, telefonski ili e-putem saopšte Agenciji svoje mišljenje o radu i predloge za usavršavanje njenog poslovanja.

Finansiranje Agencije

Agencija, kao javna ustanova, finansira se najvećim delom iz budžeta Republike Srbije, ali i iz naplaćene cene usluga koje ona pruža.

Prihodi koje Agencija ostvari od poklona priloga i donacija vode se na računu Agencije i koriste se za njeno redovno poslovanje. Ukoliko se na kraju godine pojavi višak prihoda nad rashodima, prenose se u budžet Republike Srbije.

Za svoje obaveze Agencija odgovara svojom imovinom, a ukoliko nije u stanju da izmiri sve obaveze, preostali deo obaveza izmiriće Vlada Srbije, kao osnivač.

Prestanak rada Agencije

Razlog za prestanak rada Agencije mogu biti, ukoliko se utvrdi ništavost njenog upisa u sudski registar pravosnažnom sudskom odlukom.

Razlog za prestanak rada Agencije može biti i taj ako se utvrdi da ne postoji svrha njenog daljeg poslovanja i ako takvu odluku donese Vlada Srbije, kao njen osnivač.

Završne odredbe

Uobičajeno je da zakon stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u „Službenom glasniku Republike Srbije”.

Rok za donošenje podzakonskih akata je šest meseci.

VIII DEO

EVALUACIJA PREDLOŽENOG REŠENJA

8.1. O EVALUACIJI

Pojam evaluacije

Postoji veći broj definicija pojma evaluacija ²⁸⁷, ali se u suštini njeno značenje svodi na ocenjivanje nekoga ili nečega, ocena efikasnosti, vrednovanje postavljenih ciljeva i budućih projekata prema prethodno utvrđenim kriterijumima, pravilima i propisima.

Evaluacija se, takođe, sreće i u engleskom jeziku, kao pojam evaluation, i ima značenje ocenjivati ili procenjivati neke aktivnosti i preduzete mere od strane pojedinaca ili određenih društvenih grupa, da bi se stekao adekvatan utisak i utvrdila mera ili odnos između dobiti i gubitka koje sa sobom nosi neki predviđeni plan ili postupak.

Iako se često smatra da evaluacija predstavlja završnu meru svrsishodnosti nekog projekta, takva činjenica kao hipoteza nije baš najtačnija, te se evaluiranje sprovodi kroz faze ili stadijume neke radnje ili postupka koji ima za krajnji cilj neko ostvarenje ili dobit.

Bitno je naglasiti da evaluacija može da bude ili kontinuirana ili pak povremena odnosno periodična, i da se podrazumeva pod ovim pojmom posmatranje efikasnosti, efektivnosti, uticaja raznih faktora na neki sveukupni proces, te i samu održivost i svrsishodnost planiranog projekta sa ciljem što povoljnijeg postizanja željenih rezultata.

Evaluacija je, po pravilu, jedan sasvim nezavisni i prateći postupak, za sveukupnu procenu plana rada, početnih ideja i postupaka za njihovo ostvarivanje, procena planiranja i potencijalnih dobrih rezultata, kao i primenjena sredstva i aktivnosti koje su upotrebljene za ostvarenje nekog postupka ili pronalaženja najboljeg rešenja.

Osnovni cilj evaluacije jeste pravovremeno sagledavanje svih faza rada, kako bi se predupredile potencijalne greške ili propusti, pa se evaluira i svaka pojedina faza rada, kao i krajnji rezultat koji se prihvata ili odbija, ukoliko se studijom izvodljivosti i svrsishodnosti utvrdi da je on dobar ili pak i nije.

Kada je u pitanju, dakle, evaluacija nekog zamišljenog projekta koji treba da se realizuje, ona je neophodna mera kako bi se utvrdilo da li su planovi i ciljevi podudarni i da li se na osnovu onoga što se i planira, može ostvariti željeni rezultat i cilj kome se teži u sveukupnom postupku rada.

Pariska Deklaracija OECD-a o evaluaciji

Evaluacija podrazumeva vrednovanje i ocenjivanje nekog razvojnog projekta, programa ili javne politike, o čemu najbolju definiciju daje OECD:

„Evaluacija je sistematska i objektivna procena dizajna, implementacije i rezultata planiranog, tekućeg ili završenog projekta, programa, odnosno javne politike.”

Njena svrha je da utvrdi relevantnost i nivo ostvarenja postavljenih ciljeva, efektivnost i efikasnost intervencije, te održivost njenih rezultata i uticaj koji je imala na zajednicu.

Cilj evaluacije je da pruži uverljive i kredibilne informacije kojim se dokazuje valjanost nekog projekta, programa ili politike, kako bi se opravdala sredstva koja ulaže zainteresovana strana (investitor, donator, stručna

²⁸⁷ Sam pojam evaluacije kao sinonima za vrednovanje nekoga ili nečega, upotrebljen je još davne 1929. godine, od strane švedskog naučnika Torstena Husena, a kao pojam kojim se kasnije i utvrđivao ⁴⁹penat uspešnosti pojedinih učenika u rezultatima nastave od strane Tulera, koji je sam pojam označio kao vrednovanje. Izvor: Kačapor, S., Vilotijević, M., Kundačina, M. (2005): *Umijeće ocijenjivanja*. Mostar: Univerzitet Džemal Bijedić u Mostaru, Fakultet humanističkih nauka i Međupostanski pedagoški zavod u Mostaru

javno³⁴ i time stavi do znanja da ima smisla ulagati u navedene svrhe.

Sa usvajanjem Pariske deklaracije o efektivnosti donatorske pomoći (2005) koja između ostalog insistira na harmonizaciji i većoj koordinaciji razvojne pomoći, i većoj odgovornosti svih aktera i aktivnom merenju postignih rezultata, ali i poštovanju principa utvrđenih u Deklaraciji.

Pariska deklaracija je nastavak Rimske deklaracije iz 2003. godine, kojom su uspostavljeni kriterijumi za usklađivanje, koordinaciju i strateški pristup raspodele međunarodne pomoći. Pariskom deklaracijom, potpisanim na forumu koji je održan u periodu od 28. februara do 2. marta 2005.²⁸⁸, brojni predstavnici međunarodnih razvojnih organizacija, visoki zvaničnici razvijenih zemalja i zemalja u razvoju, predstavnici privatnog industrijskog sektora i civilnog društva, uspostavili su novi sistem rada koji ima za cilj usvajanje boljih i efikasnijih struktura i mehanizama pomoći zemljama u razvoju.

Efikasnost Pariske deklaracije u kojoj je sadržano 56 obaveza predviđenih partnerstvom ima za cilj povećanje kvaliteta prilikom pružanja 12 indikatora pomoći.

Sve obaveze iz Pariske deklaracije sadržane su u pet ključnih principa: vlasništvo, uklapanje, usklađivanje, upravljanje i međusobna odgovornost od kojih je princip vlasništva osnovni, jer podrazumeva da partnerske zemlje efektivno upravljaju svojim razvojnim politikama i strategijama i da koordiniraju razvojne aktivnosti.

Pet kriterijuma OECD-a za evaluaciju razvojnih programa, projekata i javnih politika

OECD je stavila na raspolaganje vrlo kvalitetnu definiciju evaluacije razvoja i utvrdila kriterijume na osnovu kojih možemo da cenimo kvalitet i efikasnost raznih vrsta projekata, programa i razvojnih politika, koje prikazujemo u nastavku ovog teksta.²⁸⁹

Relevantnost

Pre započinjanja bilo kog projekta, programa ili donošenja neke razvojne politike izuzetno je značajno utvrditi da li su postavljeni ciljevi i očekivani efekti saglasni potrebama ulagača, korisnika pa i same države, regiona ili opštine gde se realizuje, kao i da li je u saglasnosti sa razvojnim strategijama aktera koji su pokrenuli neku od pomenutih aktivnosti.

Efektivnost

Prilikom donošenja programa, projekta ili neke javne politike, efektivnost nam pokazuje u kojoj meri su dati ciljevi ostvareni. Evaluacija pritom nam daje mogućnost da procenimo efektivnost u sagledavanju svih relevantnih faktora koji bi uticali pozitivno odnosno negativno na realizaciju zacrtanih ciljeva i zadataka.

Efikasnost

Kriterijum efikasnost pokazuje ekonomsku opravdanost ulaganja određenih resursa na bazi ostvarenih rezultata koji proističu iz tih ulaganja. To je ujedno i znak ekonomičnosti ulaganja u neke projekte, programe ili razvojne javne politike.

Utica j

Kriterijumov uticaj nam daje pokazatelje pozitivnih i negativnih efekata koji se ostvaruju na duži rok a koji su rezultati nekog programa, projekta ili javne politike. Pritom se uzimaju u obzir svi efekti bilo pozitivni ili

²⁸⁸ PARIS DECLARATION/DÉCLARATION DE PARIS

²⁸⁹ * Materijal korišćen za pisanje ovog bloga možete naći na www.evaluacija.com. Definicije korišćene u ovom tekstu bazirane su na priloženim dokumentima ali nisu njihovi zvanični prevodi.

negativni, direktni ili indirektni, planirani ili neplanirani koji u svim sferama društvene, ekonomske ili ekološke politike daju pozitivan ili negativan impuls sredini u kojoj se realizuje.

Održivost

Kriterijum održivosti nekog projekta, programa ili javne politike nam pokazuje koliko će dugo trajati pozitivna promena koja je nastala ulaganjem u te ciljeve, nakon okončanja ulaganja od strane donatora ili drugih ulagača u određenoj sredini.

Pored navedenih pet kriterijuma ima i drugih ali su ključni a na ulagačima je da procene koji će biti stavljen u prvi plan ili ih posmatrati kumulativno. Bitno je doći do pravilne evaluacije koja će dati odgovore na zadata pitanja.

EVALUACIJA U DRUGIM OBLASTIMA

-PRIMER OBRAZOVANJA-

Danas se pojam *evaluacija* (vrednovanje) koristi u vrlo širokom značenju, od vrednovanja postignuća u nekom nizu zadataka, do vrednovanja u smislu određivanja opšteg napredovanja učenika u nastavnom i vaspitnom procesu, u smislu menjanja njegove ličnosti u toku školovanja.

U vaspitno-obrazovnom procesu se ne možemo osloniti samo na puko ocenjivanje (davanje ocena). Uspeh mora u sebi obuhvatati dostignuti nivo u vaspitanju i obrazovanju, a to znači praćenje razvoja celokupne ličnosti učenika. Takav proces praćenja i obuhvatanja ličnosti u celini može se označiti pojmom „vrednovanje, da bi se naglasila razlika od ocenjivanja kao procesa davanja same ocene. Evaluacija podrazumeva sistem merenja kako se rezultati školske nastave i vaspitnog rada odražavaju na ličnost učenika u celini.²⁹⁰

Evaluacija kao pedagoški pojam je savremenija od tradicionalnog sistema školskog proveravanja koje je ograničeno na konstatovanje stepena savladanosti gradiva iz školskog programa i nastave. Evaluacija podrazumeva promene stavova, držanje, reagovanje, interesovanje, vrednovanje odnosa prema radu, socijalizaciju učenika, jednom rečju kako i koliko se učenik kao ličnost promenio pod uticajem vaspitno-obrazovnog rada škole. Iz ovoga se nameće opšti zaključak da se „evaluacijom meri napredovanje svih aspekata učenikove ličnosti”.²⁹¹

Slična tumačenja i shvatanja pojma evaluacija nalazimo i u pedagoško-psihološkim izvorima i na zapadu i na istoku. Tako, na primer, Vejn Retstoun ovaj pojam tumači ovako: „Evaluacija je relativno nov tehnički naziv koji je uveden da bi se dalo ime novom, celovitijem shvatanju merenja, različitom od onog pojma koji se podrazumeva pod konvencionalnim testovima ili ispitivanjima... Razlika između merenja i evaluacije sastoji se u tome što se kod prvog glavni značaj pridaje pojedinim vidovima uspeha u nastavnim predmetima ili specifičnim veštinama i umećima, dok se u evaluaciji glavni značaj pridaje značajnim promenama ličnosti i glavnim ciljevima nastavnog programa. U evaluaciji se ne podrazumeva samo uspeh iz pojedinih predmeta, već interesovanja, sklonosti, ideali, načini mišljenja, radne navike i lična i društvena adaptacija. Polazeći od tih funkcija kao bitnih, evaluacija razmatra određivanje i formulaciju jedinstvene oblasti glavnih ciljeva školskog programa, njegovu definiciju kao i izbor i sastavljanje valjanih, pouzdanih i praktičnih instrumenata za proveravanje specifičnih i različitih faza ponašanja učenika. Pored toga, evaluacija sadrži integraciju raznovrsnih primena u jednom celovitom sveobuhvatnom portretu pojedinca u nastavnoj situaciji.”²⁹²

²⁹⁰ Izvor: Pedagoški rečnik, str. 236

²⁹¹ Kačapor, S., Vilotijević, M., Kundačina, M. (2005): *Umijeće ocjenjivanja*. Mostar: Univerzitet Džemal Bijedić u Mostaru, Fakultet humanističkih nauka i Međuopštinski pedagoški zavod u Mostaru, str. 15.

²⁹² Isto, 16

8.2. PREDMET EVALUACIJE PROJEKTA: NOVI MODEL ZAŠTITE KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA

Polazeći od naziva ove doktorske disertacije: „Novi model zaštite korisnika finansijskih usluga u eri digitalnog poslovanja”, koji je izložen u prethodnom poglavlju, predmet evaluacije su:

Predloženi pravni okvir zaštite korisnika finansijskih usluga – Zakon o Agenciji Srbije za zaštitu korisnika finansijskih usluga – u cilju usaglašavanja domaće legislative sa međunarodnim standardima i aktima Evropske unije,

Predloženi institucionalni okviri za primenu pravnih propisa o zaštiti korisnika finansijskih usluga u EU (EBA, ESRB, ESMA i EIOPA) sa stepenom usklađenosti sa evropskim institucijama,

Potreba za donošenjem novog Zakona o bankama zasnovanih na primerima dobre prakse iz zemalja Evropske unije (primer: Nemačka i Hrvatska),

U Zakonu o tržištu kapitala, Zakonu o osiguranju, Zakonu o dobrovoljnim penzionim fondovima, Zakonu o investicionim fondovima i drugim zakonima iz oblasti pružanja finansijskih usluga, kao nadzorno telo treba prepisati Agenciju Srbije za nadzor nad finansijskim uslugama, a u preambulama navesti sve direktive i uredbe, kao i nadzorna tela EU koje će se primenjivati iz oblasti prava Evropske unije.

8.3. R E Z I M E

EVALUACIJA PROJEKTA I JAVNE POLITIKE „NOVI MODEL ZAŠTITE KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA” PREMA KRITERIJUMIMA OECD-a BAZIRAN NA SLEDEĆIM KRITERIJUMIMA

Grafikon broj 8.

Kriterijumi evaluacije OECD

Poštujući kriterijume OECD, pri izradi „Novog modela zaštite korisnika finansijskih usluga”, u nastavku dajemo kratak prikaz primene svakog od njih.

Relevantnost

Prema mišljenju kandidata, relevantnost projekta, odnosno javne politike, koji je ovde prikazan, može se potvrditi sledećim činjenicama:

Intervencija u cilju donošenja novih pravnih okvira i formiranja novih institucija u Srbiji, u cilju usaglašavanja sa regulativom (direktivama i uredbama) EU, prvenstveno iz poglavlja 9.-Finansijske usluge i 28-Zaštita potrošača i zdravlja ljudi, predstavlja neminovnost, kao uslov za članstvo u EU ali i za uključivanje u jedinstveno tržište finansijskih usluga;

Postavljeni ciljevi i očekivani rezultati u skladu sa potrebama ciljne grupe (korisnici finansijskih usluga) biće ostvareni jer ponuđeni model je preuzet iz dobre prakse članica EU (Hrvatska i Nemačka), gde se potvrdio kao uspešan već duži niz godina;

Biće ostvareni ciljevi i potrebe i prioriteti države jer se time brže i uspešnije ulazi u tokove jedinstvenog tržišta finansijskih usluga Evropske unije, kao i

Time se ostvaruju Strategija i planovi Srbije za članstvo u Evropskoj uniji.

Efektivnost

Predloženi program i javna politika Srbije, kroz ovaj kriterijum se potvrđuje:

Procenom da će se na taj način postići razvojni ciljevi, odnosno da će ti ciljevi biti ostvareni, jer će se korisnici finansijskih usluga i ostali akteri na jedinstvenom finansijskom tržištu Evropske unije, moći ravnopravno uključiti prema standardima koji su propisani odgovarajućim regulativama (direktivama i ³⁴ uredbama) EU, uz poštovanje svih relevantnih nadzornih i ostalih institucija EU;

Evaluaciona pitanja, koja procenjuju efektivnost sagledavaju i sve faktore koji bilo pozitivno (pristup finansijskom tržištu na kojem se finansijski proizvodi mogu nabaviti pod povoljnijim uslovima) ili negativno (jer se domaći učesnici susreću sa većom konkurencijom većih finansijskih konglomerata) utiču na ostvarenje postavljenih ciljeva.

Efikasnost

Efikasnost kao ekonomski kriterijum pri evaluaciji projekata i javne politike koji je predmet ove disertacije, ogleda se u sledećem:

Donošenjem predloženih zakonskih propisa i osnivanjem predloženih institucija, u cilju efikasnije zaštite korisnika finansijskih usluga, sa neznatnim ulaganjem novih resursa, doprineće neuporedivo većim rezultatima, jer će sa jedne strane domaćim učesnicima biti dostupno veće finansijsko tržište na kome će se znatno jeftinije pribaviti potreban finansijski kapital, a sa druge strane korisnici finansijskih usluga biće u većoj meri zaštićeni propisima i institucijama Evropske unije iz te oblasti.

Prihvatanje ponuđenih rešenja nema alternativu, iz prostog razloga što naša zemlja, regionalno posmatrano, ali prema obimu (oko $\frac{3}{4}$ ekonomskih transakcija) sa tržištem Evropske unije, nema sa drugim regionima ni približno iste pokazatelje, što znači da je ponuđeni predlog najisplativije rešenje.

Ponuđena rešenja, praktično time zadovoljavaju i kriterijum ekonomičnosti projekta, odnosno javne politike Srbije.

Uticaj

Kada je u pitanju kriterijum uticaja, prilikom koncipiranja projekta odnosno javne politike Srbije na polju zaštite korisnika finansijskih usluga, ističemo sledeće:

Sagledane su sve njegove dugoročne pozitivne strane (koje se ogledaju u tome što će domaćim subjektima biti dostupno finansijsko tržište na kome živi oko 450 miliona stanovnika),²⁹³ kao i negativne strane (veća konkurencija od strane moćnijih finansijskih institucija na tržištu EU), koji će nastati kao direktan ili indirektan rezultat našeg projekta, odnosno javne politike.

Pri koncipiranju projekta, odnosno javne politike Srbije u domenu zaštite korisnika finansijskih usluga uzeti su u obzir i planirani i neplanirani efekti koji se njime postižu (posebno u uslovima aktuelne svetske ekonomske krize, pojačane negativnim efektima pandemije izazvane virusom Covid19.). Pritom se uzima u obzir značajna finansijska pomoć iz pretpristupnih fondova, koju Srbija prima kao potencijalni kandidat za članstvo u EU.

Uticaj projekta, odnosno javne politike, koja je zacrtana u ovoj disertaciji, bez obzira na pozitivne ili negativne efekte ³⁴, direktne ili indirektno, planirane i neplanirane, treba shvatiti kao društvene, političke i ekonomske promene koje doprinose ili ometaju razvoj Srbije u oblasti u kojoj se intervencija realizuje.

²⁹³ Posle izlaska Velike Britanije iz EU 2019. godine

Održivost

Kriterijum održivosti projekta, odnosno javne politike koja se postiže ovim projektom, može se okarakterisati uspešnom imajući u vidu sledeće:

Prilikom izrade ovog programa, tj. javne politike, uzeta je u obzir činjenica da Evropska unija, iz pretpri-
stupnih fondova, donira Srbiji značajna novčana sredstva i pruža logističku pomoć u kadrovima, u cilju
transponovanja politika i mera EU u naš privredni sistem, neosporno je da će nakon završetka faze
implementacije tih mera u naš pravni poredak, održivost projekta biti neosporna.

Ovo tim pre što se prilikom implementacije polazi od primera dobre prakse koja se već pokazala uspešnom
u zemljama članicama Evropske unije (u našem slučaju su uzeti primeri Hrvatske i Nemačke).

34

Na kraju treba napomenuti da ovih pet kriterijuma nisu jedini kriterijumi od kojih se pošlo pri izradi projekta
tj. javne politike, izložene u predloženoj disertaciji.

Pri izradi ove disertacije pošlo se i od činjenice da naučne institucije treba da daju svoj puni doprinos
unapređenju postojećeg privrednog sistema i dobre prakse sa propisima i institucijama Evropske unije, kao našem
najznačajnijem ekonomskom partneru i donatoru u vreme usaglašavanja sa *Aqui-em* – pravnim tekovinama EU.

ZAKLJUČCI

ZAKLJUČCI

Iz izlaganja u ovoj doktorskoj disertaciji mogu se izvući sledeći zaključci:

OSTVARENI REZULTATI ISTRAŽIVANJA PO POGLAVLJIMA

Rad je strukturiran tako da ima svoj logičan postupak razvijanja misli pa se, nakon izlaganja o predmetu,
cilju i metodama istraživanja u prvom delu, u drugom delu istraživanja pošlo od definisanja subjekata-

korisnika finansijskih usluga, gde su u centar pažnje stavljeni građani. To je potvrđeno i u domaćoj i u stranoj teoriji i praksi, preduzetnici su definisani kao dualni potrošači, dok se pravna lica smatraju profesionalcima u svom poslovanju i njihova zaštita, kao korisnika finansijskih usluga, je uglavnom povezana sa zaštitom od rizika u poslovanju sa inostranstvom;

Međunarodni regulatorni okviri (poglavlje 3) doneti u cilju zaštite potrošača i korisnika finansijskih usluga bazirani su na principima fer poslovanja uz maksimalno uvažavanje pravila konkurencije. U uslovima monopola, bilo od strane države ili od strane monopolističkih kompanija i banaka, uslovi za zaštitu potrošača i korisnika finansijskih usluga su svedeni na minimum. U ovom poglavlju pošlo se od krovne klasifikacije usluga od strane Svetske trgovinske organizacije (sve usluge su svrstane u 12 grupa), zatim od strane EU gde su finansijske usluge smeštene u poglavlju 9 a zaštita potrošača i zdravstvena zaštita u poglavlje 28, pa je samim tim i praćenje legislative iz ovih oblasti usmereno na pomenute klasifikacije. Uz to treba dodati i pravila i principe o zaštiti potrošača i korisnika finansijskih usluga koja su doneta od strane OUN i OECD-a, koja predstavlja polazište prilikom donošenja domaćih propisa u ovoj oblasti. Osnovni akt koji se odnosi na zaštitu potrošača i korisnika finansijskih usluga u Evropskoj uniji, Direktiva 93/13, koja reguliše nepoštene poslovne prakse, se u našoj zemlji nedovoljno uvažava, jer nije u dovoljnoj meri ugrađena u odgovarajuće zakonske propise, uključujući i propise iz oblasti finansijskih usluga;

U četvrtom poglavlju koje nosi naziv: „Domaći propisi i institucije za zaštitu korisnika finansijskih usluga”, pošlo se od Strategije i Akcionog plana koji je Vlada Republike Srbije donela krajem 2019. godine, a odnosi se na period 2019-2024. godine. Tu su definisani zadaci koje Srbija mora da ostvari u cilju dalje harmonizacije domaćeg zakonodavstva sa važećim svetskim i evropskim standardima. Kada je u pitanju zaštita potrošača u domenu kupovine proizvoda, propisi i institucije su u najvećoj meri prilagođeni legislativi i praksi koja se realizuje u zemljama EU, a ta oblast je poverena ministarstvu nadležnom za poslove trgovine, turizma i telekomunikacija. Međutim, kada su u pitanju propisi i institucije za zaštitu korisnika finansijskih usluga, tu smo na početku usaglašavanja sa EU. Osnovni problem je u tome što nedostaje „karika” koja vrši nadzor nad svim pružaocima finansijskih usluga, oličena u instituciji koja se zove - Agencija za nadzor finansijskih usluga, uključujući i tržište kapitala, što je slučaj sa članicama EU (primer Nemačke i Hrvatske, koje su uzete kao primer u disertaciji). Time se ne umanjuje uloga centralne banke, jer njihova saradnja je neminovna. Ono što treba ovom prilikom posebno istaći a to je da su naše finansijske institucije uglavnom van domašaja evropskih nadzornih tela (uključujući i EK i ECB) što je veliki sistemski propust;

„Digitalizacija finansijskih usluga i njihova zaštita”, je naziv poglavlja broj pet. Iako su banke u Srbiji prilično dobro obučile svojih oko 23.000 zaposlenih lica, to nije za utehu, jer ta znanja bi trebalo u većoj meri da prenose na građane prema fer-plej uslovima koje diktiraju propisi Evropske unije. U eri globalizacije, pogotovu pojavom Interneta krajem prošlog veka, sve su brojniji problemi u vezi sa zaštitom podataka o ličnosti, krađe autorskih prava, pojave sajber kriminala i krađe identiteta na Internetu, što znatno otežava poslovanje pojedinaca u uslovima savremenih komunikacija. Dodajmo tome da se pre desetak godina, nakon uvođenja blokčejn tehnologije, pojavio i tzv. digitalni novac (novac nastao ni iz čega), što je velika nepoznanica ne samo za pojedince nego i za većinu država sveta, jer iza tog „novca” ne stoji ni jedna centralna banka, već su pojedinci prepušteni sami sebi pa je rizik u celini pao na njih. NBS je tek ovih dana pustila u proceduru donošenje propisa o digitalnoj imovini, da bi stavila te „nevidljive” valute pod kontrolu ali samo sa aspekta sprečavanja pranja novca, ali i da se uvede korišćenje domaće platforme, kako domaća fizička lica ne bi ulagala sopstvena novčana sredstva posredstvom inostranih platformi koje su van kontrole Narodna banka Srbije. Tu je i tzv. FINTECH tehnologija platnog prometa koja predstavlja novi vid globalnog platnog prometa, koja predstavlja veliku konkurenciju bankarskom sektoru kod nas i u svetu. U cilju osposobljavanja korisnika finansijskih usluga, sadašnjih i budućih, u svetu i u našoj zemlji, uvodi se finansijsko i digitalno opismenjavanje, počev od osnovnih škola pa na više. Rezultati ispitivanja od strane međunarodnih i domaćih istraživanja, uključujući i diskusije i ankete sa on-lajn okruglog stola koje je kandidat organizovao na ovu temu, ukazuju na to da je nivo finansijske i digitalne pismenosti građana tek nešto više od prosečnog nivoa u svetu (Prilog 2 uz

ovu disertaciju);

U publikaciji „Zelena knjiga” o maloprodajnim finansijskim uslugama, koja je elaborirana u šestom poglavlju disertacije, izneti su veoma ambiciozni planovi EU sa ciljem veće integracije na planu jedinstvenog tržišta finansijskih usluga (transakcije do 50.000 evra), kako bi koristi od povećane prekogranične konkurencije imali građani. Stvaranjem jedinstvenog finansijskog tržišta korisnici finansijskih usluga imali bi veći izbor usluga, niže troškove i bolje mogućnosti ostvarivanja svojih finansijskih planova, čime bi ostvarili svoj ekonomski boljitak;

Krunski deo disertacije, elaboriran je u sedmom delu kroz „Novi model predloženog rešenja zaštite korisnika finansijskih usluga”. Polazište predloženog modela je u propisima i praksi EU, gde su, nakon velike ekonomske krize iz 2008. godine, u cilju zaštite bankarskog sistema i zaštite finansijskih tržišta, čitav sektor finansijskih usluga stavili pod monitoring nadzornih tela, Evropske komisije i Evropske centralne banke. Naime, kontrola je uvedena od izdavanja odobrenja za rad, propisivanje kapitalnog iznosa, organizacionih uslova, pravila poslovanja, pravila poslovnog ponašanja i propisivanja obaveza saradnje sa nadležnim institucijama, kao i saradnje između svih institucija u lancu kontrole i monitoringa celokupnog tržišta finansijskih usluga. Osnovane su i nadzorne agencije za zaštitu potrošača i korisnika finansijskih usluga: Evropsko nadzorno telo za bankarstvo (EBA), Evropski odbor za sistemske rizike (ESRB), Evropsko nadzorno telo za hartije od vrednosti i tržište kapitala (ESMA) i Evropsko nadzorno telo za osiguranje i strukturno penzijsko osiguranje (EIOPA), kako bi ceo sektor finansijskih usluga stavljen pod permanentnu kontrolu u svim fazama od osnivanja do praćenja realizacije svih vrsta poslova. Istraživanje u ovoj disertaciji je pokazalo da naš sektor pružanja svih vrsta finansijskih usluga nema ključnu instituciju a to je agencija za nadzor finansijskih usluga. Ovde je dat ključni doprinos disertacije, što je došla do saznanja da nemamo koherentnu instituciju koja bi sa Narodnom bankom Srbije stavila pod punu kontrolu finansijski sektor. Koliko je kandidat u pravu sa ovom hipotezom da treba osnovati pomenutu instituciju govori i činjenica, da smo zbog toga imali veliki problem sa korisnicima stambenih kredita indeksiranih u švajcarskim francima. Zahvaljujući revnosti Evropskog suda pravde, oko 20.000 građana, koji su zaključivali nepravične ugovore sa tom valutnom klauzulom, su obeštećeni donošenjem posebnog zakona (više o tome u Prilogu broj 1 uz ovu disertaciju);

Evaluacija predloženog rešenja, koja je elaborirana u osmom poglavlju, imala je za cilj da, na bazi pet kriterijuma usvojenih od strane OECD-a, oceni relevantnost, efikasnost, efektivnost, uticaj i održivost doktorske disertacije, odnosno novog modela zaštite korisnika finansijskih usluga u eri globalizacije, u čemu je ostvaren pun efekat. Do ostvarenja cilja došlo se upoređivanjem domaćih institucija za nadzor finansijskih usluga i institucija koje su formirane u zemljama EU, na primerima članica EU-Nemačke i Hrvatske, evidentno je da postoji pravna praznina u tom pogledu koju treba popuniti donošenje zakona o agenciji za nadzor finansijskih usluga.

OPŠTI ZAKLJUČAK

Iako se obavezala da će slediti evropsku praksu, pokazalo se da domaći propisi i institucije nisu u dovoljnoj meri prilagođeni evropskim standardima, što se najbolje pokazalo u studiji slučaja, kada su građani morali da potraže zaštitu Evropskog suda pravde da im reši pitanje nadoknade štete zbog nepoštenih odredbi u ugovorima o stambenim kreditima indeksiranim u švajcarskim francima. Srbija je u cilju rešenja tog pitanja morala iz budžeta da odvoji značajna sredstva po osnovu *lex specialis* kojim je nadoknadila deo štete građanima po tom osnovu. Taj nedostatak uočen je kod bankarskog sistema. Međutim, kada su u pitanju potrošači robe, u tom segmentu smo iz ove disertacije mogli zaključiti potpunu saglasnost u domaćoj regulativi sa propisima članica EU, na primer Hrvatske.

U disertaciji se posebna pažnja poklanja značaju finansijske i digitalne pismenosti kao bitnih preduslova za zaštitu interesa građana, jer su ankete vršene u zemlji i u inostranstvu gde je srednji nivo pismenosti većine građana, zbog čega se krenulo sa eksperimentima uvođenja finansijske pismenosti u osnovne

škole;

Na osnovu svega izloženog u disertaciji se predlaže osnivanje Agencije Srbije za nadzor finansijskih usluga, na primeru dobre prakse u Nemačkoj i Hrvatskoj, kao javne ustanove koja bi se finansirala iz budžeta Srbije, ali bi njeni visoko stručni kadrovi bili nezavisni od bilo kakvog političkog i drugog uticaja pri svom radu;

U disertaciji je dokazana glavna hipoteza, koja se sastoji u tome da u Srbiji korisnici finansijskih usluga nisu dovoljno zaštićeni, te je stoga neophodno ugraditi propise EU koje regulišu tu oblast;

Iz Studije slučaja, koja potvrđuje glavnu hipotezu, se moglo sagledati koje su razmere štete koje su nanete građanima u vezi uzimanja kredita za kupovinu stanova sa valutnom klauzulom indeksiranom u švajcarskim francima i štete koje su pretrpeli zbog nepostojanja institucije (Agencije) koja bi se bavila tim pitanjima, što je slučaj sa zemljama Evropske unije.

Dokazane su i druge hipoteze koje su navedene u uvodnom poglavlju disertacije.

DRUŠTVENI DOPRINOS

Kada je reč o društvenom doprinosu on se sastoji u tome što može da posluži za unapređenje prakse u oblasti zaštite korisnika finansijskih usluga uz korišćenje primera dobre prakse po ugledu na članice Evropske unije, koje su na tom planu postigle zavidne rezultate.

Disertacija može korisno da posluži kako stručnoj javnosti tako i visoko obrazovanim kadrovima koji nisu imali priliku da se u celini upoznaju sa ovom problematikom.

PRILOG BROJ 1

CASE STUDY - STUDIJA SLUČAJA

**ZBOG NEPOŠTENE PRAKSE KOD UGOVARANJA VALUTNE KLAUZULE
KOD STAMBENIH KREDITA, EVROPSKI SUD PRAVDE DONEO JE
PREPORUKU DRŽAVAMA ZA PONIŠTENJE NEPOŠTENIH ODREDBI U TIM
UGOVORIMA**

KORAK BROJ 1

NA OSNOVU ČLAN 78. SPORAZUMA O STABILIZACIJI I PRIDRUŽIVANJU, SRBIJA SE OBAVEZALA DA SVOJE ZAKONODAVSTVO O ZAŠTITI POTROŠAČA USAGLAŠAVA SA PRAVNIM TEKOVINAMA EVROPSKE UNIJE

28

Član 78. SSP

Zaštita potrošača

Ugovorne strane će sarađivati kako bi usaglasile standarde zaštite potrošača u Srbiji sa standardima u Zajednici. Delotvorna zaštita potrošača je nužna kako bi se obezbedilo valjano funkcionisanje tržišne ekonomije i ta zaštita će zavisiti od razvoja administrativne infrastrukture radi osiguranja nadzora nad tržištem i sprovođenja zakona u ovoj oblasti.

U tom cilju, a u njihovom zajedničkom interesu, strane će podsticati i obezbediti:

Politiku aktivne zaštite potrošača u skladu sa komunitarnim pravom, uključujući veću informisanost i razvoj nezavisnih organizacija;

Usklađivanje zakonodavstva o zaštiti potrošača u Srbiji sa zaštitom koja je na snazi u Zajednici;

Delotvornu pravnu zaštitu potrošača radi poboljšanja kvaliteta potrošačke robe i održavanja odgovarajućih standarda bezbednosti;

Nadzor nad sprovođenjem pravila od strane nadležnih organa i omogućavanje pristupa pravdi u slučaju spora;

Razmenu informacija o opasnim proizvodima.

KORAK BROJ 2

15

DIREKTIVA VEĆA 93/13/EEZ OD 5.4.1993.

O NEPOŠTENIM ODREDBAMA U POTROŠAČKIM UGOVORIMA

Član 3.

13

1. Ugovorna odredba o kojoj se nisu vodili pojedinačni pregovori smatra se nepoštenom ako u suprotnosti sa slovom u dobroj veri, na štetu potrošača prouzrokuje znatniju neravnotežu u pravima i obavezama stranaka, proizašlih iz ugovora.

2. Uvek se smatra da se o nekoj odredbi nije pojedinačno pregovaralo ako je ona sastavljena unapred pa potrošač nije mogao uticati na njen sadržaj, posebno u kontekstu unapred formulisano standardnog ugovora.

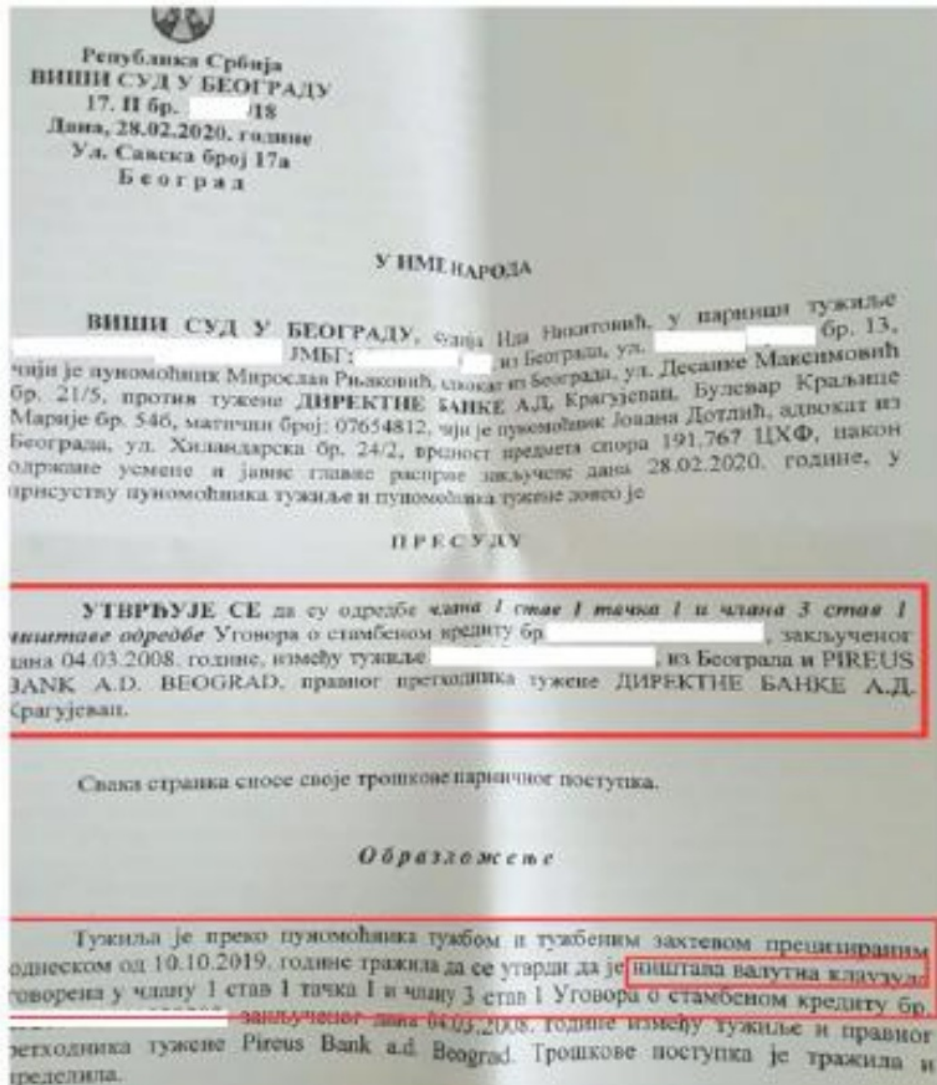
Napomena: Države članice bile su dužne da u svoje zakonodavstvo ovu direktivu ugrade do kraja 1994. godine

KORAK BROJ 3

DIREKTIVA NIJE UGRAĐENA U DOMAĆE ZAKONE:

KORAK BROJ 4

VIŠI SUD UTVRADIO NEPOŠTENE ODREDBE U UGOVORU



KORAK BROJ 5

Vrhovni kasacioni sud Srbije zauzeo stav:

Banke da dokažu da su se za plasman zadužile isto u švajcarskim francima²⁹⁴

7

Vrhovni kasacioni sud (VKS) zauzeo je danas stav da je ništavna odredba ugovora o stambenim kreditima indeksiranim u švajcarskim francima, ukoliko banka nije dostavila dokaz da se ona zadužila u toj valuti za plasman odobrenih sredstava i sugeriše kao privremenu meru zabranu aktiviranja hipoteke.

Ovaj stav povodom punovažnosti valutne klauzule kod ugovora o kreditu u švajcarskim francima i konverzije, obavezujući samo za sudije Vrhovnog kasacionog suda, a nižestepeni sudovi mogu da donose i suprotne odluke, ali će rizikovati da im te odluke u postupku revizije koja se vodi pred VKS, budu ukinute.

Prema stavu građanskog odeljenja VKS, valutna klauzula se može pravno valjano ugovoriti u cilju očuvanja jednakosti uzajamnih davanja - tržišne vrednosti dinarskog iznosa plasiranog i vraćenih kreditnih sredstava koja se utvrđuju indeksiranjem kursa evra.

Međutim, VKS kaže da je ništava odredba ugovora o kreditu o indeksiranju dinarskog duga primenom kursa švajcarskog franka, koja nije utemeljena u pouzdanom pisanom dokazu da je banka plasirana dinarska sredstva pribavila posredstvom sopstvenog zaduženja u toj valuti i da je pre zaključenja ugovora korisniku kredita dostavila potpunu pisanu informaciju o svim poslovnim rizicima i ekonomsko-finansijskim posledicama koje će nastati primenom takve klauzule.

Ugovor o kreditu proizvodi pravno dejstvo i nakon utvrđenja ništavosti klauzule o indeksaciji duga primenom kursa CHF.

- U tom slučaju, ugovor će se izvršiti konverzijom uz očuvanje jednakosti uzajamnih davanja - tržišne vrednosti datog kredita utvrđene na osnovu kursa evra na dan zaključenja ugovora i isplatu kamate u visini određenoj ugovorima o kreditu iste vrste i trajanja, zaključenim sa valutnom klauzulom u evrima između istog davaoca kredita i drugih korisnika kredita čije se dugovanje utvrđuje primenom kursa evra - navodi se u stavu VKS.

VKS je ukazao da će u parničnom postupku u kome se odlučuje o pravnoj valjanosti ugovora o kreditu, odnosno ugovorne klauzule o indeksaciji duga u CHF, sud na predlog tužioca (korisnika kredita) odrediti privremenu meru kojom se davaocu kredita (banci) zabranjuje realizacija sredstava obezbeđenja i izvršenje ugovorne obaveze korisnika kredita, ukoliko već nije pokrenuto izvršenje radi realizacije sredstava obezbeđenja.

To znači da će na predlog zaduženog građana sud izdati privremenu meru kojom se banci zabranjuje aktiviranje hipoteke.

U slučaju kada je postupak izvršenja radi realizacije sredstava obezbeđenja duga iz kredita već pokrenut, sud odnosno javni izvršitelj će na zahtev izvršnog dužnika odložiti izvršenje bez polaganja jemstva, naveo je VKS.

7

Predsednik VKS Dragomir Milojević izjavio je da će stav koji bude usvojen obavezati sudije Vrhovnog kasacionog suda da će nižestepeni sudovi moći da donose i suprotne odluke, ali da će po reviziji slučajevi doći u VKS.

KORAK BROJ 6

PRESUDA ZBOG NEPOŠTENE PRAKSE BANKE DA MENJA KAMATNU STOPU NA OSNOVU AKTA O POSLOVNOJ POLITICI BANKE

Republika Srbija
VRHOVNI KASACIONI SUD
Rev 1615/2016
16.05.2018. godine
B e o g r a d

²⁹⁴ Izvor: web sajt Suda

U IME NARODA

27

Vrhovni kasacioni sud u veću sastavljenom od sudija: Predraga Trifunovića, predsednika veća, Zvezdane Lutovac, Jelene Borovac, Branka Stanića i Gordane Ajnšpiler Popović, članova veća, u parnici tužilaca AA i BB, oboje iz ..., čiji je zajednički punomoćnik Miroslav Rnjaković, advokat iz ..., protiv tuženog VV ..., čiji je punomoćnik 48 emanja Aleksić, advokat iz ..., radi utvrđenja i sticanja bez osnova, odlučujući o reviziji tužene izjavljenoj protiv presude Apelacionog suda u Beogradu Gž 740/16 od 24.02.2016. godine, u sednici održanoj 16.05.2018. godine, doneo je

P R E S U D U

27

PRIHVATA SE odlučivanje o reviziji tužene izjavljenoj protiv presude Apelacionog suda u Beogradu Gž 740/16 od 24.02.2016. godine, kao izuzetno dozvoljenoj.

48

DELIMIČNO SE ODBIJA kao neosnovana revizija tužene izjavljena protiv presude Apelacionog suda u Beogradu Gž 740/16 od 24.02.2016. godine u odnosu na **utvrđenje apsolutne ništavosti člana 4. stav 7. Ugovora o stambenom kreditu** broj ... zaključenog 09.10.2007. godine između tužioca i tužene u delu kojim je ugovoreno da se visina kamatne stope i način obračunavanja i naplate automatski usklađuju „sa ... izmenama akata poslovne politike banke”.

48

USVAJA SE revizija tužene, **UKIDAJU SE** presude Apelacionog suda u Beogradu Gž 740/16 od 24.02.2016. godine i Trećeg osnovnog suda u Beogradu P 2032/15 od 31.08.2015. godine u preostalom delu i predmet u tom delu vraća prvostepenom sudu na ponovno suđenje.

O b r a z l o ž e n j e

48

Presudom Apelacionog suda u Beogradu Gž 740/16 od 24.02.2016. godine, odbijena je kao neosnovana 158 a tužene i potvrđena presuda Trećeg osnovnog suda u Beogradu P 2032/15 od 31.08.2015. godine. Tom presudom, stavom prvim izreke, usvojen je tužbeni zahtev tužioca i utvrđeno da je apsolutno ništava odredba člana 4. stav 7. Ugovora o stambenom kreditu br. ... zaključenog 09.10.2007. godine između tužioca i tužene kojim je ugovoreno da se visina kamatne stope i način obračunavanja i naplate automatski usklađuje „sa ... izmenama akata poslovne politike banke”. Stavom drugim izreke, tužena je obavezana da tužiocu po osnovu neosnovanog obogaćenja isplati pojedinačno označene dinarske mesečne iznose počev od novembra meseca 2007. godine pa zaključno sa februarom mesecom 2014. godine sa zak 48 kom zateznom kamatom na te iznose počev od 02. u narednom mesecu u odnosu na tekući mesec, do konačne isplate. Stavom trećim izreke, tužena je obavezana da tuž 88 u naknadi troškove parničnog postupka od 209.838,00 dinara.

Protiv navedene pravnosnažne presude donete u drugom stepenu tužena je blagovremeno izjavila reviziju zbog pogrešne primene materijalnog prava, sa predlogom da Vrhovni kasacioni sud o reviziji odluči na osnovu 27 na 404. ZPP („Službeni glasnik RS”, br.72/11, 55/14), zbog razmatranja pravnih pitanja od opšteg interesa i radi ujednačavanja sudske prakse.

Vrhovni kasacioni sud je prihvatio predlog tužene za odlučivanje o njenoj reviziji kao izuzetno dozvoljenoj jer je našao da su za to ispunjeni uslovi iz člana 404. ZPP, s obzirom da postoji potreba da se razmotre pitanja od opšteg interesa u pogledu punovažnosti odredbe o promeni ugovorne kamatne stope u zavisnosti od izmene akata poslovne politike tužene banke i njenog pravnog dejstva na sudbinu ugovora o stambenom kreditu sa valutom u švajcarskim francima, odnosno na pravne posledice ništavosti takve ugovorne odredbe. Ovo sporno pitanje značajno je i sa stanovišta ujednačavanja sudske prakse.

88

Ispitujući pravilnost pobijane presude u smislu člana 408. ZPP Vrhovni kasacioni sud je našao da revizija nije osnovana u delu koji se odnosi na utvrđenje apsolutne ništavosti ugovorne odredbe o promeni ugovorne kamatne stope u zavisnosti od izmene akata poslovne politike tužene banke, ali da je osnovana u preostalom delu zbog pogrešne primene materijalnog 27 va.

Donošenjem pobijane presude nije učinjena bitna povreda odredaba parničnog postupka iz člana 374. stav 2. tačka ZPP, na koju revizijski sud pazi po službenoj dužnosti.

Prema utvrđenom činjeničnom stanju, tužioci kao korisnici kredita i tužena banka kao davalac kredita, zaključili su 09.10.2007. godine ugovor o stambenom kreditu broj ..., kojim je banka odobrila korisnicima kredita dugoročni namenski kredit od 164.400,00 CHF u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu NBS na dan puštanja kredita u tečaj, sa rokom otplate do 31.10.2031. godine (na 24 godine) radi plaćanja dela kupoprodajne cene za dvoiposoban stan. Članom 4. je ugovoreno da će korisnici kredita na dugovani iznos glavnice, a počev od dana puštanja u korišćenje pa do konačne otplate kredita, plaćati banci kamatu po stopi koja iznosi šestomesečni LIBOR za CHF zaokružen na gornju četvrtinu plus 5,20% na godišnjem nivou (kamatna stopa). Stavom 2. istog člana je predviđeno da će banka kamatnu stopu usklađivati sa promenom LIBOR-a za CHF najmanje dva puta godišnje i to svakog 30.06. i svakog 31.12. u godini. Stavom 6, da se kamata obračunava mesečno, da je uključena u anuitete i da se uplaćuje u skladu sa članom 5. ovog Ugovora. Pobjanim stavom 7. ovog člana, korisnici kredita su se saglasili da prihvataju, bez prava prigovora, da se visina kamatne stope i način njenog obračunavanja i naplate, automatski usklađuje sa promenama LIBOR-a, izmenama zakonskih propisa i aktima poslovne politike banke, bez obaveze ugovornih strana da zaključuju poseban aneks ugovora, s tim što je banka dužna da pre početka primene promenjene kamatne stope o tome pismeno obavesti korisnike kredita. Članom 5. Ugovora korisnici kredita su obavezani da odobrena sredstva kredita, uvećana za kamatu iz člana 4. istog ugovora, uplaćuju banci u vidu jednakih redovnih mesečnih anuiteta do konačnog izmirenja duga po ovom ugovoru. Prvi anuitet je dospeo za plaćanje dana 30.11.2007. godine, a poslednji dospeva dana 30.10.2031. godine. Utvrđeno je da tužena banka tokom otplate navedenog stambenog kredita, osim u slučaju promene LIBOR-a, menjala kamatnu stopu i u skladu sa njenim aktima poslovne politike, tako što je povećala promenljivi deo kamatne stope koji je prilikom zaključenja ugovora bio 5,20% na godišnjem nivou. Na osnovu osnovnog i dopunskog nalaza i mišljenja sudskog veštaka ekonomsko-finansijske struke od 21.03.2014. godine, utvrđeno je da su tužioci za period od 30.11.2007. zaključno sa 28.02.2014. godine, u odnosu na ugovoreni iznos, više uplatili za 9.988,68 CHF što preračunato u dinare iznosi 709.232,98 dinara u pojedinačno naznačenim mesečnim dinarskim iznosima (za koje je usvojen tužbeni zahtev za isplatu).

Polazeći od utvrđenog činjeničnog stanja prvostepeni sud je usvojio tužbeni zahtev tužilaca, utvrdivši da je apsolutno ništava odredba člana 4. stav 7. Ugovora o stambenom kreditu zaključenog 09.10.2007. godine između parničnih stranaka, u delu u kojem je ugovoreno da tužena banka zadržava pravo izmene visine kamatne stope i način njenog obračunavanja i naplate u zavisnosti od izmena akata svoje poslovne politike.

Prema stanovištu prvostepenog suda, ova ugovorna odredba u pobijanom delu je ništava zato što je njena sadržina određena samo voljom jedne, jače ugovorne strane – tužene banke, čime je narušeno načelo ravnopravnosti stranaka u obligacionom odnosu iz člana 11. Zakona o obligacionim odnosima (ZOO). Ovo iz razloga što su ugovori o kreditu po svojoj suštini ugovori po pristupu, čija je forma i sadržina određena na osnovu člana 1066. ZOO. Takođe je zaključio da novčana obaveza korisnika kredita u pogledu promenljivih ugovornih elemenata kao što je visina kamatne stope, mora biti merljiva i određiva u smislu članova 46, 47. i 50. ZOO. Zbog toga navedena ovlašćenja tužene banke da svojim aktima poslovne politike menja promenljivu kamatnu stopu bez merljivih i objektivnih kriterijuma na teret korisnika kredita, čini njihovu obavezu plaćanja ugovorene kamate nejasnom i neodredivom, što sve vodi pravnom zaključku o apsolutnoj ništavosti pobijane ugovorne odredbe na osnovu članova 103. i 105. stav 1. ZOO.

Drugostepeni sud je u pobijanoj presudi prihvatio izloženo pravno stanovište prvostepenog suda, uz dodatni argument da je osporenim ugovornom odredbom narušen jedan od osnovnih načela učesnika obligacionog odnosa – načelo jednake vrednosti davanja iz člana 15. ZOO jer je navedenom neodredivom formulacijom primenljivog elementa ugovorene kamatne stope, banci omogućeno da jednostrano utiče na visinu novčane obaveze korisnika kredita (odnosno na njeno povećanje) usled čega se sa sigurnošću ne može utvrditi, visina njihovog ukupnog zaduženja za ceo period dugoročne otplate ovakvog stambenog kredita.

Vrhovni kasacioni sud u potpunosti prihvata izloženu pravnu argumentaciju nižestepениh sudova i nalazi da nisu osnovani revizijski navodi tužene o pogrešnoj primeni materijalnog prava u delu pobijane presude koja se odnosi na utvrđivanje apsolutne ništavosti osporene ugovorne odredbe.

Tuženi neosnovano ističe da su pri zaključenju navedenog ugovora o stambenom kreditu ugovorne strane bile ravnopravne, odnosno da se u potpunosti poštovalo načelo slobode ugovaranja i načelo ravnopravnosti, stoga što se i po stanovištu ovoga suda radi o ugovoru po pristupu u kojem je osnovni i obavezni element ugovora sačinila banka kao davalac finansijske usluge (kredita) a korisnik te usluge prihvatio unapred određene uslove ugovora, zbog čega ne može biti ravnopravnosti ugovornih strana u smislu člana 11. ZOO. Radi se o ugovoru o

stambenom kreditu sa valutnom klauzulom u švajcarskim francima zaključenim na osnovu članova 1065. i 1066. u vezi člana 395. ZOO i člana 25. stav 1. u vezi člana 2. tačka 24. Zakona o deviznom poslovanju („Službeni glasnik RS”, br. 62/06, sa izmenama).

Ugovaranje promenljive kamatne stope kod ovakvog ugovora o bankarskom stambenom kreditu kao dvos-tranog – teretnog ugovora, ne daje davaocu kredita ovlašćenje za ograničenje osnovnog principa slobode uređi-vanja obligacionih odnosa i za nepridržavanje načelima ravnopravnosti, savesnosti i poštenja i jednakosti davanja u smislu članova 11, 12. i 15. ZOO, na način jednostranog povećanja promenljivog dela kamatne stope iznad inicijalno ugovorene kamatne stope.

Bez uticaja su revizijski navodi tužene da nema razloga za utvrđivanje ništavosti pobijane ugovorne odredbe jer je za ranije zaključene ugovore o stambenim kreditima¹¹ koji sadrže odredbu o promenljivoj kamatnoj stopi koja nije u skladu sa ovim zakonom; prelaznom odredbom člana 54. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga („Službeni glasnik RS”, br. 36/11, 139/14) propisana obaveza banaka da usklade ove ugovore sa članovi-ma 8. i 26. stav 1. do 3. tog zakona, koji je donet i stupio na snagu u toku trajanja ovog ugovora o stambenom kreditu sa višegodišnjim trajanjem (koji se u tom pogledu primenjuje na nesvršene situacije i nedospele obaveze). Ovo iz razloga što se u slučaju deklaracije ništavosti konkretne odredbe, ona na taj način otklanja iz pravnog poretka i zamenjuje uslovima iz imperativnih propisa, pa to ne utiče na obavezu tužene banke da promenljivu kama²⁷ stopu utvrdi na način propisan članovima citiranog zakona.

Iz izloženih razloga Vrhovni kasacioni sud je na osnovu člana 414. stav 1. ZPP, odlučio kao u stavu prvom izreke ove presude.

Međutim, za sada se ne može prihvatiti izloženo pravno stanovište u pobijanoj presudi, da je tužena banka u obavezi da tužiocima isplati utvrđene dinarske mesečne iznose za koje se neosnovano obogatila zbog ništave ugovorne odredbe o promenljivoj kamatnoj stopi jer pri³om donošenja pobijane odluke o ovom zahtevu tuži-laca, nižestepeni sudovi nisu uopšte imali u vidu Odluku Narodne banke Srbije o merama za očuvanje stabilnosti finansijskog sistema sa kreditima indeksiranim u stranoj valuti donetu 24.05.2015. godine („Sl. glasnik RS”, br. 21/2015 i 51/2015¹⁰ bog čega je relevantno činjenično stanje ostalo nepotpuno utvrđeno. Ova Odluka doneta na osnovu¹⁶³ na 14. Stav 1. tačka 11. Zakona o Narodnoj banci Srbije („Službeni glasnik RS”, br. 72/03 sa izme-nama) a u vezi sa članom 28. stav 7. i članom 31. stav 3. Zakona o bankama („Službeni glasnik RS”, br. 107/05 sa izmenama) predstavlja specijalni propis iz oblasti bankarskih poslova, koji se supsidijarno primenjuje, s obzi-rom da je tačkom 1. ove odluke propisano da se istom uređuju mere i aktivnosti koje je banka dužna da primeni u vezi sa stambenim kreditima indeksiranim u švajcarskim francima i drugim kreditima indeksiranim u stranoj valuti, odobrenim fizičkim licima, a radi očuvanj⁴¹abilnosti finansijskog sistema u Republici Srbiji.

Prema tački 2. stav 1. ove Odluke, banka je dužna da za svaki pojedinačni ugovor o kreditu u otplati koji je zaključila sa korisnikom pre početka primene Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga („Službeni glasnik RS”, br. 36/2011) bez obzira na stranu valutu u kojoj je ovaj kredit indeksiran, utvrdi ukupan iznos novčanih sredstava koja je naplatila po osnovu povećanja neodredivih elem⁴¹ata promenljive kamatne stope (na primer promena kamatne stope u skladu sa aktima poslovne politike itd.) i to u periodu od jednostranog povećanja ka-matne stope do početka primene tog zakona.

Stavom 2. iste tačke regulisan je način na koji se utvrđuje ukupan iznos novčanih sredstava iz stava 1, a stavom 4. situacija obračuna iznosa više naplaćenih sredstava, ako je kamatna stopa izražena kao zbir referentne kamatne stope (LIBOR ili EURIBOR) i marže. Stav 5. iste tačke pro¹⁰⁰je dužnost banke da utvrđeni iznos iz stava 1. ove tačke (na način obračuna utvrđen u ovoj tački), uračuna u prevremenu otplatu kredita i da o tome korisniku kredita dostavi obaveštenje sa izmenjenim planom otplate kredita u roku od 30 dana od dana stupanja na snagu ove odluke.

Tačkom 3. citirane Odluke propisana je obaveza banke da u određenom roku¹²¹ korisnicima stambenih kredita indeksiranih u švajcarskim francima, ponudi četiri modela zaključenja aneksa ugovora kojim bi se izmenili uslovi otplate kredita.

Zato će prvostepeni sud u ponovnom postupku pouzdano utvrditi⁹⁶ ukupan iznos novčanih sredstava koji je tužena banka naplatila tužiocima na osnovu povećanja neodredivih elemenata promenljive kamatne stope (u skladu sa aktima svoje poslovne politike) i to na način obračuna propisan u stavovima 2-4 tačke 2. citirane Odluke.

Takođe će proveriti i utvrditi da li³ banka postupila u smislu navedene tačke 3. i ponudila im kao korisni-cima kredita, neki od predviđena četiri¹²¹ modela zaključenja aneksa ugovora kojim bi se izmenili uslovi otplate

stambenog kredita indeksiranog u švajcarskim francima, da bi potom mogao da oceni da li se taj novčani iznos može uračunati u pre vremenu otplatu kredita u smislu stava 5. tačke 2. iste odluke.

27 ko odluka o troškovima postupka zavisi od odluke o glavnoj stvari to je i ona ukinuta.

Iz izloženih razloga, Vrhovni kasacioni sud je na osnovu člana 416. stav 2. ZPP, odlučio kao u stavu drugom izreke.

Predsednik veća - sudija
Predrag Trifunović, s.r.

Za tačnost opravka
Upravitelj pisarnice
Marina Antić

KORAK BROJ 7

PRESUDA EVROPSKOG SUDA PRAVDE POVODOM NEPOŠTENIH ODREDBI U UGOVORIMA SA VALUTNOM KLAUZULOM U ŠVAJCARSKIM FRANCIMA

157

Prikaz nove presude Evropskog suda pravde u vezi sa ugovorima o kreditu²⁹⁵

24

Ocena nepoštene odredbe u ugovorima o kreditu, vreme u kojem se ceni neravnoteža između stranaka, „jasne i razumljive” odredbe ugovora, nivo informisanja koji mora pružiti banka”

Evropski sud pravde 20. septembra 2017. godine, doneo je presudu u predmetu C-186/16, Ruxandra Paula Andricu i dr. protiv Banca Românească SA, povodom zahteva za prethodnu odluku koji je uputio Žalbeni sud u Oradei, Rumunija.

Zahtev za prethodnu odluku odnosio se na tumačenje člana 3. stav 1. i člana 4. stav 2. Direktive 93/13/EEZ od 5. aprila 1993. godine nepoštenim uslovima u potrošačkim ugovorima.

Zahtev je podnet u okviru spora između, s jedne strane, Ruxandre Paule Andricu i 68 drugih osoba i, s druge strane, Banca Românească SA u vezi s navodnom nepoštenosti odredbi iz ugovora o kreditu koje predviđaju, između ostalog, vraćanje kredita u istoj stranoj valuti kao u onoj u kojoj su bili odobreni.

Po zahtevu za prethodnu odluku – Zaštita potrošača, u skladu sa Direktivom 93/13/EEZ (u daljem tekstu: Direktiva), Sud je razmatrao sledeće: nepoštene odredbe u potrošačkim ugovorima, ocena nepoštenosti ugovornih odredbi, ugovor o kreditu sklopljen u stranoj valuti, kursni rizik koji u potpunosti snosi potrošač, znatnija neravnoteža u pravima i obavezama stranaka proizašlima iz ugovora, vreme u koje se mora oceniti neravnoteža, doseg pojma odredbi koje su „jasno i razumljivo sastavljene” i nivo informisanja koju mora pružiti banka”.

I Relevantne odredbe

Član 3. stav 1. Direktive glasi:

„Ugovorna odredba o kojoj se nisu vodili pojedinačni pregovori smatra se nepoštenom ako u suprotnosti s uslovom o dobroj veri, na štetu potrošača prouzrokuje znatniju neravnotežu u pravima i obavezama stranaka, proizašlih iz ugovora.”

Član 4. stav 2. Direktive glasi:

„Procena o tome jesu li neke odredbe nepoštene ne odnosi se na definiciju glavnog predmeta ugovora ni na primerenost cene i naknade na jednoj strani, i isporučene usluge i robu, na drugoj, sve dok su te odredbe jasno i

²⁹⁵ Autor teksta dipl. pravnik Ninkola Aleksić (preuzeto sa web sajta)

razumljivo sastavljene.”

Što se tiče rumunskog prava, članom 1578. Građanskog zakonika, u verziji koja je bila na snazi na datum sklapanja ugovora, propisano je:

„Obaveza koja proizlazi iz novčanog zajma uvek je ograničena na isti iznos naveden u ugovoru.

Ako se vrednost valute poveća ili smanji pre roka za otplatu, dužnik mora vratiti pozajmljeni iznos i obavezan je vratiti samo taj iznos u valuti koja se koristila prilikom plaćanja.”

II Okolnosti slučaja

Korisnici kredita su svoj dohodak primali u rumunskim lejima (RON), a s bankom sklopili ugovore o kreditu u švajcarskim francima (CHF) za sticanje nekretnina, refinansiranje drugih kredita ili za lične potrebe.

U skladu s ugovorima o kreditu, korisnici su bili dužni da vraćaju mesečne rate kredita u istoj valuti kao u onoj u kojoj su ugovori o kreditu bili sklopljeni, to jest u švajcarskim francima, uz tu posledicu da su kursni rizik, koji podrazumeva da se rata povećava u slučaju pada kursa rumunskog leja u odnosu na švajcarski franak, u potpunosti snosili oni.

Osim toga, ti ugovori sadrže odredbe kojima se, po dospeću mesečne rate ili u slučaju da korisnik kredita ne poštuje obaveze koje proizlaze iz ugovora, dopuštalo banci da tereti račun korisnika kredita i da, ako je to potrebno, izvrši konverziju sredstava raspoloživih na njegovom računu u valutu ugovora, po deviznom kursu koji je koristila banka na datum navedene transakcije. Na osnovu tih odredbi svaka razlika u visini kursa isključivo je bila na teret korisnika kredita.

Prema mišljenju korisnika kredita, koji su podneli tužbu pred redovnim sudom, banka je mogla predvideti promene i fluktuacije kursa švajcarskog franka. U tom smislu kursni rizik bio je prikazan nepotpuno s obzirom na to da, za razliku od drugih stranih valuta koje su korišćene kao referentne u zajmovima, banka nije objasnila da švajcarski franak znatno fluktuiru u odnosu na rumunski lej. Takođe su smatrali da je prezentacija napravljena na pristrasan način, s naglaskom na koristi od te vrste proizvoda i od korišćene valute, pri čemu je zanemaren prikaz potencijalnih rizika kao i verovatnoća njihovog ostvarenja. Dalje, naveli su da je banka, time što ih nije informisala o navedenim fluktuacijama na transparentan način, povredila svoje obaveze informisanja, upozoravanja i savetovanja, kao i svoju obavezu sastavljanja ugovornih odredbi na jasan i razumljiv način kako bi korisnik kredita mogao oceniti opseg obaveza koje proizlaze iz ugovora koji je sklopio, te su iz tih razloga podneli tužbu rumunskom sudu kojom su zatražili poništenje tih odredbi i da banka izradi novi raspored plaćanja koji predviđa konverziju zajmova u rumunske lej po kursu koji je bio na snazi u vreme sklapanja ugovora o kreditu.

Prvostepeni sud je odbio tužbu jer je smatrao da ugovorna odredba koja predviđa otplatu kredita u istoj valuti kao u onoj u kojoj su sklopljeni ugovori o kreditu nije nepoštena, čak i ako nije bila predmet pregovaranja s korisnicima kredita, na koju odluku su korisnici kredita podneli žalbu.

Kao osnovno pitanje u ovom slučaju o kojem se i Evropski sud izjasnio u odluci koja je predmet ovog teksta, a po zahtevu rumunskog žalbenog suda, jeste da je li banka u okviru obaveze informisanja koju je imala u trenutku sklapanja ugovora o kreditu morala informisati klijente o eventualnom budućem padu ili rastu kursa švajcarskog franka i moraju li se u ugovoru navesti sve posledice koje bi ona mogla imati, a koje bi mogle uticati na cenu koju plaća korisnik kredita, poput kursa rizika.

Sledeće pitanje je kako tumačiti član 4. stav 2. Direktive odnosno da li pojmovi „glavni predmet ugovora” i „primerenost cene i naknade na jednoj strani, i isporučene usluge i roba, na drugoj” (član 4. stav 2. Direktive), u smislu te odredbe, obuhvataju odredbu iz ugovora o kreditu u stranoj valuti, sklopljenog između prodavca ili pružaoca usluga i potrošača, o kojoj se nisu vodili pojedinačni pregovori, poput one o kojoj je reč u glavnom postupku, u skladu s kojom se kredit mora vratiti u istoj valuti.

Rumunska vlada i tužena banka smatrale su da je ugovorna odredba o kojoj je reč samo odraz načela monetarnog nominalizma sadržanog u članu 1578. rumunskog Građanskog zakonika, tako da ta odredba ne ulazi u područje primene Direktive.

Za ovo pitanje od ključnog značaja je član 1. Direktive, koji uređuje izuzetke od njene primene i glasi:

„Svrha ove Direktive je uskladiti zakone i druge propise država članica koji se odnose na nepoštene odredbe u ugovorima koji se sklapaju između prodavca robe ili pružalaca usluga i potrošača.

Ugovorne odredbe koje su odraz obaveznih zakonskih ili regulatornih odredaba i odredaba ili načela međunarodnih konvencija u kojima su države članice ili Zajednica stranke, posebno u području prevoza, ne podležu odredbama ove Direktive.”

III. Pojam „predmeta glavnog ugovora”

U pogledu pojma „predmet glavnog ugovora” i izuzetka propisanog odredbom člana 4. stav 2. Direktive (procena o tome jesu li neke odredbe nepoštene ne odnosi se na definiciju glavnog predmeta ugovora ni na primerenost cene i naknade na jednoj strani, i isporučene usluge i robu, na drugoj, sve dok su te odredbe jasno i razumljivo sastavljene), Evropski sud zauzima stav da se ova odredba mora usko tumačiti i da za izraze „glavni predmet ugovora” i „primerenost cene i naknade na jednoj strani, i isporučene usluge i robe na drugoj” po pravilu treba u celoj Evropskoj uniji postići samostalno i ujednačeno tumačenje¹

Dalje, pod pojmom „glavni predmet ugovora” podrazumevaju se one odredbe koje utvrđuju bitne elemente tog ugovora koje ga kao takve određuju, ali odredbe koje su akcesornog značaja u poređenju s onima koje definišu samu bit ugovornog odnosa ne mogu biti obuhvaćene pojmom „glavni predmet ugovora”.¹

U ovom slučaju Sud smatra da u ugovoru o kreditu sklopljenom u stranoj valuti, odredba o kojoj se nisu vodili pojedinačni prethodni i na osnovu koje se kredit mora vratiti u istoj valuti, je obuhvaćena pojmom „glavni predmet ugovora” jer se ugovorom o kreditu zajmodavac pre svega obavezuje da stavi na raspolaganje zajmoprimcu određeni iznos novca, a zajmoprimac se obavezuje da taj iznos vrati, uglavnom s kamatama, u skladu sa predviđenim rasporedom plaćanja. Bitne obaveze takvog ugovora odnose se, dakle, na novčani iznos koji se mora odrediti u odnosu na ugovorom utvrđenu valutu isplate i otplate. Prema tome, činjenica da se kredit mora vratiti u određenoj valuti načelno je povezana sa samom prirodom obaveze dužnika, a ne sa akcesornim načinom plaćanja, što je čini bitnim elementom ugovora o zajmu (kreditu).³

Podsetimo se, naš Zakon o obligacionim odnosima propisuje da se ugovorom o kreditu banka obavezuje da korisniku kredita stavi na raspolaganje određeni iznos novčanih sredstava, na određeno ili neodređeno vreme, za neku namenu ili bez utvrđene namene, a korisnik se obavezuje da banci plaća ugovorenu kamatu i dobijeni iznos novca vrati u vreme i na način kako je utvrđeno ugovorom.

III.1. Ugovori o kreditu indeksirani u stranim valutama i ugovori o kreditu u stranim valutama

Dalje, Sud pravi razliku između ugovora o kreditu koji su indeksirani u stranim valutama i ugovora o kreditu u stranim valutama¹

Sud je u presudi od 30. aprila 2014. godine, Kásler i Káslerné Rábai (C-26/13, EU:C:2014:282), utvrdio da izraz „glavni predmet ugovora” obuhvata odredbu iz ugovora o kreditu u stranoj valuti o kojoj se nije pojedinačno pregovaralo, a na osnovu koje se prodajni kurs za tu valutu primenjuje na obračun rata otplate kredita samo ako se utvrdi da ta odredba predstavlja bitnu činidbu tog ugovora koja ga kao takva određuje, što je na nacionalnom sudu da proveriti.¹

Ipak, dok su se u predmetu Kásler i Káslerné Rábai, zajmovi, iako su bili izraženi u stranim valutama, morali vraćati u nacionalnoj valuti na osnovu prodajnog kursa strane valute koji je primenjivala kreditna institucija, u glavnom postupku zajmovi se moraju vraćati u istoj stranoj valuti kao u onoj u kojoj su bili odobreni. Međutim, ugovori o kreditu koji su indeksirani u stranim valutama ne mogu se poistovetiti sa ugovorima o kreditu u stranim valutama, poput onih o kojima je reč u glavnom postupku.¹

Dakle, odgovor Suda je da pojam „glavni predmet ugovora”, obuhvata odredbu ugovora o zajmu u stranoj valuti, o kojoj se nije pojedinačno pregovaralo i u skladu s kojom se zajam mora vratiti u istoj stranoj valuti kao u onoj u kojoj je ugovor o zajmu sklopljen, jer se odredbom utvrđuje bitna obaveza koja određuje taj ugovor.

Ostaje pitanje da li se i kada se ova odredba može smatrati nepoštenom.

IV Ocena nepoštenosti – jasno i razumljivo sastavljena odredba ugovora o kreditu

¹govorne odredbe izuzete su iz ocene njihove nepoštenosti (član 4. stav 2. Direktive), ako nadležni nacionalni sud smatra, nakon ispitivanja na pojedinačnoj osnovi, da ih je prodavac robe ili pružalac usluga sastavio jasno i razumljivo.

Kad je reč o obavezi transparentnosti ugovornih odredbi, ona se ne može ograničiti isključivo na razumljivost tih odredbi na formalnom i jezičkom nivou, nego da, naprotiv, s obzirom na to da se sistem zaštite uspostavljen Direktivom temelji na ideji da se potrošač nalazi u slabijem položaju u odnosu na prodavca robe ili pružaoca usluge, naročito u pogledu nivoa obaveštenosti – navedenu obavezu jasnog i razumljivog sastavljanja ugovornih odredbi i transparentnosti treba shvatiti u širem smislu.

Jasno i razumljivo sastavljena ugovorna odredba podrazumeva obavezu da ugovor transparentno izloži konkretno funkcioniranje mehanizma na koji upućuje odredba kao i, ako je to potrebno, odnos između tog mehanizma i mehanizma utvrđenog drugim odredbama, tako da taj potrošač na osnovu tačnih i razumljivih kriterijuma bude u stanju da proceni ekonomske posledice koje iz toga za ¹⁰²a proizlaze.

Na nacionalnom sudu je da gore navedeno ispita s obzirom na sve relevantne elemente činjeničnog stanja, uključujući oglašavanje i obaveštavanje koje je davalac kredita učinio dostupnima u sklopu pregovora o sklapanju ugovora o zajmu.

Konkretnije, na nacionalnom sudu je da proveriti jesu li potrošaču bili predloženi svi elementi koji bi mogli imati uticaja na opseg njegove obaveze, a na temelju kojih on može oceniti ukupnu cenu svoga zajma. Odlučujuću ulogu u toj oceni ima, s jedne strane, pitanje jesu li odredbe sastavljene jasno i razumljivo, tako da prosečnom potrošaču odnosno uobičajeno obaveštenom potrošaču koji postupa s dužnom pažnjom i razboritošću omoguće da proceni tu cenu i, s druge strane, okolnost povezana s nenavođenjem u ugovoru o kreditu informacija koje se smatraju bitnima ¹³bzirom na prirodu robe ili usluga koje su predmet tog ugovora.

Osim toga ustaljena je sudska praksa Suda da je informisanje pre sklapanja ugovora o ugovornim uslovima i posledicama sklapanja od temeljne važnosti za potrošača jer na osnovu te informacije donosi odluku o tome želi li biti ob¹ezan uslovima koje su prethodno sastavili prodavac robe ili pružalac usluga.

U predmetnom slučaju, u pogledu zajmova u stranim valutama poput onih o kojima je reč u glavnom postupku, treba istaknuti, kao što je podsetio Evropski odbor za sistemske rizike u svojoj Preporuci CERS/2011/1 od 21. septembra 2011. godine o kreditiranju u stranim valutama (SL 2011., C 342, str. 1.), da finansijske institucije moraju korisnicima kredita pružiti dovoljno informacija kako bi mogli donositi razborite i informisane odluke, pri čemu te informacije moraju barem uključivati uticaj koji na rate ima znatna depresijacija zakonskog sredstva plaćanja u državi članici u kojoj korisnik kredita ima prebivalište i povećanje strane kamatne stope (Preporuka A – Osvešćivanje korisnika kredita o ¹³cima, tačka 1.).

Stoga, s jedne strane, Sud zaključuje da zajmoprimac mora biti jasno obavešten o činjenici da se, sklapajući ugovor o zajmu u stranoj valuti, izlaže određenom kursnom riziku koji će ekonomski teško moći da snosi u slučaju pada vrednosti valute u kojoj ostvaruje svoj dohodak.

S druge strane, pružalac usluga, u ovom slučaju kreditna institucija, mora izložiti moguće promene deviznog kursa i rizike svojstvene uzimanju zajma u stranoj valuti, naročito ako potrošač koji je zajmoprimac ne ostvaruje svoj dohodak u toj valuti.

Sledom navedenog, nacionalni sud mora proveriti je li pružalac usluga predmetnim potrošačima predočio sve relevantne informacije.

Pod jasno i razumljivo sastavljenom ugovornom od¹dbom (u smislu člana 4. stav 2. Direktive), kada su u pitanju ugovori o kreditu, podrazumeva se da finansijske institucije moraju ko¹snicima kredita pružiti dovoljno informacija kako bi mogli donositi razborite i informisane odluke, a konkretno da ugovornu odredbu prema kojoj se zajam mora vratiti u istoj valuti ka¹ u onoj u kojoj je ugovor o zajmu sklopljen potrošač mora razumeti na formalnom i gramatičkom nivou, i to u pogledu konkretnog dosega ovakve odredbe, u smislu da prosečan potrošač, koji je uredno obavešten i postupa s dužnom pažnjom i razboritošću, može ne samo znati za mogućnost depresijacije ili depresijacije strane valute u kojoj je ugovor o zajmu sklopljen, već može i proceniti potencijalno znatne ekonomske posledice koje bi takva odredba mogla imati za njegove finansijske obaveze – na nacionalnom sudu je da izvrši potrebne provere u tom pogledu.

V Relevantan trenutak ocene neravnoteže koju nepoštena odredba prouzrokuje u pravima i obavezama stranaka

Na kraju, Sud daje odgovor na pitanje ¹ treba li znatniju neravnotežu koju nepoštena od ¹³ ba prouzrokuje u pravima i obavezama stranaka, proizašlim iz ugovora, u smislu člana 3. stav 1. Direktive (ugovorna odredba o kojoj se nisu vodili pojedinačni pregovori smatra se nepoštenom ako u suprotnosti s uslovom o dobroj veri, na štetu potrošača prouzrokuje znatniju neravnotežu u pravima i obavezama stranaka, proizašlih iz ugovora), ispitati samo u vreme skl ¹ anja tog ugovora.

Sud smatra da nacionalni sud, kako bi ¹ ocenio treba li ugovornu odredbu smatrati nepoštenom, mora uzeti u obzir prirodu robe ili usluga koji su predmet ugovora ¹, oslanjajući se na sve okolnosti povezane sa sklapanjem ugovora „u vreme sklapanja ugovora”, odnosno da bi nepoštenost ugovorne odredbe trebalo oceniti s obzirom na vreme sklapanja ugovora, uzimajući ¹ obzir sve okolnosti za koje je prodavac robe ili pružalac usluga mogao (Sud koristi izraz mogao, a ne „morao”) znati u to vreme i koje su mogle uticati na naknadno izvršenje ugovora, s obzirom na to da ugovorna odredba može unositi neravnotežu između stranaka koja se vidi tek u toku izvršenja ugovora.

U predmetnom slučaju, odredbom ugovora o zajmu, od ¹ osno kreditu u stranoj valuti, određeno je da se mesečne rate zajma moraju plaćati u istoj valuti, što znači da rizik u slučaju pada vrednosti nacionalne valute u odnosu na tu valutu snosi potrošač.

U tom pogledu, na nacionalnom sudu je s obzirom na sve okolnosti slučaja i uzimajući u obzir naročito stručnost i znanja pružaoca usluga, u ovom slučaju banke, u vezi s mogućim promenama kursa i rizicima svojstvenim sklapanju ugovora o zajmu u stranoj valuti, da proceni:

1. kao prvo, moguće nepoštovanje zahteva postupanja u do ¹³ i veri, i
2. kao drugo, postojanje eventualne znatnije neravnoteže u pravima i obavezama stranaka.

Zatim, nacionalni sud mora proveriti je li prodavac robe ili pružalac usluga, pod uslovom da je na pošten i pravedan način poslovao s potrošačem, mogao razumno očekivati da će potrošač prihvatiti takvu odredbu sledom pojedinačnih pregovora.

Dakle, konačan stav koji Sud izražava jeste da nepoštenost ugovorne odredbe treba ceniti s obzirom na vreme sklapanja ugovora, uzimajući ¹ obzir sve okolnosti za koje je banka mogla znati u to vreme (i naročito stručnost i znanja pružalaca usluga) i koje su mogle uticati na naknadno izvršenje spomenutog ugovora, što je zadatak nacionalnog suda.

Umesto zaključka

²⁴ Ovaj tekst ima za cilj jedino davanje prave informacije, bez zauzimanja bilo čije strane, s obzirom da novinski naslovi (i specijalizovani sajtovi za „obaranje kredita”) uglavnom daju pogrešnu sliku o ovoj odluci Evropskog suda pravde. Neki zbog neznanja a neki iz sopstvenih interesa (prikrivenih navodnim zalaganjem za rešavanje problema ljudi koji su podizali kredite u CHF) i nepostojanja osnovnih moralnih vrednosti.

Dakle, kao što se vidi iz prethodnog teksta, Evropski sud pravde, odlučujući p ⁷² ahtevu za prethodno odlučivanje postavljenom od strane nacionalnog suda (zahtev – kao deo sistema EU kojem je cilj da omogući da nacionalni sudovi ujednačeno interpretiraju i primenjuju pravo u svim državama članicama), nije doneo odluku u korist korisnika kredita, bar ne u onom smislu u kojem su to objavile novine, niti je utvrdio da je banka namerno iskoristila neznanje korisnika kredita, jer to ovaj sud ne radi, ali je u ovoj odluci dao smernice i istakao važna pitanja na koje bi nacionalni sudovi trebalo da ⁷² govore u svakom pojedinačnom slučaju.

Evropski sud pravde daje interpretaciju prava Evropske unije ili odlučuje o njegovoj valjanosti, a ne primenjuje to pravo na konkretnu situaciju predmeta pred nacionalnim sudom, jer je to uloga nacionalnog suda, odnosno ne odlučuje o činjenicama u postupku pred nacionalnim sudom (član 267. Ugovora o funkcionisanju Evropske unije).

Kada je u pitanju Republika Srbija (koja nije član EU), trebalo bi napomenuti i to da na sajtu Narodne banke Srbije još uvek stoji obaveštenje od 7. juna 2007. godine pod nazivom „Upozorenje MMF-a na zaduživanje u švajcarskim francima”, u kojem je navedeno:

„Međunarodni monetarni fond objavio je početkom ove nedelje saopštenje u ³¹ kojem upozorava da treba dobro paziti na „carry trade” u švajcarskim francima, pošto nagla apresijacija ove valute, izazvana iznenadnim razvojem te vrste trgovine, može delovati štetno na ekonomije koje se u velikoj meri zadužuju u francima. U

ovom izveštaju, koji je preneo Rojters, MMF navodi da bi pomenuto trgovanje, koje podrazumeva zaduživanje u valutama sa niskim kamatama, kao što je švajcarski franak, a u cilju prikupljanja sredstava za investiranje u valute sa visokim kamatama, moglo privremeno da oslabi franak i dovede do toga da on padne ispod ravnotežnog nivoa.

Ovakav razvoj događaja, takođe, može dovesti do prelivanja rizika na druge zemlje, a naročito zemlje Istočne Evrope, u kojima je švajcarski franak, zahvaljujući malim promenama kursa i niskim kamatnim stopama u Švajcarskoj, postao glavna valuta za kredite koji su uveliko doprineli brzom kreditnoj ekspanziji, kaže se u saopštenju MMF-a, koje sadrži i preporuku direktora Fonda o pažljivom praćenju ove vrste kreditiranja, kako bi se ograničili rizici koji ga prate.

Na te rizike Narodna banka Srbije je više puta upozoravala naše građane koji se odlučuju, pre svega, za stambene kredite vezane za švajcarski franak, upravo zato jer su trenutno kamatne stope niže, bez obzira na to što neizvesnost u pogledu prave cene ovih kredita obuhvata otplatni period od 20 i više godina...”

Dakle, stvari nisu crno-bele kako se obično u medijima i na navedenim „specijalizovanim” sajtovima predstavljaju tj. određene banke verovatno nisu, ali druge jesu informisale o mogućnosti promene kursa CHF, a Evropski sud pravde u svojoj odluci je ušao nešto dublje u problematiku savesnosti i poštenja banke kao jače ugovorne strane, od naših sudova, ali je i naglasio i da korisnik kredita mora pri sklapanju ugovora o kreditu postupati s dužnom pažnjom i razboritošću.

KORAK BROJ 8

SRBIJA DONELA LEX SPECIALIS RADI OBEŠTEĆENJA GRAĐANA ZAKON O KONVERZIJI STAMBENIH KREDITA U ŠVAJCARSKIM FRANCIMA²⁹⁶

Predmet uređivanja

Član 1

3

Ovim zakonom uređuju se prava i obaveze banke i korisnika finansijskih usluga - fizičkog lica sa kojim je banka zaključila ugovor o stambenom kreditu sa valutnom klauzulom - indeksiran u švajcarskim francima u postupku konverzije duga po osnovu ovog kredita u dug indeksiran u evrima.

10

Značenje pojedinih pojmova

Član 2

Po sledećim pojmovi, u smislu ovog zakona, imaju sledeće značenje:

1) 18

1) *banka* ima značenje utvrđeno u zakonu kojim se uređuju banke;

2) *korisnik* je fizičko lice koje je sa bankom zaključilo ugovor o kreditu koji nije namenjen njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti;

3) *stambena nepokretnost* je kuća, stan i delovi stambene zgrade koji su namenjeni stanovanju, garaža, odnosno garažno mesto zajedno sa stanom, kao i zemljište sa građevinskom dozvolom za izgradnju kuće, s tim što se vikendice ne smatraju stambenom nepokretnošću;

4) *ugovor o kreditu* je ugovor kojim je korisniku odobren kredit namenjen za kupovinu stambene nepokretnosti, odnosno njeno renoviranje i/ili adaptaciju i/ili rekonstrukciju, kao i za refinansiranje ovih kredita, a koji je indeksiran, odnosno koji sadrži valutnu klauzulu u švajcarskim francima;

5) *stambeni kredit* je kredit koji je predmet ugovora o kreditu;

6) *kurs za konverziju* je srednji kurs švajcarskog franka prema evru koji se izračunava na osnovu zvaničnih

²⁹⁶ „Sl. glasnik RS”, br. 31/2019.

srednjih kurseva Narodne banke Srbije, dinara prema evru i dinara prema švajcarskom franku, važećim na dan konverzije;

7) *dan konverzije* je dan zaključenja ugovora kojim se vrši konverzija iz ovog zakona;

8) *vrsta kredita* je jedna od sledećih vrsta: kredit za kupovinu stambene nepokretnosti; kredit za renoviranje i/ili adaptaciju i/ili rekonstrukciju stambene nepokretnosti; kredit za refinansiranje stambenih kredita;

9) *valutna klauzula* ima značenje utvrđeno zakonima kojima se uređuje devizno poslovanje i obligacioni odnosi.

Ugovori o kreditu na koje se zakon primenjuje

Član 3

22

Odredbe ovog zakona primenjuju se na ugovore o kreditu kod kojih je na dan stupanja na snagu ovog zakona otplata kredita u toku, osim ugovora kod kojih je do tog dana izvršena konverzija stambenih kredita u stambene kredite indeksirane u evrima.

Odredbe ovog zakona primenjuju se i na ugovore o kreditu, odnosno na stambene kredite kod kojih je do dana stupanja na snagu ovog zakona dug po kreditu dospeo u celosti, a nije pokrenut postupak prinudnog izvršenja ili vanskudskog namirenja, odnosno kod kojih je do tog dana pokrenut ili je u toku postupak prinudnog izvršenja ili vanskudskog namirenja, uključujući i stambene kredite kod kojih je izvršena prodaja stambene nepokretnosti koja je bila sredstvo obezbeđenja, a dug nije izmiren u celosti.

Način sprovođenja konverzije i umanjeње duga

Član 4

29

Banka kod koje korisnik otplaćuje stambeni kredit, odnosno koja ima potraživanje po osnovu tog kredita na dan stupanja na snagu ovog zakona dužna je da ponudi konverziju preostalog duga po tom kreditu u dug indeksiran u evrima po kursu za konverziju.

Preostali dug u smislu stava 1. ovog člana čini iznos glavnice na dan konverzije uvećan za iznos dospele, a nenaplaćene redovne kamate na dan konverzije.

Iznos dobijen konverzijom iz stava 1. ovog člana umanjuje se za 38%.

Banka je dužna da na iznos duga iz stava 3. ovog člana primeni kamatnu stopu prema ponudi koja je važila na dan 31. marta 2019. godine, za kredite indeksirane u evrima koji su iste vrste i ročnosti i imaju isti tip kamatne stope (promenljiva ili fiksna) kao i stambeni kredit.

Ako banka na dan 31. marta 2019. godine nije imala u ponudi stambene kredite indeksirane u evrima - dužna je da primeni kamatnu stopu iz stava 9. ovog člana.

Ako je banka na dan 31. marta 2019. godine imala u ponudi stambene kredite indeksirane u evrima, nije imala te kredite koji su iste vrste i/ili ročnosti kao stambeni kredit - dužna je da primeni kamatnu stopu za stambene kredite indeksirane u evrima namenjene za kupovinu stambene nepokretnosti, odnosno za stambene kredite indeksirane u evrima sa ročnošću najpribližnijom ročnosti stambenog kredita.

Ako je stambeni kredit ugovoren sa fiksnom kamatnom stopom, a banka na dan 31. marta 2019. godine nije imala u ponudi stambene kredite indeksirane u evrima s tim tipom kamatne stope - dužna je da primeni promenljivu kamatnu stopu koju je, za kredite indeksirane u evrima iste vrste i ročnosti kao stambeni kredit, primenjivala na taj dan.

3

Ponuda iz st. 4. do 7. ovog člana podrazumeva standardnu, opštu ponudu i ne obuhvata ponudu koja se odnosi na posebne kategorije klijenata u smislu pogl. 3 na koje ovi klijenti imaju pravo.

Promenljiva kamatna stopa iz st. 4. do 7. ovog člana ne može biti veća od 3,4 + tromesečni ili šestomesečni EURIBOR, odnosno fiksna kamatna stopa iz st. 4. do 7. ovog člana ne može biti veća od 4%.

Banka je dužna da u skladu sa ovim članom sačini novi plan otplate kredita.

Započeti sudski i drugi postupci

Član 5

3

Parnični postupak čiji je predmet spora u vezi sa valutnom klauzulom kod ugovora o kreditu kako je definisan ovim zakonom pokrenut do dana stupanja na snagu ovog zakona prekida se danom stupanja na snagu ovog zakona.

Izvršenje u postupku prinudnog izvršenja, odnosno postupku vanskodskog namirenja u vezi sa naplatom potraživanja po osnovu ugovora o kreditu kako je definisan ovim zakonom odlaže se od dana stupanja na snagu ovog zakona i postupak može biti nastavljen samo u skladu sa članom 9. ovog zakona.

Rok za obračun konverzije i dostavljanje predloga korisniku

Član 6

22

Banka je dužna da u roku od 30 dana od dana stupanja na snagu ovog zakona dostavi korisniku ponudu za zaključenje ugovora o konverziji uz indikativan obračun konverzije kredita izvršen po kursu na dan slanja primenom kamatne stope iz člana 4. ovog zakona i predlog ugovora kojim se vrši konverzija sa novim planom otplate.

Konačan tekst ugovora kojim se vrši konverzija sporazumno će utvrditi banka i korisnik u skladu sa propisima.

3

Banka je dužna da dokumente iz stava 1. ovog člana korisniku dostavi preporučenom pošiljkom sa povratnicom ili lično u poslovnici banke, ako ga je prethodno obavestila o mogućnosti ličnog preuzimanja, kao i da ove dokumente, zajedno sa dokazom o uručenju, čuva u dosijeu korisnika.

Na pisani zahtev korisnika koji je banci dostavljen putem pošte ili putem elektronske pošte banka je dužna da dokumente iz stava 1. ovog člana dostavi korisniku na trajnom nosaču podataka putem elektronske pošte ili na drugi način koji dogovore banka i korisnik.

3

Obaveze korisnika u vezi s konverzijom kredita

Član 7

103

U slučaju da prihvati da se konverzija stambenog kredita izvrši u skladu sa im zakonom, korisnik je dužan da u roku od 30 dana od dana prijema dokumenata iz člana 6. ovog zakona o tome obavesti banku i sa bankom zaključi ugovor o konverziji.

3

Banka dostavlja korisniku potpisani ugovor kojim se vrši konverzija kredita (u daljem tekstu: ugovor kojim se vrši konverzija) i plan otplate po kursu za konverziju.

Pravne posledice zaključenja ugovora kojim se vrši konverzija

Član 8

3

Ugovor kojim se vrši konverzija ne smatra se ugovorom o prenosu (novacijom) u smislu zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi.

Postupak prinudnog izvršenja, odnosno postupak vanskodskog namirenja iz člana 5. stav 2. ovog zakona obustavlja se zaključenjem ugovora kojim se vrši konverzija, a banka nema pravo na naknadu troškova tog postupka od korisnika.

Posledice neprihvatanja konverzije

Član 9

3

U slučaju da korisnik u roku iz člana 7. ovog zakona ne obavesti banku da prihvata da se izvrši konverzija kredita, odnosno ne zaključi sa bankom ugovor kojim se vrši konverzija - otplata kredita se nastavlja u skladu sa ugovorom o kreditu, a postupci prekinuti, odnosno odloženi u skladu sa članom 5. ovog zakona nastavljaju se narednog dana od dana isteka tog roka.

Sredstva obezbeđenja

Član 10

3

Sva sredstva obezbeđenja uspostavljena po osnovu ugovora o kreditu ostaju na snazi, bez potrebe njihovog

ponovnog uspostavljanja ili upisa u registre kod nadležnih državnih organa, uključujući, bez ograničenja, i hipoteku i osiguranje kod Nacionalne korporacije za osiguranje stambenih kredita.

Sve uplate Nacionalne korporacije za osiguranje stambenih kredita po osnovu isplaćenih anuiteta koje su do dana stupanja na snagu ovog zakona izvršene za stambene kredite iz člana 3. ovog zakona, ne smatraju se umanjnjem duga korisnika.

Sve polise osiguranja života zaključene u vezi sa ugovorom o kreditu ostaju na snazi, bez potrebe njihovog ponovnog izdavanja ili izmene.

U slučaju zaključenja ugovora kojim se vrši konverzija korisnik nema obavezu da obezbedi dodatna sredstva obezbeđenja ispunjenja obaveza u odnosu na ona koja su ugovorena ugovorom o kreditu.

Banka ne može od korisnika zahtevati naknadu bilo kojih troškova u vezi sa sredstvima obezbeđenja iz ovog člana.

Troškovi konverzije

Član 11

Troškovi konverzije i umanjenja duga iz člana 4. ovog zakona padaju na teret banke koja vrši konverziju u skladu sa tim članom.

Na zahtev za naknadu troškova u vezi sa konverzijom i umanjnjem duga podnetog od strane banke iz stava 1. ovog člana, Republika Srbija nadoknađuje 15% od iznosa dobijenog konverzijom iz člana 4. st. 1. i 2. ovog zakona.

Nakon podnošenja zahteva iz stava 2. ovog člana, Republika Srbija i banka podnosilac zahteva će u roku od sedam dana od dana podnošenja zahteva, u skladu sa stavom 5. ovog člana, zaključiti ugovor kojim se utvrđuje iznos koji je Republika Srbija preuzela kao obavezu na ime naknade troškova konverzije.

Sredstva za izmjenjivanje obaveza Republike Srbije nastalih na osnovu zaključenih ugovora sa bankama iz stava 3. ovog člana, obezbeđuju se u budžetu Republike Srbije, a radi regulisanja tih obaveza Republika Srbija će emitovati obveznice u skladu sa državnim uslovima.

Vlada bliže uređuje sadržinu zahteva iz stava 2. ovog člana, uslove i obavezne elemente ugovora iz stava 3. ovog člana kao i osnovne elemente obveznica, uslove distribucije i naplate obveznica.

Akt iz stava 5. ovog člana, Vlada donosi u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ovog zakona.

Član 12

Ako je u vezi sa primenom konverzije kredita potrebno izvršiti overu određenog dokumenta ili izmenu, upis ili brisanje određenih podataka u katastru nepokretnosti ili drugom javnom registru - javni beležnici, odnosno drugi nosioci javnih ovlašćenja koji pružaju ove usluge dužni su da te usluge pruže bez naknade.

Ako korisnik zaključi sa bankom ugovor kojim se vrši konverzija i parnični postupak iz člana 5. stav 1. ovog zakona se okonča - svaka stranka, odnosno korisnik i banka, snose svoje troškove tog postupka.

Korisnik ne može snositi nikakve dodatne troškove usled primene konverzije kredita.

Prelazni period

Član 13

Korisnik je dužan da nastavi sa otplatom rata, odnosno anuiteta utvrđenih važećim planom otplate do dana zaključenja ugovora kojim se vrši konverzija.

Razliku između iznosa uplaćenog u skladu sa stavom 1. ovog člana i iznosa za uplatu prema novom planu otplate iz člana 4. stav 10. i člana 7. stav 2. ovog zakona banka utvrđuje prilikom dospeća prve sledeće rate, odnosno anuiteta iz tog plana otplate i tako utvrđenu razliku tretira kao pretplatu po kreditu.

Poreski tretman konverzije kredita

Član 14

Iznos umanjenja duga utvrđenog u skladu sa obračunom iz člana 4. ovog zakona koji snosi banka u celosti

se smatra po³ki priznatim rashodom u smislu zakona kojim se uređuje oporezivanje dobiti pravnih lica.

Banka ima pravo i na poreski kredit u visini od 2% od iznosa preostalog duga iz člana 4. stav 2. ovog zakona, što će se bliže urediti zakonom kojim se uređ²⁰ oporezivanje dobiti pravnih lica.

Banka je dužna da uz poresku prijavu za porez na dobit koja se odnosi na period u kome je u poslovnim knjigama evidentiran rashod iz stava 1. ovog člana dos²⁰i kumulativni sažetak obračuna konverzije iz člana 4. ovog zakona na osnovu koga je evidentiran taj rashod, kao i dokaz iz koga nedvosmisleno proizlazi da je rashod pores³ tretiran u skladu sa odredbom stava 1. ovog člana.

Prihod ostvaren primenom konverzije kredita ne smatra se prihodom korisnika u smislu zakona o porezu na dohodak građana.

Računovodstveni tretman potraživanja banke po osnovu ugovora kojim se vrši konverzija, odnosno tretman ovog potraživanja u smislu propisa kojima se uređuju adekvatnost kapitala banke i klasifikacija bilansne aktive i vanbilansnih stavki banke - može bliže urediti Narodna banka Srbije.

Narodna banka Srbije može urediti i način na koji će se obezbediti primena ovog zakona putem instrumenata monetarne politike i putem intervencija na deviznom tržištu.

Nadzor

Član 15

¹⁸

Nadzor nad primenom odredaba ovog zakona sprovodi Narodna banka Srbije u postupku posredne i neposredne kontrole u skladu sa zakonom kojim se u¹⁸tuje poslovanje banaka.

Ako se u postupku iz stava 1. ovog člana utvrde nepravilnosti u vezi sa primenom odredaba ovog zakona, Narodna banka Srbije preduzima mere prema banci u skladu sa zakonom kojim se uređuje poslovanje banaka.

⁴⁴

Stupanje na snagu

Član 16

Ovaj zakon stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u „Službenom glasniku Republike Srbije”.

KORAK BROJ 9

BUDŽET SRBIJE OŠTEĆEN ZA OKO 100 MILIONA EVRA

KORAK BROJ 10

POTREBNO JE DONETI ZAKON O OSNIVANJU AGENCIJE SRBIJE ZA NADZOR FINANSIJSKIH USLUGA NA PRIMERIMA DOBRE PRAKSE U EU U CILJU IZBEGAVANJA OVAKVIH PROBLEMA

PRILOG BROJ 2

ANKETE O PISMENOSTI GRAĐANA SRBIJE

ONLAJN OKRUGLI STO NA TEMU: FINANSIJSKA I DIGITALNA PISMENOST KAO SAVREMENI VID ZAŠTITE KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA

**Okrugli sto je održan 02.12. 2020. godine
u vremenu od 11,00 do 12,00 časova**

SPISAK UČESNIKA NA OKRUGLOM STOLU

Na Okruglom stolu učestvovalo je 12 punoletnih radno aktivnih lica starosti od 25 do 65 godina, a njihova profesionalna orijentacija je sledeća:

1. Pet univerzitetskih profesora iz oblasti bankarstva, finansija i poslova osiguranja imovine i lica;
2. Dva učesnika sa visokom školskom spremom zaposlena u bankama;
3. Dva učesnika sa visokom školskom spremom iz oblasti tržišta kapitala;
4. Jedan učesnik sa visokom školskom spremom na poslovima osiguranja;
5. Jedan učesnik sa visokom školskom spremom na poslovima finansijskog lizinga;
6. Jedan učesnik sa visokom školskom spremom na poslovima penzionog i invalidskog osiguranja.

TOK OKRUGLOG STOLA: I KRATKO UVODNO IZLAGANJE KANDIDATA O TEMI OKRUGLOG STOLA

1. Kandidat je izložio osnovne postavke dr teze koja nosi naziv „Novi model zaštite korisnika finansijskih usluga u eri digitalnog poslovanja.”
2. Osnovne postavke iznete u poglavlju: V DIGITALIZACIJA FINANSIJSKIH USLUGA I NJIHOVA ZAŠTITA:
MEĐUNARODNI REGULATORNI OKVIRI DIGITALNOG POSLOVANJA,
PRAVNI ASPEKTI INTERNETA,
ELEKTRONSKI NOVAC I PLATNE USLUGE,
FINANSIJSKA I DIGITALNA PISMENOST, SAVREMENI VID ZAŠTITE KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA

ANKETE UČESNIKA ONLAJN OKRUGLOG STOLA

Učesnik okruglog stola broj 1

- A) Mesto zaposlenja (npr. banka, osig. društvo) – **Univerzitetski profesor**
- B) Završena najviša škol. sprema (npr. dr. ek. nauka, inž. IT) – **Doktor ekonomskih nauka**
- C) Funkcija na poslu (npr. dir. filijale) – **Vandredni profesor**
- D) Uža specijalnost (npr. prof. bank, berzansko posl.)
- E) Starost **58** godina, broj godina radnog staža u struci **7** godina

MOLIMO VAS DA ODGOVORITE NA SLEDEĆA PITANJA:

1. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani upoznati sa međunarodnom regulativom o poslovima finansijskih usluga u celini: bankarski poslovi, poslovi tržišta kapitala, poslovi finansijskog lizinga, poslovi osiguranja i poslovi penzijskog osiguranja:
Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:
1) 2) 3) 4) 5)
2. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani upoznati sa domaćom regulativom o poslovima finansijskih usluga u celini: bankarski poslovi, poslovi tržišta kapitala, poslovi finansijskog lizinga, poslovi osiguranja (životnog i neživotnog), i poslovi penzijskog osiguranja:
Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:
1) 2) 3) 4) 5)
3. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, domaći propisi iz oblasti finansijskih usluga usaglašeni sa legislativom Evropske unije iz te oblasti:
Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:
1) 2) 3) 4) 5)
4. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, domaće institucije usaglašene sa propisima Evropske unije i uključene u nadzorna tela EU:
Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:
1) 2) 3) 4) 5)
5. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani ovladali međunarodnim, posebno evropskim, i domaćim propisima koji regulišu zaštitu podataka o ličnosti:
Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:
1) 2) 3) 4) 5)
6. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani ovladali tehnikom digitalnog poslovanja sa bankarskim instrumentima: onlajn bankarstvo, razne vrste platnih kartica, korišćenje QR koda...):
Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:
1) 2) 3) 4) 5)
7. Kako, na bazi sopstvenog iskustva, ocenjujete finansijsku pismenost naših građana (npr. poznavanje vrsta finansijskih proizvoda, finansijsko planiranje, vrste kamatnih stopa i njihovo obračunavanje, itd) iz oblasti obavljanja finansijskih usluga:
Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:
1) 2) 3) 4) 5)
8. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani upoznati sa poslovanjem digitalnim valutama (bit koin i dr.), imajući u vidu činjenicu da u našoj zemlji ne postoji zakonsko regulisanje navedene oblasti:
Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:
1) 2) 3) 4) 5)
9. Da li smatrate da domaći pružaoci finansijskih usluga građanima pružaju dovoljno informacija o njihovim pravima, kao korisnici finansijskih usluga:
Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

- 1) 2) 3) 4) 5)
10. Da li smatrate da osnivanje Agencije Srbije za zaštitu korisnika finansijskih usluga predstavlja dobar novi model za zaštitu korisnika finansijskih usluga:
Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

Učesnik okruglog

stola broj 2

- A) Mesto zaposlenja (npr. banka, osig. društvo) – **Osigur. + Univer.**
B) Završena najviša škol. sprema (npr. dr. ek. nauka, inž. IT) – **dr. ek. nauka**
C) Funkcija na poslu (npr. dir. filijale) – **Samostalni savetnik**
D) Uža specijalnost (npr. prof. bank, berzansko posl.) – **Osiguranje**
E) Starost **60** godina, radnog staža u struci **36** godina

MOLIMO VAS DA ODGOVORITE NA SLEDEĆA PITANJA:

1. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani upoznati sa međunarodnom regulativom o poslovima finansijskih usluga u celini: bankarski poslovi, poslovi tržišta kapitala, poslovi finansijskog lizinga, poslovi osiguranja i poslovi penzijskog osiguranja:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

2. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani upoznati sa domaćom regulativom o poslovima finansijskih usluga u celini: bankarski poslovi, poslovi tržišta kapitala, poslovi finansijskog lizinga, poslovi osiguranja (životnog i neživotnog), i poslovi penzijskog osiguranja:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

3. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, domaći propisi iz oblasti finansijskih usluga usaglašeni sa legislativom Evropske unije iz tih oblasti:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

4. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, domaće institucije usaglašene sa propisima Evropske unije i uključene u nadzorna tela EU:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

5. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani ovladali međunarodnim, posebno evropskim, i domaćim propisima koji regulišu zaštitu podataka o ličnosti:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

6. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani ovladali tehnikom digitalnog poslovanja sa bankarskim instrumentima (onlajn bankarstvo, razne vrste platnih kartica, korišćenje QR koda...):

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

7. Kako, na bazi sopstvenog iskustva, ocenjujete finansijsku pismenost naših građana (npr. poznavanje

vrsta finansijskih proizvoda, finansijsko planiranje, vrste kamatnih stopa i njihovo obračunavanje, itd) iz oblasti obavljanja finansijskih usluga:
Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

8. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani upoznati sa poslovanjem digitalnim valutama (bit koin i dr.), imajući u vidu činjenicu da u našoj zemlji ne postoji zakonsko regulisanje navedene oblasti:
Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

9. Da li smatrate da domaći pružaoci finansijskih usluga građanima pružaju dovoljno informacija o njihovim pravima, kao korisnicima finansijskih usluga:
Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

10. Da li smatrate da osnivanje Agencije Srbije za zaštitu korisnika finansijskih usluga predstavlja dobar novi model za zaštitu korisnika finansijskih usluga:
Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

Učesnik okruglog stola broj 3.

- A) Mesto zaposlenja (npr. banka, osig. društvo) – **Banka**
B) Završena najviša škol. sprema (npr. dr ek.nauka, inž. IT) – **dipl. ekon.**
C) Funkcija na poslu (npr. dir. filijale) – **Savetnik**
D) Uža specijalnost (npr. prof. bank, berzansko posl.) – **bank. posl.**
E) Starost 55 godina, broj godina radnog staža u struci 25 godina

PITANJA ZA UČESNIKE:

1. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani upoznati sa međunarodnom regulativom o poslovima finansijskih usluga u celini: bankarski poslovi, poslovi tržišta kapitala, poslovi finansijskog lizinga, poslovi osiguranja i poslovi penzijskog osiguranja:
Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:
1) 2) 3) 4) 5)
2. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani upoznati sa domaćom regulativom o poslovima finansijskih usluga u celini: bankarski poslovi, poslovi tržišta kapitala, poslovi finansijskog lizinga, poslovi osiguranja (životnog i neživotnog), i poslovi penzijskog osiguranja:
Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:
1) 2) 3) 4) 5)
3. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, domaći propisi iz oblasti finansijskih usluga usaglašeni sa legislativom Evropske unije iz te oblasti:
Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:
1) 2) 3) 4) 5)
4. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, domaće institucije usaglašene sa propisima Evropske unije i uključene u nadzorna tela EU:

Oceniti jednom od ocena ² od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

5. U kojoj meri ^{su}, po vašem mišljenju, naši građani ovladali međunarodnim, posebno evropskim, i domaćim propisima koji regulišu ² zaštitu podataka o ličnosti:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

6. U kojoj meri ^{su}, po vašem mišljenju, naši građani ovladali tehnikom digitalnog poslovanja sa bankarskim instrumentima: ¹⁶ n-lajn bankarstvo, razne vrste platnih kartica, korišćenje QR koda...):

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

7. ^{Kako}, na bazi sopstvenog iskustva, ocenjujete finansijsku pismenost naših građana (npr. poznavanje vrsta finansijskih proizvoda, finansijsko planiranje, vrste kamatnih stopa i njihovo obračunavanje, itd) iz oblasti obavljanja finansijskih usluga:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

8. U kojoj meri ^{su}, po vašem mišljenju, naši građani upoznati sa poslovanjem digitalnim valutama (bit koin i dr.), imajući u vidu činjenicu ² u našoj zemlji ne postoji zakonsko regulisanje navedene oblasti:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

9. Da li smatrate da domaći pružaoci finansijskih usluga građanima pružaju dovoljno informacija o njihovim pravima, kao korisnici ² na finansijskih usluga:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

10. Da li smatrate da osnivanje Agencije Srbije za zaštitu korisnika finansijskih usluga predstavlja dobar novi model za zaštitu ¹⁶ korisnika finansijskih usluga:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

Učesnik okruglog stola broj 4

- A) Mesto zaposlenja (npr. banka, osig. društvo) – **Banka**
- B) Završena najviša škol. sprema (npr. dr. ek. nauka, inž. IT) – **dipl. ekon.**
- C) Funkcija na poslu (npr. dir. filijale) – **docent**
- D) Uža specijalnost (npr. prof. bank, berzansko posl.) – **fi. tržišta**
- E) Starost **35** godina, broj godina radnog staža u struci **5** godina

PITANJA ZA UČESNIKE:

1. U kojoj meri ^{su}, po vašem mišljenju, naši građani upoznati sa međunarodnom regulativom o poslovima finansijskih usluga u celini: bankarski poslovi, poslovi tržišta kapitala, poslovi finansijskog lizinga, poslovi osiguranja i poslovi ² penzijskog osiguranja:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

2. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani upoznati sa domaćom regulativom o poslovima finansijskih usluga u celini: bankarski poslovi, poslovi tržišta kapitala, poslovi finansijskog lizinga, poslovi osiguranja (životnog i neživotnog), i poslovi penzijskog osiguranja:
Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

3. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, domaći propisi iz oblasti finansijskih usluga usaglašeni sa legislativom Evropske unije iz te oblasti:
Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

4. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, domaće institucije usaglašene sa propisima Evropske unije i uključene u nadzor tela EU:
Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

5. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani ovladali međunarodnim, posebno evropskim, i domaćim propisima koji regulišu zaštitu podataka o ličnosti:
Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

6. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani ovladali tehnikom digitalnog poslovanja sa bankarskim instrumentima (onlajn bankarstvo, razne vrste platnih kartica, korišćenje QR koda...):
Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

7. Kako, na bazi sopstvenog iskustva, ocenjujete finansijsku pismenost naših građana (npr. poznavanje vrsta finansijskih proizvoda, finansijsko planiranje, vrste kamatnih stopa i njihovo obračunavanje, itd) iz oblasti obavljanja finansijskih usluga:
Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

8. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani upoznati sa poslovanjem digitalnim valutama (bit koin i dr.), imajući u vidu činjenicu da u našoj zemlji ne postoji zakonsko regulisanje navedene oblasti:
Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

9. Da li smatrate da domaći pružaoci finansijskih usluga građanima pružaju dovoljno informacija o njihovim pravima, kao korisnici finansijskih usluga:
Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

10. Da li smatrate da osnivanje Agencije Srbije za zaštitu korisnika finansijskih usluga predstavlja dobar novi model za zaštitu korisnika finansijskih usluga:
Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

- A) Mesto zaposlenja (npr. banka, osig. društvo) – **Osiguranje**
 B) Završena najviša škol. sprema (npr. dr ek.nauka, inž. IT) – **dipl. pravnik**
 C) Funkcija na poslu (npr. dir. filijale) – **Pomoćnik direktora**
 D) Uža specijalnost (npr. prof. bank, berzansko posl.) – **Osig. lica**
 E) Starost **45** godina, broj godina radnog staža u struci **15** godina

MOLIMO VAS DA ODGOVORITE NA SLEDEĆA PITANJA:

- U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani upoznati sa međunarodnom regulativom o poslovima finansijskih usluga u celini: bankarski poslovi, poslovi tržišta kapitala, poslovi finansijskog lizinga, poslovi osiguranja i poslovi **2** penzijskog osiguranja:
 Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:
 1) 2) 3) 4) 5)
- U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani upoznati sa domaćom regulativom o poslovima finansijskih usluga u celini: bankarski poslovi, poslovi tržišta kapitala, poslovi finansijskog lizinga, poslovi osiguranja (životnog i než²otnog), i poslovi penzijskog osiguranja:
 Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:
 1) 2) 3) 4) 5)
- U kojoj meri su, po vašem mišljenju, domaći propisi iz oblasti finansijskih usluga usaglašeni sa legislativom Evropske unije iz t² oblasti:
 Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:
 1) 2) 3) 4) 5)
- U kojoj meri su, po vašem mišljenju, domaće institucije usaglašene sa propisima Evropske unije i uključene u nadzorna tela EU: **2**
 Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:
 1) 2) 3) 4) 5)
- U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani ovladali međunarodnim, posebno evropskim, i domaćim propisima koji reguli² zaštitu podataka o ličnosti:
 Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:
 1) 2) 3) 4) 5)
- U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani ovladali tehnikom digitalnog poslovanja sa bankarskim instrumentima: **16** nla²jn bankarstvo, razne vrste platnih kartica, korišćenje QR koda...):
 Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:
 1) 2) 3) 4) 5)
- Kako, na bazi sopstvenog iskustva, ocenjujete finansijsku pismenost naših građana (npr. poznavanje vrsta finansijskih proizvoda, finansijsko planiranje, vrste kamatnih stopa i njihovo obračunavanje, itd) iz oblasti obavljanja finar²jskih usluga:
 Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:
 1) 2) 3) 4) 5)
- U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani upoznati sa poslovanjem digitalnim valutama (bit koin i dr.), imajući u vidu činje²cu da u našoj zemlji ne postoji zakonsko regulisanje navedene oblasti:
 Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:
 1) 2) 3) 4) 5)

9. Da li smatrate da domaći pružaoci finansijskih usluga građanima pružaju dovoljno informacija o njihovim pravima, kao korisnici na finansijskih usluga:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

10. Da li smatrate da osnivanje Agencije Srbije za zaštitu korisnika finansijskih usluga predstavlja dobar novi model zaštite korisnika finansijskih usluga:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

Učesnik okruglog stola broj 6

A) Mesto zaposlenja (npr. banka, osig. društvo) – **Lizing kompanija**

B) Završena najviša škol. sprema (npr. dr ek. nauka, inž. IT) – **dipl. ekon.**

C) Funkcija na poslu (npr. dir. filijale) – **Savetnik**

D) Uža specijalnost (npr. prof. bank, berzansko posl.) – **Finan. lizing**

E) Starost **50** godina, broj godina radnog staža u struci **10** godina

MOLIMO VAS DA ODGOVORITE NA SLEDEĆA PITANJA:

1. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani upoznati sa međunarodnom regulativom o poslovima finansijskih usluga u celini: bankarski poslovi, poslovi tržišta kapitala, poslovi finansijskog lizinga, poslovi osiguranja i poslovi penzijskog osiguranja:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

2. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani upoznati sa domaćom regulativom o poslovima finansijskih usluga u celini: bankarski poslovi, poslovi tržišta kapitala, poslovi finansijskog lizinga, poslovi osiguranja (životnog i neživotnog), i poslovi penzijskog osiguranja:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

3. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, domaći propisi iz oblasti finansijskih usluga usaglašeni sa legislativom Evropske unije iz tih oblasti:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

4. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, domaće institucije usaglašene sa propisima Evropske unije i uključene u nadzorna tela EU:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

5. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani ovladali međunarodnim, posebno evropskim, i domaćim propisima koji regulišu zaštitu podataka o ličnosti:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

6. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani ovladali tehnikom digitalnog poslovanja sa bankarskim instrumentima (onlajn bankarstvo, razne vrste platnih kartica, korišćenje QR koda...):

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

7. Kako, na bazi sopstvenog iskustva, ocenjujete finansijsku pismenost naših građana (npr. poznavanje vrsta finansijskih proizvoda, finansijsko planiranje, vrste kamatnih stopa i njihovo obračunavanje, itd) iz oblasti obavljanja finansijskih usluga:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

8. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani upoznati sa poslovanjem digitalnim valutama (bit koin i dr.), imajući u vidu činjenicu da u našoj zemlji ne postoji zakonsko regulisanje navedene oblasti:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

9. Da li smatrate da domaći pružaoci finansijskih usluga građanima pružaju dovoljno informacija o njihovim pravima, kao korisnici finansijskih usluga:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

10. Da li smatrate da osnivanje Agencije Srbije za zaštitu korisnika finansijskih usluga predstavlja dobar novi model za zaštitu korisnika finansijskih usluga:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

Učesnik okruglog stola broj 7

- A) Mesto zaposlenja (npr. banka, osig. društvo) – **Berza**
 B) Završena najviša škol. sprema (npr. dr ek. nauka, inž. IT) – **dipl. ekon.**
 C) Funkcija na poslu (npr. dir. filijale) – **Viši savetnik**
 D) Uža specijalnost (npr. prof. bank, berzansko posl.) – **trg. HOV**
 E) Starost 43 godina, broj godina radnog staža u struci 18 godina

MOLIMO VAS DA ODGOVORITE NA SLEDEĆA PITANJA:

1. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani upoznati sa međunarodnom regulativom o poslovima finansijskih usluga u celini: bankarski poslovi, poslovi tržišta kapitala, poslovi finansijskog lizinga, poslovi osiguranja i poslovi penzijskog osiguranja:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

2. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani upoznati sa domaćom regulativom o poslovima finansijskih usluga u celini: bankarski poslovi, poslovi tržišta kapitala, poslovi finansijskog lizinga, poslovi osiguranja (životnog i neživotnog), i poslovi penzijskog osiguranja:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

3. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, domaći propisi iz oblasti finansijskih usluga usaglašeni sa legislativom Evropske unije iz te oblasti:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

4. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, domaće institucije usaglašene sa propisima Evropske unije i uključene u nadzorna tela EU: 2

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

5. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani ovladali međunarodnim, posebno evropskim, i domaćim propisima koji regulišu zaštitu podataka o ličnosti:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

6. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani ovladali tehnikom digitalnog poslovanja sa bankarskim instrumentima: online bankarstvo, razne vrste platnih kartica, korišćenje QR koda...):

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

7. Kako, na bazi sopstvenog iskustva, ocenjujete finansijsku pismenost naših građana (npr. poznavanje vrsta finansijskih proizvoda, finansijsko planiranje, vrste kamatnih stopa i njihovo obračunavanje, itd) iz oblasti obavljanja finansijskih usluga:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

8. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani upoznati sa poslovanjem digitalnim valutama (bit koin i dr.), imajući u vidu činjenicu da u našoj zemlji ne postoji zakonsko regulisanje navedene oblasti:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

9. Da li smatrate da domaći pružaoci finansijskih usluga građanima pružaju dovoljno informacija o njihovim pravima, kao korisnika finansijskih usluga:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

10. Da li smatrate da osnivanje Agencije Srbije za zaštitu korisnika finansijskih usluga predstavlja dobar novi model za zaštitu korisnika finansijskih usluga:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

Učesnik okruglog stola broj 8

- A) Mesto zaposlenja (npr. banka, osig. društvo) – **Berza**
- B) Završena najviša škol. sprema (npr. dr. ek.nauka, inž. IT) – **Dipl. ek.**
- C) Funkcija na poslu (npr. dir. filijale) – **Broker**
- D) Uža specijalnost (npr. prof. bank, berzansko posl.) – **Trg. akcijama**
- E) Starost 32 godina, broj godina radnog staža u struci 5 godina

MOLIMO VAS DA ODGOVORITE NA SLEDEĆA PITANJA:

1. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani upoznati sa međunarodnom regulativom o poslovima

finansijskih usluga u celini: bankarski poslovi, poslovi tržišta kapitala, poslovi finansijskog lizinga, poslovi osiguranja i poslovi penzijskog osiguranja:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

2. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani upoznati sa domaćom regulativom o poslovima finansijskih usluga u celini: bankarski poslovi, poslovi tržišta kapitala, poslovi finansijskog lizinga, poslovi osiguranja (životnog i neživotnog), i poslovi penzijskog osiguranja:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

3. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, domaći propisi iz oblasti finansijskih usluga usaglašeni sa legislativom Evropske unije iz te oblasti:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

4. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, domaće institucije usaglašene sa propisima Evropske unije i uključene u nadzorna tela EU:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

5. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani ovladali međunarodnim, posebno evropskim, i domaćim propisima koji regulišu zaštitu podataka o ličnosti:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

6. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani ovladali tehnikom digitalnog poslovanja sa bankarskim instrumentima (online bankarstvo, razne vrste platnih kartica, korišćenje QR koda...):

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

7. Kako, na bazi sopstvenog iskustva, ocenjujete finansijsku pismenost naših građana (npr. poznavanje vrsta finansijskih proizvoda, finansijsko planiranje, vrste kamatnih stopa i njihovo obračunavanje, itd) iz oblasti obavljanja finansijskih usluga:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

8. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani upoznati sa poslovanjem digitalnim valutama (bit koin i dr.), imajući u vidu činjenicu da u našoj zemlji ne postoji zakonsko regulisanje navedene oblasti:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

9. Da li smatrate da domaći pružaoci finansijskih usluga građanima pružaju dovoljno informacija o njihovim pravima, kao korisnicima finansijskih usluga:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

10. Da li smatrate da osnivanje Agencije Srbije za zaštitu korisnika finansijskih usluga predstavlja dobar novi model za zaštitu korisnika finansijskih usluga:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

Učesnik okruglog stola broj 9

- A) Mesto zaposlenja (npr. banka, osig. društvo) – **Penz. osiguranje**
 B) Završena najviša škol. sprema (npr. dr ek. nauka, inž. IT) – **Ek. fak**
 C) Funkcija na poslu (npr. dir. filijale) – **Savetnik**
 D) Uža specijalnost (npr. prof. bank, berzansko posl.) – **Penz. Osig.**
 E) Starost **39** godina, broj godina radnog staža u struci **12** godina

MOLIMO VAS DA ☐ ODGOVORITE NA SLEDEĆA PITANJA:

- U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani upoznati sa međunarodnom regulativom o poslovima finansijskih usluga u celini: bankarski poslovi, poslovi tržišta kapitala, poslovi finansijskog lizinga, poslovi osiguranja i poslovi penzijskog osiguranja:
 Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:
 1) 2) 3) 4) 5)
- U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani upoznati sa domaćom regulativom o poslovima finansijskih usluga u celini: bankarski poslovi, poslovi tržišta kapitala, poslovi finansijskog lizinga, poslovi osiguranja (životnog i neživotnog), i poslovi penzijskog osiguranja:
 Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:
 1) 2) 3) 4) 5)
- U kojoj meri su, po vašem mišljenju, domaći propisi iz oblasti finansijskih usluga usaglašeni sa legislativom Evropske unije iz te oblasti:
 Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:
 1) 2) 3) 4) 5)
- U kojoj meri su, po vašem mišljenju, domaće institucije usaglašene sa propisima Evropske unije i uključene u nadzorna tela EU: 2
 Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:
 1) 2) 3) 4) 5)
- U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani ovladali međunarodnim, posebno evropskim, i domaćim propisima koji regulišu zaštitu podataka o ličnosti:
 Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:
 1) 2) 3) 4) 5)
- U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani ovladali tehnikom digitalnog poslovanja sa bankarskim instrumentima: 16 onlajn bankarstvo, razne vrste platnih kartica, korišćenje QR koda...):
 Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:
 1) 2) 3) 4) 5)
- Kako, na bazi sopstvenog iskustva, ocenjujete finansijsku pismenost naših građana (npr. poznavanje vrsta finansijskih proizvoda, finansijsko planiranje, vrste kamatnih stopa i njihovo obračunavanje, itd) iz oblasti obavljanja finansijskih usluga:
 Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

8. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani upoznati sa poslovanjem digitalnim valutama (bit koin i dr.), imajući u vidu činjenicu da u našoj zemlji ne postoji zakonsko regulisanje navedene oblasti:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

9. Da li smatrate da domaći pružaoci finansijskih usluga građanima pružaju dovoljno informacija o njihovim pravima, kao korisnici finansijskih usluga:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

10. Da li smatrate da osnivanje Agencije Srbije za zaštitu korisnika finansijskih usluga predstavlja dobar novi model za zaštitu korisnika finansijskih usluga:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

Učesnik okruglog stola broj 10

- A) Mesto zaposlenja (npr. banka, osig. društvo) – **Banka**
B) Završena najviša škol. sprema (npr. dr ek. nauka, inž. IT) – **dr. ek. nauka**
C) Funkcija na poslu (npr. dir. filijale) – **dir. Filijale**
D) Uža specijalnost (npr. prof. bank, berzansko posl.) – **bankarstvo**
E) Starost **58** godina, broj godina radnog staža u struci **28** godina

MOLIMO VAS DA ODGOVORITE NA SLEDEĆA PITANJA:

1. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani upoznati sa međunarodnom regulativom o poslovima finansijskih usluga u celini: bankarski poslovi, poslovi tržišta kapitala, poslovi finansijskog lizinga, poslovi osiguranja i poslovi penzijskog osiguranja:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

2. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani upoznati sa domaćom regulativom o poslovima finansijskih usluga u celini: bankarski poslovi, poslovi tržišta kapitala, poslovi finansijskog lizinga, poslovi osiguranja (životnog i neživotnog), i poslovi penzijskog osiguranja:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

3. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, domaći propisi iz oblasti finansijskih usluga usaglašeni sa legislativom Evropske unije iz tih oblasti:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

4. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, domaće institucije usaglašene sa propisima Evropske unije i uključene u nadzorna tela EU:

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

5. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani ovladali međunarodnim, posebno evropskim, i domaćim propisima koji regulišu zaštitu podataka o ličnosti:
Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

6. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani ovladali tehnikom digitalnog poslovanja sa bankarskim instrumentima (orban bankarstvo, razne vrste platnih kartica, korišćenje QR koda...):
Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

7. Kako, na bazi sopstvenog iskustva, ocenjujete finansijsku pismenost naših građana (npr. poznavanje vrsta finansijskih proizvoda, finansijsko planiranje, vrste kamatnih stopa i njihovo obračunavanje, itd) iz oblasti obavljanja finansijskih usluga:
Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

8. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani upoznati sa poslovanjem digitalnim valutama (bit koin i dr.), imajući u vidu činjenicu da u našoj zemlji ne postoji zakonsko regulisanje navedene oblasti:
Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

9. Da li smatrate da domaći pružaoci finansijskih usluga građanima pružaju dovoljno informacija o njihovim pravima, kao korisnicima finansijskih usluga:
Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

10. Da li smatrate da osnivanje Agencije Srbije za zaštitu korisnika finansijskih usluga predstavlja dobar novi model za zaštitu korisnika finansijskih usluga:
Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

Učesnik okruglog stola broj 11

- A) Mesto zaposlenja (npr. banka, osig. društvo) – **Univerzitet**
- B) Završena najviša škol. sprema (npr. dr. ek. nauka, inž. IT) – **Informat.**
- C) Funkcija na poslu (npr. dir. filijale) – **Redovni profesor**
- D) Uža specijalnost (npr. prof. bank, berzansko posl.) – **Informat. sistemi**
- E) Starost **58** godina, broj godina radnog staža u struci **22** godine

MOLIMO VAS DA ODGOVORITE NA SLEDEĆA PITANJA:

1. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani upoznati sa međunarodnom regulativom o poslovima finansijskih usluga u celini: bankarski poslovi, poslovi tržišta kapitala, poslovi finansijskog lizinga, poslovi osiguranja i poslovi penzijskog osiguranja:
Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

2. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani upoznati sa domaćom regulativom o poslovima finansijskih usluga u celini: bankarski poslovi, poslovi tržišta kapitala, poslovi finansijskog lizinga, poslovi osiguranja (životnog i neživotnog), i poslovi penzijskog osiguranja:
Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

3. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, domaći propisi iz oblasti finansijskih usluga usaglašeni sa legislativom Evropske unije iz tih oblasti: 2

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

4. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, domaće institucije usaglašene sa propisima Evropske unije i uključene u nadzorna tela EU: 2

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

5. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani ovladali međunarodnim, posebno evropskim, i domaćim propisima koji regulišu zaštitu podataka o ličnosti: 2

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

6. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani ovladali tehnikom digitalnog poslovanja sa bankarskim instrumentima: 16 nlažn bankarstvo, razne vrste platnih kartica, korišćenje QR koda...):

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

7. Kako, na bazi sopstvenog iskustva, ocenjujete finansijsku pismenost naših građana (npr. poznavanje vrsta finansijskih proizvoda, finansijsko planiranje, vrste kamatnih stopa i njihovo obračunavanje, itd) iz oblasti obavljanja finansijskih usluga: 2

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

8. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani upoznati sa poslovanjem digitalnim valutama (bit koin i dr.), imajući u vidu činjenicu da u našoj zemlji ne postoji zakonsko regulisanje navedene oblasti: 2

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

9. Da li smatrate da domaći pružaoci finansijskih usluga građanima pružaju dovoljno informacija o njihovim pravima, kao korisnici finansijskih usluga: 2

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

10. Da li smatrate da osnivanje Agencije Srbije za zaštitu korisnika finansijskih usluga predstavlja dobar novi model za zaštitu korisnika finansijskih usluga: 16

Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

Učesnik okruglog stola broj 12

- A) Mesto zaposlenja (npr. banka, osig. društvo) – **Univerzitet**
B) Završena najviša škol. sprema (npr. dr. ek. nauka, inž. IT) – **dr. ek. nauka**
C) Funkcija na poslu (npr. dir. filijale) – **Vanr. prof.**
D) Uža specijalnost (npr. prof. bank, berzansko posl.) – **međunarodna ekonomija**

E) Starost **37** godina, broj godina radnog staža u struci **14** godina

MOLIMO VAS DA ODGOVORITE NA SLEDEĆA PITANJA:

1. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani upoznati sa međunarodnom regulativom o poslovima finansijskih usluga u celini: ☐ bankarski poslovi, poslovi tržišta kapitala, poslovi finansijskog lizinga, poslovi osiguranja ☐ i ☐ poslovi penzijskog osiguranja:
Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

2. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani upoznati sa domaćom regulativom o poslovima finansijskih usluga u celini: bankarski poslovi, poslovi tržišta kapitala, poslovi finansijskog lizinga, poslovi osiguranja (životnog i neživotnog), i poslovi penzijskog osiguranja:
Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

3. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, domaći propisi iz oblasti finansijskih usluga usaglašeni sa legislativom Evropske unije iz tih oblasti:
Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

4. U kojoj ☐ meri su, po vašem mišljenju, domaće institucije usaglašene sa propisima Evropske unije i ☐ uključene u nadzorna tela EU:
Oceniti ☐ jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

5. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani ovladali međunarodnim, posebno evropskim, i domaćim propisima koji ☐ regulišu ☐ zadržanju podataka o ličnosti:
Oceniti ☐ jednom ☐ od ocena od 1 do 5:

1) ☐ 2) ☐ 3) ☐ 4) ☐ 5) ☐

6. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani ovladali tehnikom digitalnog poslovanja sa bankarskim instrumentima (online bankarstvo, razne vrste platnih kartica, korišćenje QR koda...):
Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) ☐ 4) 5)

7. Kako, na bazi sopstvenog iskustva, ocenjujete finansijsku pismenost naših građana (npr. poznavanje vrsta finansijskih proizvoda, finansijsko planiranje, vrste kamatnih stopa i njihovo obračunavanje, itd) iz oblasti obavljanja finansijskih usluga:
Oceniti jednom od ☐ ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) ☐ 4) 5)

8. U kojoj meri su, po vašem mišljenju, naši građani upoznati sa poslovanjem digitalnim valutama (bit koin i dr.), imajući u vidu činjenicu da u našoj zemlji ne postoji zakonsko regulisanje navedene oblasti:
Oceniti ☐ jednom od ocena od 1 do 5:

1) ☐ 2) 3) 4) 5)

9. Da li smatrate da domaći pružaoci finansijskih usluga građanima pružaju dovoljno informacija o njihovim pravima, kao korisnicima finansijskih usluga:
Oceniti jednom od ocena od 1 do 5:

1) 2) 3) 4) 5)

10. Da li smatrate da osnivanje Agencije Srbije za zaštitu korisnika finansijskih usluga predstavlja dobar novi model za zaštitu korisnika finansijskih usluga:
Oceniti jednom od

SPISAK

TABELA

Tabela broj 1	1	Vrednost	deset	najvećih
kompanija na svetu	II deo			
Tabela broj 2	Bruto domaći proizvod po tržišnim cenama, 2018.	IV deo		
Tabela broj 3	3	Spisak	udruženja	i saveza
potrošača u Srbiji		IV deo		
Tabela broj 4	Broj prigovora potrošača prema predmetu prigovora	IV deo		
Tabela broj 5	Ukupan broj prigovora potrošača u 2019. godini	IV deo		
Tabela broj 6	Broj prigovora prema vrsti usluga u 2019.godini	IV deo		
Tabela broj 7	Rezultati ankete o pismenosti u Srbiji	V deo		

SPISAK GRAFIKONA

Grafikon broj 1	Struktura prigovora potrošača prema predmetu ugovora	IV deo
Grafikon broj 2	Procentualno učešće ukupnog broja prigovora u 2019.	IV deo
Grafikon broj 3	Procentualno učešće prigovora prema vrsti usluge 2019.	IV deo
Grafikon broj 4	Procentualno učešće prigovora potrošača prema vrsti pomoći	IV deo
Grafikon broj 5	Podaci Evropske hipotekarne federacije o kamatama na stambene kredite	VI deo
Grafikon broj 6	Prosečne obavezne premije osiguranja od odgovornosti	VI deo
Grafikon broj 7	Grafički prikaz nadzornih institucija Srbije	VII deo
Grafikon broj 8	Kriterijumi evaluacije OECD	VIII deo

SPISAK SKRAĆENICA

- CRD Direktiva = Direktiva 2013/36/EU o pristupanju delatnosti kreditnih institucija i bonitetnom nadzoru nad kreditnim institucijama i investicionim društvima
- CRR Uredba = Uredba (EU) br. 575/2013. o bonitetnim zahtevima za kreditne institucije i investiciona društva
- PAD Direktiva = Direktiva 2014/92/EU o uporedivosti naknada u vezi s računima za plaćanje, prenosu računa za plaćanje i pristupu računima za plaćanje s osnovnim uslugama
- CCD Direktiva = Direktiva 2008/48/EZ o ugovorima o potrošačkim kreditima
- MCD Direktiva = Direktiva 2014/17/EU o ugovorima o potrošačkim kreditima koji se odnose na stambene nekretnine
- Direktiva UCITS = Direktiva 2014/91/EU o subjektima za zajednička ulaganja u prenosive hartije od vrednosti
- Direktive Solventnost II i IORP II = Direktiva (EU) 2016/2341 o delatnostima i nadzoru institucija za strukovno penziono osiguranje
- Direktiva MiFID II = Direktiva 2014/65/EU o tržištu finansijskih instrumenata
- Direktiva IDD = Direktiva (EU) 2016/2341 o delatnostima i nadzoru institucija za strukovno penziono osiguranje
- EBA = Evropsko nadzorno telo za bankarstvo
- ESRB Uredba = Uredba EU br. 1092/2010 o makrobonitetnom nadzoru finansijskog sistema Evropske unije i osnivanju Evropskog odbora za sistemske rizike i Uredba (EU) 2019/2176 Evropskog parlamenta i Veća od 1812. 2019. godine o izmeni Uredbe br. 1092/2010.
- ESMA = Evropsko nadzorno telo za hartije od vrednosti i tržišta kapitala
- EIOPA = Evropsko nadzorno telo za osiguranje i strukovno penzijsko osiguranje
- FSUG = Udruženje korisnika finansijskih usluga
- Direktiva PSD2 = Direktiva (EU) 2015/2366 o platnim uslugama na unutrašnjem tržištu
- NRPP = Nacionalni registar potrošačkih prigovora
- MIGA = Multilateralna agencija za garantovanje investicija
- UNCTAD = Konferencija ujedinjenih naroda za trgovinu i razvoj
- OECD = Organizacija za ekonomsku saradnju i razvoj
- ECB = Evropska centralna banka
- EK = Evropska komisija
- EMU = Evropska monetarna unija
- TARGET = Transevropski automatski sistem bruto poravnanja u realnom vremenu
- CCBM = Korespondentni model centralnog bankarstva
- DSM = Jedinstveno digitalno tržište
- CMU = Unija tržišta kapitala
- FSUG = Udruženje korisnika finansijskih usluga
- SEPA = Jedinstveno područje plaćanja u evrima

ADR = Direktiva o alternativnom rešavanju sporova

DMFSD = Direktiva o trgovanju na daljinu finansijskim uslugama koje su namenjene potrošačima

EIDAS = Uredba o elektronskoj identifikaciji

ACCIS = Udruženje pružaoca informacija o kreditnoj sposobnosti potrošača

LITERATURA

LITERATURA

Autorska dela

5

1. Anderson, R. Dubois, H. Koark, A. Lecher, G. Ramsay, I. Roethe, T. Micklitz, H, (2011), *Consumer Bankruptcy in Europe Different Paths for Debtors and Creditors*.

58

2. Armour, J. i dr. (2016), *Principles of Financial Regulation*, Oxford University Press, Oxford

3. R. Atkinson, S. Ezell, (2014), *Ekonomika inovacija*, Mate, Zagreb

4. Antić Z. *Preduzetništvo*, (2013), Beogradska poslovna škola, Beograd

5. Avlijaš, R, *Preduzetništvo*, (2010), Univerzitet Singidunum, Beograd

6

6. Bartley, J. (2011), *What drives financial literacy among the young?*. Undergraduate Economic Review, Article 23, 7(1):1-15

7. Bartlet, Džejm, (2016), *Darknet*, Laguna, Beograd

8. Bejaković J. (2010), *Osobna prezaduženost*, Zagreb, Institut za javne financije, str. 9

6

9. de Bassa Scheresberg, C. (2013), *Financial literacy and financial behavior among young adults: evidence and implications. Numeracy – Advancing Education in Quantitative Literacy*, Article No. 5, 6(2):1-21.

10. Bodul D, docent Pravnog fakulteta Sveučilišta u Rijeci: *Dvije godine primjene Zakona o stečaju potrošača*, UDK:366:347.736/.739(497.5), rad prihvaćen 10.12.2018., str. 162.

11. Braucher, J. (2006), *Theories of Overindebtedness: Interaction of Structure and Culture*. *Arizona Legal Studies Discussion Paper No. 06-04*, str. 2-18
12. Bretz, M. (2012), *Insovincies in Europe 2011/12*. A survey by the Creditreform Economic Research Unit,
13. R. Du Boff, (1989), *Accumulation & Power: An Economic History*, *Antitrust Law Journal*, br. 58. Str. 841.
14. Efrat R. (2002), *Global Trends in Personal Bankruptcy*, *Amerikan Bankruptcy Law Journal*, 76(1), str. 1-81
15. Galić, Aleš, *Procesnopravna zaštita potrošača u pravu Evropske unije*, *Evropski pravnik*, br. 1/2006. Str. 111.
16. Garret, A. T. (2007), *The Rise in Personal Bankruptcies: The Eighth Federal Reserve District and Beyond*, *Federal Reserve Bank of St. Louis Review*, 89(1), str. 15-37.
17. Hacker, P. i Thomale, C. (2018), *Crypto-Securities Regulation: ICOs and Token Sales and Cryptocurrencies under EU Financial Law*, *European Company and Financial Law Review*, Vol. 15. Issue 4, decembar 2018., pp. 645-696.
18. Hadžić Mirosljub, (2018), *Bankarstvo*, Univerzitet Singidunum, Beograd
19. Hondius, Ewoud, *Jugoistočna Evropa i evropsko privatno pravo*, *Evropski pravnik*, br. 1/2006, str. 23.
20. Hovenkamp H., (1999), *Federal Antitrust Policy: The law of competition and its practice*, 1999. 2nd edition, St. Paul, Minn. West Publishing, Co. str. 236.
21. Jovanović Zattila, M. (2013), *Milenija, Pravo potrošača*, Pravni fakultet, Niš
22. Jović Z. (2008), *Menadžment finansijskih institucija*, Univerzitet Singidunum, Beograd, str. 247.
23. Klapper, L., Lusardi, A., van Oudheusden, P. (2015), *Financial literacy around the world: insight from the Standard & Poor's ratings services global financial literacy survey*, McGraw Hill Financial Inc, New York, USA. Dostupno na http://gflec.org/wp-content/uploads/2015/11/Finlit_paper_16_F2_singles.pdf
24. Kačapor, S., Vilotijević, M., Kundačina, M. (2005), *Umijeće ocijenjivanja*. Mostar: Univerzitet Džemal Bijedić u Mostaru, Fakultet humanističkih nauka i Međuopštinski pedagoški zavod u Mostaru
25. Kingsford-Smith, D. i Dixon, O. (2015), *The Consumer Interest and the Financial Markets*, IN: *The Oxford Handbook of Financial Regulation*, Moloney, N. Ferran. E. i Payne, J. Eds., Oxford University Press, Oxford., pp. 969-726.
26. Lusardi, A., Mitchell, O. (2014), *The economic importance of financial literacy: theory and evidence*, *Journal of Economic Literature*, 52(1):5-44. Engineering Education Fast Forward 1973 > 2013 >.
27. Mankju G, *Principi ekonomije*, treće izdanje, (2013) Ekonomski fakultet Beograd, str. 4.
28. Mikerević Dragan (2009), *Finansijski menadžment*, Ekonomski fakultet Univerzita u Banja Luci.
29. Mićović, M. (2011), *Heterogenost usluga i homogenost uslužnih pravnih poslova*, *Zbornik radova, „XXI vek – vek usluga o Uslužnog prava”*, Kragujevac, str. 24.
30. Mueller, D. (1986) *Profits in the long Run*, Cambridge, UK, Cambridge Univesity Press
31. Marović, Boris; Avdalović, Veselin, (2004), *Osiguranje i upravljanje rizikom*, Birografika a.d., Subotica, str.232.
32. Micklitz, (2012), *European Consumer Law*, IN: *The Oxford Handbook of the European Union*, Jones. E. Menon, A. i Weatherill, S. Eds. Oxford University Press, Oxford, pp. 526-545.
33. Moloney, N. (2012), *The Investor Model Underlying the EU,s Investor Protection Regime: Consumers or Investors?*, *European Business Organization Law Review*, Vol. 13. Issue 02, pp 169-193.

34. Novak, Lana, *Procena rizika ulaganja u zemlju sa posebnim osvrtom na procenu ONDD-a za ulaganja u SiCG*⁹
35. Nenadović, A., Golicin, P., (2015), *Finansijska inkluzija u Srbiji – Analiza stanja, prepreka, koristi i šansi*. Tim za socijalno uključivanje i smanjenje siromaštva, Vlada Srbije. Dostupno na <http://socijalnoukljucivanje.gov.rs/wp-content/uploads/2015/04/Finansijska-inkluzija-u-Srbiji.pdf>⁶
36. N. Poper, *Digitalno zlato*, (2017), Laguna, Beograd
37. *Pedagoški rečnik*, (1967), Zavod za izdavanje udžbenika, Beograd, str. 236.
38. Petar-Pierre Matek, Domagoj Poljak, *Zaštita potrošača finansijskih usluga u Evropskoj uniji informisanje i edukacija potrošača i stavljanje potrošača u fokus drugih politika na nivou EU*: str. 6-8)
39. Piketi T, (2015), *Kapital u XXI veku*, Akademska knjiga, Novi Sad⁷⁹
40. Prlja D. (2017), *Pravna informatika*, Pravni fakultet Univerziteta Union u Beogradu, str.16.
41. Prlja D, i dr. autori, (2012), *Internet pravo*, Institut za uporedno pravo, Beograd, str.18.
42. Rajčević T, (2005), *Pravo konkurencije Evropske unije – osnovne postavke*, Vlada Republike Srbije, brošura Kancelarije za pridruživanje EU, Beograd,⁹⁹
43. Rajčević T, *Francusko pravo konkurencije*, Pravni život, br. 11/2003, str. 331.
44. Rodžers, L. Dejvid (2019), *Vodič kroz digitalnu transformaciju*, Finesa d.o.o Beograd, str. 68.
45. Radović V, (2017), *Stečajno pravo*, knjiga prva, Pravni fakultet Univerziteta u Beogradu, str. 39.¹¹⁵
46. Stakić B, (2010), *Međunarodne finansije*, Univerzitet Singidunum, Beograd, str. 302.
47. Stakić B, (2012), *Međunarodne finansijske institucije*, Singidunum, Beograd⁹
48. Stakić B, *Revija Singidunum*, Univerzitet Singidunum, Beograd Vol 5 2009 No 2. od 7. do 20. strane.
49. Stiglic Dž. (2018), *Globalizacija i njene protivrečnosti*, MIBA books d.o.o. Beograd, str.29.⁶
50. Stanisavljević, M, *Fakultet tehničkih nauka Čačak*, Univerziteta u Kragujevcu - milena.stanisavljevic@ftn.kg.ac.rs¹⁰⁸
51. Schmalensee R., (1987), *Competitive advantage and collusive optima*, International Journal of Industrial Organisation, no. 5. str. 351-368.
52. Schicks, J. (2010), *Microfinance Over-Indebtedness: Understanding its drivers and challenging the common myths*. CEB Working Paper No 10/048, str. 1-33.⁵
53. Spindler, G. (2011), *Behavioural Finance and Investor Protection Regulations*, Journal of Consumer Policy, Vol. 34. Issue, 4. Pp.315-336.⁷³
54. Stavins, J. (2000), *Credit Card Borrowing, Delinquency, and Personal Bankruptcy*, New England Economic Review, str. 15-30.⁵
55. *Šermanov zakon - The Sherman Act* - donet 1890. godine.
56. Šogorov S, (2009), *Bankarsko pravo*, Fakultet za evropske pravno-političke studije Univerziteta Singidunum, i Službeni glasnik, str. 19.¹¹⁸
57. Šumpeter, (2012), *Teorija privrednog razvoja*, Službeni glasnik, Beograd¹²⁹
58. Thomas H. Jackson, (1982, 1986), *Bankruptcy, N⁸⁵-Bankruptcy Entitlements, and the Creditors Bargain*, The Yale Law Journal, br. 91(5) 1982, str. 857-907); Thomas H. Jackson, *The Logic and Limits of Bankruptcy Law*, Harvard University Press, Cambridge, Masschustts and London, 1986. Str. 7-19.) itd.

59. Varga S, (2007), *Pravo konkurencije*, Unija fakulteta Jugoistočne Evrope Fakultet za pravne i poslovne studije Novi Sad-Beograd-Niš, str. 23
60. Vilus J, (1996), *Zaštita potrošača – uporednopravna studija sa posebnim osvrtom na prava potrošača u Evropskoj uniji*, Beograd, S. Mitrovica, str. 7.
61. Vehovec, M., Rajh, E., Škreblin Kirbiš, I. (2015), *Financijska pismenost građana u Hrvatskoj*, Privredna kretanja i ekonomska politika, 1(136):54-75
62. White, J. M, (2005), *Economic Analysis of Corporate and Personal Bankruptcy Law*, NBER Working Paper No 11536. <http://www.nber.org/papers/w11536> str. 1.

Akta međunarodnih organizacija

1. Rezolucija UN 33/153 o principima i pravilima konkurencije od 20.decembra 1978. godine u Ženevi od 19.novembra 1979. godine
2. Odluka Genralne skupštine UN 34/447 od 19. decembra 1979. godine, usvojena je Rezolucija od 8. do 22.aprila 1980. godine o principima i pravilima konkurencije
3. Rezolucija br. 39/248 kojom su utvrđene Smernice UN za zaštitu potrošača. (United Nations guidelines for consumer protection – [oun.org](http://www.un.org)) usvojena je na zasjedanju Generatlne skupštine UN 9.4.1985. godine
4. Konvencija UN o finasijskom lizingu je usvojena pod nazivom „The UNIDROIT Convention on International Financial Leasing”
5. Konvencija o osnivanju MIGA, Publikacija „Međunarodni ugovori”, knjiga 5 , tom II, Trgovina i obligacije, Službeni g Bernska konvencija o zaštiti književnih i umetničkih dela usvojena je u Bernu u Švajcarskoj 1886. godine lasnik, Beograd, 2000. str. 842.

Propisi Evropske unije

1. Direktiva Veća 93/13/EEZ, o nepravilnim odredbama u potrošačkim ugovorima
2. Direktiva 2002/22/EZ EP i Veća o univerzalnoj usluzi i pravila korisnika u vezi sa elektronskim komunikacionim mrežama i uslugama (Direktiva o univerzalnoj usluzi)
3. Direktiva 2009/72/EZ EP i Veća o zajedničkim pravilima za unutrašnje tržište električne energije i stavljanju van snage Direktive 2003/54/EZ
4. Direktiva 2009/73/EZ EP i Veća o zajedničkim pravilima za unutrašnje tržište prirodnog gasa i stavljanje van snage Direktive 2003/55/EZ
5. Drektiva 90/314/EZ o paket aranžmanima u turističkim uslugama
6. Direktiva 2008/122/EZ o vremenski podeljenom korišćenju turističkih objekata (time sharing)
7. Direktiva 2013/11/EU EP i Veća o alternativnom rešavanju potrošačkih sporova i izmeni Uredbe EZ br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EEZ (Direktiva o alternativnom rešavanju potrošačkih sporova)
8. Direktiva 2005/29 EP i Veća o nepoštenoj poslovnoj praksi poslovnog subjekta u odnosu prema potrošaču na unutrašnjem tržištu i o izmeni Direktive Veća 84/459/EEZ, Direktiva 97/7/EZ, 98/27/EZ i 2002/65/EZ EP i Veća, kao i Uredbe EZ br. 2006/2004 EP i Veća (Direktiva o nepoštenoj poslovnoj praksi)
9. Direktiva Veća 85/374/EEZ o približavanju zakona i drugih propisa država članica u vezi sa odgovornošću za

neispravne proizvode

10. Direktiva 2008/48/EZ EP i Veća ⁹⁷ o ugovorima o potrošačkim kreditima i stavljanju van snage Direktive Veća 87/102/EEZ

11. Direktiva 2011/90/EU o izračunavanju efektivne kamatne stope

12. Direktiva 2014/49/EU EP i Veća o sistemu osiguranja depozita od 16.4.2014. godine

13. Direktiva 2002/92/EZ EP i Veća od 9.12.2002. godine o posredovanju u osiguranju

14. Direktiva 2016/97/EU EP i Veća od 20.1.2016. godine o distribuciji osiguranja

15. Direktiva 2001/83/EZ od 6.11.2001. o Zakonu Zajednice o lekovima za humanu upotrebu

16. Direktiva 2004/24/EZ od 31.3.2004. godine o izmeni Direktive 2001/83/EZ o zakonu Zajednice koji se odnosi na lekove za humanu primenu u pogledu tradicionalnih biljnih lekova

17. Direktiva 2002/22/EZ EP i Veća o univerzalnoj ulozi i pravima korisnika u vezi sa elektronskim komunikacionim mrežama i uslugama (Direktiva o univerzalnoj usluzi) od 7. marta 2002.

18. Direktiva 2009/72/EZ EP i Veća o zajedničkim pravilima za unutrašnje tržište električne energije i stavljanju van snage Direktive 2003/54/EZ od 11. 7.2009. godine

19. Direktiva 2009/73/EZ EP i Veća o zajedničkim pravilima za unutrašnje tržište prirodnog gasa i stavljanju van snage Direktive 2003/55/EZ

20. Direktiva 1999/44/EZ EP i Veća o određenim aspektima prodaje robe široke potrošnje i o garancijama za takvu robu, od 23. maja 1999.

21. Direktiva 97/5/EEZ o prekograničnim kreditnim transferima

22. Direktiva 2011/83/EU EP i Veća o pravima potrošača, izmeni Direktive Veća 93/13/EEZ i

23. Direktiva 2014/49/EU EP i Veća o sistemu osiguranja depozita, od 16.4.2014. godine

24. Direktiva o nepoštenim ugovornim uslovima (UCTD), Direktivu Veća 93/13/EEZ od 5. 4. 1993. o nepoštenim uslovima u potrošačkim ugovorima (SL L 95, 21.4.1993., str. 29.);

25. Direktiva 2011/83/EZ o pravima potrošača,

26. Direktiva 2005/29/EZ o nepoštenoj poslovnoj praksi,

27. Direktiva 85/374/EEZ o odgovornosti za neispravne proizvode (sa izmenama 99/34/EZ),

28. Direktiva 99/44/EZ o prodaji robe široke potrošnje i odgovarajućim garancijama,

29. Direktiva 90/314/EEZ o paket aranžmanima,

30. Direktiva 2008/122/EZ o tajm šeringu,

31. Direktiva 98/27/EZ o merama zabrane

32. Direktiva 2013/11/EU o alternativnom rešavanju sporova.

33. Direktiva 2002/22/EZ - Direktiva o univerzalnim uslugama,

34. Direktiva 2009/72/EZ - Direktiva o električnoj energiji,

35. Direktiva 2009/73/EZ - Direktiva o prirodnom gasu,

35. Direktiva 98/6/EZ o isticanju cene je transponovana u Zakon o zaštiti potrošača, u Zakon o trgovini i u Zakon o oglašavanju.

15

36. Direktiva 2014/17/EU Evropskog parlamenta i Veća od 4. 2. 2014. o ugovorima o potrošačkim kreditima koji se odnose na stambene nekretnine i o izmeni direktiva 2008/48/EZ i 2013/36/EU i Uredbe (EU) br. 1093/2010 (SL L 60, 28.2.2014., str.34). Članom 25. obuhvaćena su pitanja prevremene otplate

4

37. Direktiva 2014/92/EU Evropskog parlamenta i Veća od 23.7.2014. o uporedivosti naknada povezanih s računima za plaćanje, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu računima za plaćanje s osnovnim uslugama (SL L 257, 28.8.2014., str. 214.)

4

38. Direktiva 2014/65/EU Evropskog parlamenta i Veća od 15. maja 2014. o tržištu finansijskih instrumenata i izmeni Direktive 2002/92/EZ i Direktive 2011/61/EU (SL L 173, 12.6.2014., str. 349.).

19

39. Direktiva 2009/65/EZ kako je poslednje izmenjena Direktivom 2014/91/EU EP i Veća od 23. 7. 2014. o izmeni Direktive 2009/65/EZ o usklađivanju zakona i drugih propisa u odnosu na subjekte za zajednička ulaganja u prenosive HoV (UCITS) u pogledu poslova depozitara, politika nagrađivanja i sankcija (SL L 257, 28.8.2014., str. 186.).

4

40. Direktiva 2013/11/EU EP i Veća od 21. maja 2013. o alternativnom rešavanju potrošačkih sporova i izmeni Uredbe (EZ) br. 2006/2004 i Direktive 2009/22/EZ (SL L 165, 18.6.2013., str. 63.)

41. Direktiva (EU) 2015/2366 o platnim uslugama na unutrašnjem tržištu

4

42. Direktiva 2009/103/EZ EP i Veća od 16. 9. 2009. u odnosu na osiguranje od građanskopravne odgovornosti u pogledu upotrebe motornih vozila i izvršenje obaveze osiguranja od takve odgovornosti (SL L 263, 7.10.2009., str. 11.).

4

43. Direktiva 2002/65/EC Evropskog parlamenta i Vijeća od 23. rujna 2002. o trgovanju na daljinu finansijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima i o izmjeni Direktive Vijeća 90/619/EEZ i direktiva 97/7/EZ i 98/27/EZ (SL L 271, 9.10.2002., str. 16.)

44. Direktiva o suzbijanju pranja novca u kojoj je predviđen fleksibilniji pristup i pristup zasnovan na rizicima kojim se omogućuje veća fleksibilnost kako bi se uzele u obzir specifičnosti na nacionalnom nivou i okolnosti pojedinačnih poslovnih odnosa ili transakcija. Vidi Direktivu (EU) 2015/849 EP i Veća od 20. maja 2015. o sprečavanju korišćenja finansijskog sistema u svrhu pranja novca ili financiranja terorizma, o izmjeni Uredbe (EU) br. 648/2012 Evropskog parlamenta i Vijeća te o stavljanju van snage Direktive 2005/60/EZ EP i Veća i Direktive EK 2006/70/EZ (SL L 141, 5.6.2015., str. 73.)

19

45. Uredba (EZ) br. 924/2009 Evropskog parlamenta i Veća od 16.9. 2009. o prekograničnim plaćanjima u Zajednici i stavljanju van snage Uredbe (EZ) br. 2560/2001 (SL L 266, 9.10.2009., str. 11.)

19

46. Uredba (EU) br. 910/2014 EP i Veća od 23. jula 2014. o elektronskoj identifikaciji i uslugama poverenja za elektronske transakcije na unutrašnjem tržištu i stavljanju van snage Direktive 1999/93/EZ (SL L 257, 28.8.2014., str. 73.)

17

47. Uredba Veća (EZ) broj 1346/2000 o insolventskim postupcima, kojom su uređena pravila za određivanje nadležnosti u stečajnom postupku dužnika i merodavno pravo koje će se koristiti u postupku i pravila za obavezno priznavanje postupka u drugim državama članicama Evropske unije;

48. Uredba EU 2015/848 o postupku u slučaju insolventnosti. Ovom uredbom izvršena je reforma Uredbe 1346/2000,

17

49. Uredba Evropske komisije (EU) 2017/1105 o utvrđivanju obrazaca iz Uredbe (EU) 2015/848 EP i Veća o postupku u stečaju insolventnosti;

17

50. Uredba EU 2019/917 o utvrđivanju tehničkih specifikacija, mera i drugih zahteva potrebnih za sistem međusobne povezanosti registara insolventnosti u skladu sa članom 25. Uredbe EU 2015/848 EP i Veća.

57

51. Uredba (EU) 2019/2176 Evropskog parlamenta i Veća od 18.decembra 2019. godine o izmeni Uredbe br. 1092/2010.

52. Uredba (EU) br. 575/2013. o bonitetnim zahtevima za kreditne institucije i investiciona društva
53. Uredba EU br. 1092/2010 o makrobonitetnom nadzoru finansijskog sistema Evropske unije i osnivanju Evropskog odbora za sistemske rizike.
54. Uredba Komisije (EU) o dopuni Direktive (EU) 2016/97 EP i Veća u pogledu zahteva za nadgledanje proizvoda i upravljanje njima za društva za osiguranje i distributere osiguranja
55. Uredba Veća (EU) br. 1096/2010. Od 17. novembra 2010. o dodeli posebnih zadataka Evropskoj centralnoj banci u vezi sa osnivanjem Evropskog odbora za sistemske rizike.
56. Direktiva 2013/36/EU o pristupanju delatnosti kreditnih institucija i bonitetnom nadzoru nad kreditnim institucijama i investicionim društvima
57. Direktiva 2014/92/EU o uporedivosti naknada u vezi s računima za plaćanje, prenosu računa za plaćanje i pristupu računima za plaćanje s osnovnim uslugama (PAD),
58. Direktiva 2008/48/EZ o ugovorima o potrošačkim kreditima (CCD)
59. Direktiva 2014/17/EU o ugovorima o potrošačkim kreditima koji se odnose na stambene nekretnine (MCD)
60. Direktiva 2014/91/EU o subjektima za zajednička ulaganja u prenosive hartije od vrednosti
61. Direktiva (EU) 2016/2341 o delatnostima i nadzoru institucija za strukovno penziono osiguranje
62. Direktiva 2014/65/EU o tržištu finansijskih instrumenata
63. Direktiva (EU) 2015/2366 o platnim uslugama na unutrašnjem tržištu
64. Evropska komisija (2015) Zelena knjiga o maloprodajnim finansijskim uslugama: Bolji proizvodi, veći izbor i više mogućnosti za potrošače i preduzeća
65. Direktiva 2013/36/EU Evropskog parlamenta i Veća od 26. juna 2013. o pristupanju delatnosti kreditnih institucija i bonitetnom nadzoru nad kreditnim institucijama i investicionim društvima, izmeni Direktive 2002/87/EZ i stavljanju van snage direktiva 2006/48/EZ i 2006/49/EZ (SL L 176, 27. 6. 2013.)
66. Direktiva Veća 86/635/EEZ od 8. decembra 1986. o godišnjim finansijskim izveštajima i konsolidovanim finansijskim izveštajima banaka i drugih finansijskih institucija (SL L 372, 31. 12. 1986.),
67. Direktiva 94/19/EZ Evropskog parlamenta i Veća od 30. maja 1994. o sistemima osiguranja depozita (SL L 135, 31. 5. 1994.), koja je poslednji put izmenjena Direktivom 2009/14/EZ Evropskog parlamenta i Veća od 11. marta 2009. godine o izmeni Direktive 94/19/EZ o sistemima osiguranja depozita u odnosu na nivoe pokrića i odlaganja isplate (SL L 68, 13. 3. 2009.)
68. Direktiva 2001/24/EZ Evropskog parlamenta i Veća od 4. aprila 2001. godine o restrukturiranju i likvidaciji kreditnih institucija (SL L 125, 5. 5. 2001.) i
69. Direktiva Veća 89/117/EEZ od 13. februara 1989. godine o obvezama filijala osnovanih u državi članici kreditnih i finansijskih institucija koje imaju sedište izvan te države članice, u pogledu objavljivanja godišnjih računovodstvenih dokumenata (SL L 44, 16. 2. 1989.).
70. Uredba (EU) br. 575/2013 Evropskog parlamenta i Veća od 26. juna 2013. godine o bonitetnim zahtevima za kreditne institucije i investiciona društva i o izmeni Uredbe (EU) br. 648/2012 (SL L 176, 27. 6. 2013., u daljem tekstu: Uredba (EU) br. 575/2013).
71. Uredba (EU) br. 1093/2010 o upozorenjima i preporukama koju je izdao Evropski odbor za sistemske rizike u skladu s članom 16. Uredbe (EU) br. 1092/2010;
72. Direktiva Saveta ministara EU o usklađivanju legislative država članica o bezbednosti dečjih igračaka OJ, L 187., 16/07/1988.

- 9
73. Council Directive 98/29/EC of 7 May 1998 on the harmonisation of the main provisions concerning export credit insurance for transactions with medium and long-term cover, Official Journal L 148, 19/05/1998, p.0022-0032.
- 9
74. Commission of the European Communities, Report from the Commission: Experience gained and the convergence achieved in applying the provisions laid down in the Directive on medium and long term export credit insurance; Brussels, 29.4.2002., COM(2002) 212 final.

Ostali strani izvori

1. Zakon XII tablica (Leges duodecim tabularum)
- 6
2. Employment and Training Administration USA. (2015). Engineering competency model – May 2015. Dostupno na http://www.aaes.org/sites/default/files/Engineering%20Competency%20Model_Final_May2015.pdf
3. Financial Literacy Summit. (2016). Visa celebrates 10th annual financial literacy summit. Dostupno na <http://www.finlitsummit.org/>
- 6
4. OECD. (2014). PISA 2012 results: students and money: financial literacy skills for the 21st century (volume VI), PISA, OECD Publishing. Dostupno na <http://www.oecd.org/pisa/keyfindings/PISA-2012-results-volume-vi.pdf>
5. OECD. (2015). OECD/INFE Toolkit for measuring financial literacy and financial inclusion. OECD Paris, France. Dostupno na https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/2015_OECD_INFE_Toolkit_Measuring_Financial_Literacy.pdf
- 145
6. Bankruptcy Abuse Prevention and Consumer Protection Act 2005., Pub. L. No. 109-8
- 61
7. Zakon o Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga, Narodne novine, br. 140/05, 154/ 11 i 12/12
8. Zakon o tržištu kapitala, Narodne novine, br. 65/18 i 17/20
9. Zakon o osiguranju, Narodne novine, br 30/15, 112/18 i 63/20 – član 2. Zakona
10. Zakon o stečaju potrošača, Narodne novine, br. 100/15 i 67/18.
11. Zakon o Finansijskoj agenciji, Narodne novine, 117/01, 60/04 i 42/05
12. Zakon o otpisu dugova fizičkim licima, Narodne novine, br. 62/2018.20
13. Zakon o kreditnim institucijama, članovi 300. - 312., Narodne novine, br. 159/13, 102/15, 15/18, 70/19 i 47/20.
- 61
14. Zakon o Finansijskoj agenciji, Narodne novine, br. 117/01, 60/04 i 42/05
- 111
15. Zakon o zaštiti potrošača, Narodne novine, br. 41/14, 110/15, i 14/19
16. Zakon o osiguranj, Narodne novine, br. 82/14
17. Zakon o lizingu, „Nardone novine”, br. 141/13
18. BaFin – Federal Financial Supervisory Authority: The Act Establishing the Federal Financial Supervisory Authority – FinDAG
19. PARIS DECLARATION/DÉCLARATION DE PARIS
- 9
20. Arrangement on Officially Supported Export Credits, Calculation of The Minimum Premium Rates. Dostupno na <http://www.oecd.org>

21. Arrangement on Officially Supported Export Credits. Dostupna na : <http://www.oecd.org/publications> . (Prethodna verzija iz 1978. god.: Arrangement on Guidelines for Officially Supported Export Credits).
22. Arrangement on Officially Supported Export Credits, str.9-10; <http://www.oecd.org>
23. Premium and Related Conditions: Explanation of the Premium Rules of The Arrangement
24. On Officially Supported Export Credits. Dostupno na <http://www.oecd.org>

Domaći propisi i drugi izvori

1. Ustav Republike Srbije, „Službeni glasnik RS”, br. 98/06
2. Akcioni plan i Strategija zaštite potrošača u Srbiji od 2019-2024. godine, „Službeni glasnik RS”, br. 93/19
3. Zakon o zaštiti potrošača, „Službeni glasnik RS”, br. 62/14, 6/16 - dr.zakon i 44/18 - dr. zakon
4. Zakon o planskom sistemu Republike Srbije, „Službeni glasnik RS”, broj 30/18
5. Zakon o trgovini, „Službeni glasnik RS”, broj 52/19
6. Zakon o oglašavanju, „Službeni glasnik RS”, br. 6/16 i 52/19 – dr. zakon
7. Zakon o obilgacionim odnosima, „Službeni list SFRJ”, 29/78...
8. Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga, „Službeni glasnik RS”, br. 36/11 i 139/14
9. Zakon o lekovima i medicinskim sredstvima, „Sl. glasnik RS”, br.30/2010, 107/2012, 113/2017 - dr. zakon i 105/2017 - dr. zakon
10. Zakona o trgovini, Sl. list SRJ, br. 32/93.
11. Zakon o platnim uslugama, „Službeni glasnik RS”, br. 139/14 i 44/18.
12. Zakon o finansijskom lizingu, „Službeni glasnik RS”, br. 55/03, 61/05, 31/11 i 99/11
13. Zakon o osiguranju, „Sl. glasnik RS”, br. 139/14
14. Zakon o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima, „Službeni glasnik RS”, br. 85/05 i 31/11
15. Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, „Službeni glasnik RS”, br.44/18
16. Zakon o osiguranju depozita, „Službeni glasnik RS”, br. 14/15 i 51/17.
17. Zakon o elektronskom dokumentu, elektronskoj identifikaciji i uslugama od poverenja u elektronskom poslovanju.
18. Zakon o elektronskoj trgovini, „Sl. glasnik RS”, br. 41/09, 95/12 i 52/19
19. Zakon o osnovnom obrazovanju i vaspitanju, „Sluzbeni glasnik RS, br. 55/2013. Dostupno na http://www.paragraf.rs/propisi/zakon_o_osnovnom_obrazovanju_i_vaspitanju.html
20. Zakon o bankama, „Službeni glasnik RS”, br. br. 107/05, 91/10 i 14/15
21. Zakon o javnim agencijama, „Službeni glasnik RS”, br. 18/05, 81/05 i 47/18
22. Zakon o Agenciji za privatizaciju, „Službeni glasnik RS”, br. 38/2001 i 135/2004
23. Zakon o Agenciji za razvoj malih i srednjih preduzeća:, „Službeni glasnik RS”, broj 65/2001

24. **Zakon o** duvanu, „Službeni glasnik RS”, broj 17/2003 155
25. **Zakon o** planiranju i izgradnji, „Službeni glasnik RS”, broj 47/2003
26. **Zakon o** Agenciji za privredne registre, „Službeni glasnik RS”, broj 55/2004
27. **Zakon o** Agenciji za licenciranje stečajnih upravnika, „Službeni glasnik RS”, broj 84/2004
28. **Zakon o** lekovima i medicinskim sredstvima, „Službeni glasnik RS”, broj 84/2004)
29. **Zakon o** tržištu kapitala, „Službeni glasnik RS”, br. 31/11...9/20 93
30. **Zakon o** računovodstvu, „Službeni glasnik RS”, br. 73/19
31. **Zakon o** energetici, „Službeni glasnik RS”; br. 145/14
32. **Zakon o** otvorenim investicionim fondovima sa javnom ponudom, „Službeni glasnik RS”, 73/18 43
33. **Zakon o** deviznom poslovanju, „Službeni glasnik RS”, br. 62/06, 31/11, 119/12, 139/14 i 30/18 134
34. **Uredba o** metodologiji upravljanja javnim politikama, analizi efekata javnih politika i propisa i sadržaju pojedinačnih dokumenata javnih politika: „Službeni glasnik RS”, broj 8/19 71
35. **Uredba o** obaveznoj proizvodnji određenih proizvoda i pružanju usluga i o uslovima davanja na privremeno korišćenje sredstva preduzeća, „Službeni glasnik RS”, br. 64/93. 21
36. **Odluka o** uslovima i načinu obračuna efektivne kamatne stope i izgledu i sadržini obrazaca koji se uručuju korisniku, „Sl. glasnik RS”, br. 65/11 i 62/18.
37. **Odluka o** obliku, sadržini i načinu korišćenja obrazaca platnih naloga za izvršavanje platnih transakcija u dinarima, „Sl. glasnik RS”, 55/15, 78/15, 82/17, 65/18, 78/18 i 22/19. - tačka 6. Odluke

Ostali domaći izvori

1. Narodna banka Srbije. (2016). Strategija Narodne banke Srbije na polju finansijskog obrazovanja za period 2016-2020. Dostupno na http://www.nbs.rs/export/sites/default/internet/latinica/63/finansijsko_obrazovanje_strategija_2016_2020.pdf 6
2. Ipsos Public Affairs. (2012). Merenje finansijske pismenosti - Sažet prikaz rezultata istraživanja. Dostupno na www.nbs.rs/internet/latinica/63/ispitivanje_finansijske_pismenosti_20130715.pdf 6
3. Statistički godišnjak Srbije 2020. godine.

Elektronski izvori

1. oun.org
2. <http://www.sefi.be/conference-2013/images/108.pdf> [9] McGarthy, D.F., Kennedy, D.M. (2013). Professional skills portfolio for progressive engineering education. 41st SEFI Conference
3. worldbank.org
4. wto.org
5. eu-lex.europa.eu
6. <http://www.berneunion.org.uk>
7. <http://www.cofacerating.com>

8. iso.org

9. iccwbo.org

10. bis.org

11. eur-lex.europa.eu

12. www.tvojnovac.ns.rs

13. finace.yahoo.com

NOVI MODEL ZAŠTITE KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA U ERI DIGITALNOG POSLOVANJA

ORIGINALITY REPORT

20%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	curia.europa.eu Internet	1344 words — 2%
2	suncokret.pfos.hr Internet	968 words — 1%
3	www.pravniportal.com Internet	801 words — 1%
4	eur-lex.europa.eu Internet	636 words — 1%
5	urn.nsk.hr Internet	524 words — 1%
6	www.ftn.kg.ac.rs Internet	523 words — 1%
7	www.svajcarac.rs Internet	502 words — 1%
8	www.nbs.rs Internet	454 words — 1%
9	www.singipedia.singidunum.ac.rs Internet	377 words — < 1%
10	porezionline.rs Internet	339 words — < 1%

11	Internet	326 words — < 1%
12	mtt.gov.rs Internet	312 words — < 1%
13	www.ustavnisud.me Internet	283 words — < 1%
14	www.politika.rs Internet	279 words — < 1%
15	hrcak.srce.hr Internet	255 words — < 1%
16	www.fsp.uni-lj.si Internet	252 words — < 1%
17	pak.hr Internet	248 words — < 1%
18	rezonsrbija.rs Internet	242 words — < 1%
19	www.europarl.europa.eu Internet	227 words — < 1%
20	www.zakon.hr Internet	218 words — < 1%
21	www.paragraf.rs Internet	206 words — < 1%
22	otvoreniparlament.rs Internet	148 words — < 1%
23	bazapropisa.net Internet	144 words — < 1%
24	profisistem.com Internet	138 words — < 1%

25	union.edu.rs Internet	137 words — < 1%
26	www.dei.gov.ba Internet	133 words — < 1%
27	www.vk.sud.rs Internet	131 words — < 1%
28	forum.mojopravo.net Internet	128 words — < 1%
29	Katarina Dolović-Bojić. "About contract conversion in Serbian law with special reference to the court conversion", Anali Pravnog fakulteta u Beogradu, 2020 Crossref	126 words — < 1%
30	poslovnainformatika.rs Internet	125 words — < 1%
31	www.dnevni-list.ba Internet	124 words — < 1%
32	www.updpsu.com Internet	123 words — < 1%
33	www.unirepository.svkri.uniri.hr Internet	119 words — < 1%
34	www.evaluacija.com Internet	118 words — < 1%
35	rs-lat.sputniknews.com Internet	117 words — < 1%
36	forum-nis.org.rs Internet	116 words — < 1%
37	www.chfsrbija.org Internet	115 words — < 1%

38	www.scribd.com Internet	111 words — < 1%
39	otvorenavlada.rs Internet	108 words — < 1%
40	preduzetnik.rs Internet	95 words — < 1%
41	centarzaposetioce.nbs.rs Internet	92 words — < 1%
42	startit.rs Internet	81 words — < 1%
43	www.subotica.co.rs Internet	76 words — < 1%
44	rs.javnarasprava.ba Internet	74 words — < 1%
45	www.ubs-asb.com Internet	72 words — < 1%
46	www.ujn.gov.me Internet	69 words — < 1%
47	esavjetovanja.gov.hr Internet	68 words — < 1%
48	vk.sud.rs Internet	66 words — < 1%
49	es.scribd.com Internet	65 words — < 1%
50	blogs.ft.com Internet	62 words — < 1%
51	www.vladars.net Internet	61 words — < 1%

52	elektronskoposlovanje2014.files.wordpress.com Internet	60 words — < 1%
53	www.prlja.info Internet	58 words — < 1%
54	www.eca.europa.eu Internet	57 words — < 1%
55	www.comparativelaw.info Internet	57 words — < 1%
56	www.azus.gov.rs Internet	56 words — < 1%
57	www.hanfa.hr Internet	55 words — < 1%
58	scindeks.ceon.rs Internet	54 words — < 1%
59	dei.gov.ba Internet	52 words — < 1%
60	inba.info Internet	52 words — < 1%
61	www.mfin.hr Internet	51 words — < 1%
62	www.economie.gouv.fr Internet	48 words — < 1%
63	www.stranipravnizivot.rs Internet	46 words — < 1%
64	dubrovnik-europa.eu Internet	45 words — < 1%
65	lutpub.lut.fi Internet	

44 words — < 1%

66 zir.nsk.hr
Internet

44 words — < 1%

67 Iva Tošić. "Development of deposit insurance system in the European Union: Challenges and recommendations for the improvement of the system", *Strani pravni život*, 2019
Crossref

44 words — < 1%

68 www.upbpk.com
Internet

43 words — < 1%

69 www.mdpi.com
Internet

40 words — < 1%

70 qdoc.tips
Internet

40 words — < 1%

71 aseestant.ceon.rs
Internet

40 words — < 1%

72 www.uts.org.rs
Internet

37 words — < 1%

73 www.emeraldinsight.com
Internet

36 words — < 1%

74 mei-ks.net
Internet

36 words — < 1%

75 www.nsprvojvodine.org.rs
Internet

34 words — < 1%

76 pomoc.kupindo.com
Internet

34 words — < 1%

77 repozitorij.unipu.hr
Internet

33 words — < 1%

78	nardus.mpn.gov.rs Internet	33 words — < 1%
79	www.ekof.bg.ac.rs Internet	33 words — < 1%
80	www.europski-fondovi.eu Internet	32 words — < 1%
81	www.bold-brand.com Internet	32 words — < 1%
82	repozitorij.efzg.unizg.hr Internet	31 words — < 1%
83	nbs.rs Internet	31 words — < 1%
84	www.ecb.europa.eu Internet	30 words — < 1%
85	scholarship.law.cornell.edu Internet	30 words — < 1%
86	aler.rs Internet	30 words — < 1%
87	aod.rs Internet	30 words — < 1%
88	www.glasnik.edu.rs Internet	29 words — < 1%
89	www.kombeg.org.rs Internet	29 words — < 1%
90	Milena Lazić, Ksenija Zorčić. "Deposit flows and structure in Serbia", Bankarstvo, 2020 Crossref	29 words — < 1%
91	tokoviosiguranja.edu.rs Internet	

28 words — < 1%

92 www.reklamacija.in.rs
Internet

28 words — < 1%

93 www.acas.rs
Internet

27 words — < 1%

94 pisa.rs
Internet

27 words — < 1%

95 www.capernaum.rs
Internet

27 words — < 1%

96 raiffeisenbank.rs
Internet

27 words — < 1%

97 eprints.ibu.edu.ba
Internet

27 words — < 1%

98 www.mvep.hr
Internet

27 words — < 1%

99 fedorani.ni.ac.rs
Internet

27 words — < 1%

100 paragraf.rs
Internet

26 words — < 1%

101 ealibunar.rs
Internet

26 words — < 1%

102 theprestige.ba
Internet

25 words — < 1%

103 www.netlinesystem.com
Internet

24 words — < 1%

104 Marnix Wallinga. "EU Investor Protection Regulation and Liability for Investment Losses", Springer

24 words — < 1%

105	slilic.com Internet	23 words — < 1%
106	wpaurora.com Internet	23 words — < 1%
107	ceps.rs Internet	23 words — < 1%
108	hdl.handle.net Internet	23 words — < 1%
109	www.sciencespo.fr Internet	22 words — < 1%
110	www.prf.unze.ba Internet	22 words — < 1%
111	www.rab.hr Internet	22 words — < 1%
112	www.paragrafco.co.rs Internet	22 words — < 1%
113	eba.europa.eu Internet	21 words — < 1%
114	www.vps.ns.ac.rs Internet	21 words — < 1%
115	Joko Dragojlović, Isidora Milošević, Goran Stamenković. "Criminal act of causing bankruptcy: Specific characteristics and features", Pravo - teorija i praksa, 2019 Crossref	20 words — < 1%
116	labs.rs Internet	20 words — < 1%

117	bs.scribd.com Internet	20 words — < 1%
118	ojs.ius.bg.ac.rs Internet	20 words — < 1%
119	www.isaidatlawreview.org Internet	20 words — < 1%
120	englishonlineclub.com Internet	19 words — < 1%
121	www.bancaintesa.rs Internet	19 words — < 1%
122	www.ceps.rs Internet	19 words — < 1%
123	www.cbcbg.me:443 Internet	18 words — < 1%
124	www.gov.me Internet	18 words — < 1%
125	centarzaosiguranje.com Internet	18 words — < 1%
126	naled.rs Internet	18 words — < 1%
127	"Transparency in Insurance Contract Law", Springer Science and Business Media LLC, 2019 Crossref	18 words — < 1%
128	www.dunav.com Internet	17 words — < 1%
129	www.imes.boj.or.jp Internet	16 words — < 1%
130	advokat-prnjavorac.com	

	Internet	16 words — < 1%
131	www.aktivasistem.com Internet	16 words — < 1%
132	sindikalizam.org Internet	16 words — < 1%
133	www.neobilten.com Internet	16 words — < 1%
134	civilnodrustvo.gov.rs Internet	15 words — < 1%
135	www.biljanatrifunovicifa.com Internet	15 words — < 1%
136	tvojnovac.nbs.rs Internet	15 words — < 1%
137	www.sabor.hr Internet	15 words — < 1%
138	www.projuris.org Internet	15 words — < 1%
139	www.hnb.hr Internet	15 words — < 1%
140	www.tavan.rs Internet	15 words — < 1%
141	fmz.edu.rs Internet	15 words — < 1%
142	0353-8648, 2007 Publications	15 words — < 1%
143	www.ipay.rs	

14 words — < 1 %

144 razvoj.mtt.gov.rs
Internet

14 words — < 1 %

145 ir.lawnet.fordham.edu
Internet

13 words — < 1 %

146 www.kombeg.org.yu
Internet

13 words — < 1 %

147 www.vreme.com
Internet

13 words — < 1 %

148 propisi.com
Internet

13 words — < 1 %

149 www.iio.org.rs
Internet

12 words — < 1 %

150 www.luc.edu
Internet

12 words — < 1 %

151 www.pitajtekada.rs
Internet

12 words — < 1 %

152 education.muprs.org
Internet

12 words — < 1 %

153 pkcg.org
Internet

12 words — < 1 %

154 vremekupovine.rs
Internet

12 words — < 1 %

155 ndes.ekof.bg.ac.rs
Internet

11 words — < 1 %

156 paragraflex.rs

	Internet	11 words — < 1%
157	kvp.admiral.in.rs Internet	11 words — < 1%
158	documents.mx Internet	11 words — < 1%
159	www.mre.gov.rs Internet	11 words — < 1%
160	www.leader.org.rs Internet	11 words — < 1%
161	megatrender.blog.rs Internet	11 words — < 1%
162	www.aod.rs Internet	10 words — < 1%
163	poslovnibiro.rs Internet	10 words — < 1%
164	drustveniogledi.ibu.edu.ba Internet	10 words — < 1%
165	aarhuskg.rs Internet	10 words — < 1%
166	paragrafco.rs Internet	10 words — < 1%
167	specijalisticke.blogspot.com Internet	10 words — < 1%
168	www.epcg.com Internet	10 words — < 1%
169	scindeks-clanci.ceon.rs	

Internet

10 words — < 1%

170 www.adb.org
Internet

10 words — < 1%

EXCLUDE QUOTES ON
EXCLUDE ON
BIBLIOGRAPHY

EXCLUDE MATCHES < 15 WORDS