

**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, 2021.

NOVI MODEL ZAŠTITE KORISNIKA FINANSIJSKIH
USLUGA U ERI DIGITALNOG POSLOVANJA

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

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% Srbije, 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 ništavnim od strane Evropskog suda pravde 2017. godine, o čemu je više detalja dato u Prilogu disertacije broj 1 – 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 pružiocima finansijskih usluga sprečavale ovakve i slične slučajeve.

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 osnovale 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.

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 2017. 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

| | |
|---|-----------|
| U V O D | 1 |
| I DEO | |
| PREDMET, CILJ I METODE ISTRAŽIVANJA | 4 |
| II DEO | |
| SUBJEKTI ZAŠTITE: | |
| KORISNICI FINANSIJSKIH USLUGA | 11 |
| 2.1. IZUČAVANJE PRAVA KONKURENCIJE I POTROŠAČKOG PRAVA U TRŽIŠNOJ PRIVREDI | 12 |
| 2.2. OSNOVNA PRAVA POTROŠAČA - FIZIČKIH LICA | 18 |
| 2.3. ZAŠTITA PREDUZETNIKA I NJIHOVA DUALNA ULOGA | 24 |
| 2.4. ZAŠTITA PRAVNIH LICA – PROFESIONALACA KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA | 25 |
| III DEO | |
| MEĐUNARODNI REGULATORNI OKVIRI ZAŠTITE KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA | 26 |
| 3.1. AKTA OUN O PRAVILIMA KONKURENCIJE I ZAŠTITI POTROŠAČA I KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA | 27 |
| 3.2. MESTO FINANSIJSKIH USLUGA U SEKTORSKOJ KLASIFIKACIJI USLUGA WTO | 28 |
| 3.3. AKTA ORGANIZACIJE ZA EKONOMSKU SARADNJU I RAZVOJ (OECD) | 29 |
| 3.4. SMERNICE O ZAŠTITI POTROŠAČA | 34 |
| 3.5. REGULATIVA EU O ZAŠTITI POTROŠAČA I KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA | 34 |

IV DEO**DOMAĆI PROPISI I INSTITUCIJE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA I****KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA 39**

| | |
|---|----|
| 4.1. KREIRANJE POLITIKE ZAŠTITE POTROŠAČA U SRBIJI | 40 |
| 4.2. HARMONIZACIJA DOMAĆIH PROPISA SA PRAVOM EU | 41 |
| 4.3. PROPISI I INSTITUCIJE O ZAŠTITI POTROŠAČA U SRBIJI | 42 |
| 4.4. ZAŠTITA POTROŠAČA - KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA..... | 55 |
| 4.5. ZAŠTITA KORISNIKA USLUGA FINANSIJSKOG LIZINGA | 59 |
| 4.6. ZAŠTITA KORISNIKA TRŽIŠTA KAPITALA..... | 61 |
| 4.7. ZAŠTITA KORISNIKA USLUGA OSIGURANJA..... | 63 |

V DEO**DIGITALIZACIJA FINANSIJSKIH USLUGA I****NJIHOVA ZAŠTITA..... 65**

| | |
|---|-----|
| 5.1. MEĐUNARODNI REGULATORNI OKVIRI DIGITALNOG POSLOVANJA | 66 |
| 5.2. PRAVNI ASPEKTI INTERNETA | 72 |
| 5.3. PROPISI O E-DOKUMENTU, E-IDENTIFIKACIJI, E-POTPISU I E-TRGOVINI..... | 80 |
| 5.4. ELEKTRONSKI NOVAC I PLATNE USLUGE | 80 |
| 5.5. FINTECH TEHNOLOGIJA PLATNOG PROMETA | 91 |
| 5.6. BLOKČEJN TEHNOLOGIJA „EMITUJE” KVAZI NOVAC - KRIPTO VALUTE..... | 92 |
| 5.7. FINANSIJSKA I DIGITALNA PISMENOST, EDUKACIJA PUTEM INSTRUKTIVNIH WEB SAJTOVA PRIMER PORTALA – WEB-a KAMATICA | 103 |
| 5.8. LIČNI STEČAJ KAO OBLIK ZAŠTITE KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA SRBIJE | 104 |
| 5.9. REZULTATI DISKUSIJE I ANKETE SA ONLAJN OKRUGLOG STOLA ODRŽANOG NA TEMU FINANSIJSKE I DIGITALNE PISMENOSTI..... | 110 |

VI DEO**„ZELENA KNJIGA” O MALOPRODAJNIM FINANSIJSKIM
USLUGAMA U EU 115**

| | |
|---|-----|
| 6.1. BANKARSKI I PLATNI SISTEM EVROPSKE UNIJE | 116 |
| 6.2. „ZELENA KNJIGA“ O MALOPRODAJNIM FINANSIJSKIM USLUGAMA..... | 117 |
| 6.3. STVARANJE JEDINSTVENOG TRŽIŠTA EU ZA MALOPRODAJNE FINANSIJSKE USLUGE..... | 117 |
| 6.4. TRENUTNO STANJE NA TRŽIŠTU MALOPRODAJNIH FINANSIJSKIH USLUGA | 119 |
| 6.5. BOLJI PROIZVODI, VEĆI IZBOR I BOLJE MOGUĆNOSTI ZA POTROŠAČE I PREDUZEĆA | 122 |

VII DEO**NOVI MODEL PREDLOŽENOG REŠENJA
ZAŠTITE KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA 129**

| | |
|---|-----|
| 7.1. ZNAČAJ NADZORNIH AGENCIJA ZA ZAŠTITU KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA U EU | 130 |
| 7.2. INSTITUCIJE ZA PREVENTIVNU ZAŠTITU KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA: EVROPSKE NADZORNE AGENCIJE ZA ZAŠTITU POTROŠAČA..... | 140 |
| 7.3. NOVI MODEL ZAŠTITE KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA: OSNIVANJE AGENCIJE SRBIJE ZA NADZOR FINANSIJSKIH USLUGA..... | 144 |

VIII DEO**EVALUACIJA PREDLOŽENOG REŠENJA 151**

| | |
|---|-----|
| 8.1. O EVALUACIJI | 152 |
| 8.2. PREDMET EVALUACIJE PROJEKTA: NOVI MODEL ZAŠTITE KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA | 156 |
| 8.3. REZIME: EVALUACIJA PROJEKTA I JAVNE POLITIKE „NOVI MODEL ZAŠTITE KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA” PREMA KRITERIJUMIMA OECD-a BAZIRAN NA SLEDEĆIM KRITERIJUMIMA..... | 157 |

ZAKLJUČCI 161

PRILOZI

PRILOG BROJ 1
CASE STUDY - STUDIJA SLUČAJA167

PRILOG BROJ 2
ANKETE O PISMENOSTI GRAĐANA SRBIJE.....185

SPISAK TABELA211

SPISAK GRAFIKONA212

SPISAK SKRAĆENICA213

LITERATURA..... 215

UVOD

U V O D

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).” (J.M. Zatilla 2013) 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.”

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 ekonomista o savremenom međunarodnom kretanju kapitala, u knjizi „Kapital u XXI veku”. (Piketi T. 2015) Vlada mišljenje da je pre Piketija samo Karl Marks dao pravu sliku o gramzivosti i beskrupuloznosti kapitala više vekova unazad i to ilustrovao primerom 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 T. 2015)

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 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.

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, zaštita 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 devet u kojem se govori o finansijskim uslugama i poglavlju dvadesetosam koje je posvećeno zaštiti potrošača i zaštiti zdravlja stanovništva, 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 koja se odnose na određene ugovore (pitanje kamate, troškova kredita, troškova održavanja računa, prevremene otplate kredita, dozvoljeno prekoračenje minusa, itd).

Direktiva EU iz 1993/13 EEZ 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.

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 knjiga EU” o maloprodajnim finansijskim uslugama koja ima za cilj da korisnicima finansijskih 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 i 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 kriterijumi 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 uobičajene metode 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 statističku;

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 se stavljaju 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 najvažnije 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 za 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 faktoring, poslovi 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” dokumentovane 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 nepoštene 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 i društveni doprinos koji proističe iz ove disertacije.

Uobičajeno je da se u prilogu dr teze daje spisak korišćene literature i drugih relevantnih izvora.

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. (Varga S. 2007)

Članom 81. Rimskog sporazuma u Evropskoj uniji uvedena je zabrana zaključivanja sporazuma bilo koje vrste koji narušavaju konkurenciju. (eu-lex.europa.eu) 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,” (Rajčević. T 2003) 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.

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. (Rajčević T. 2003)

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.

Ekonomika 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 zaštitu konkurencije od pojedinačnih (unilateralnih) akata restriktivne poslovne prakse i
- Propisuje zabranu zloupotrebe dominantnog položaja na tržištu.

Posedovanje dominantnog položaja nigde u svetu nije zabranjeno ali su sankcionisane radnje namenjene sticanju tog položaja i korišćenje tržišne pozicije sa ciljem sprečavanja ili ograničavanja konkurencije. (Varga S.2007)

Iz ekonomske istorije znamo da su SAD bile dugo godina jedina zemlja na svetu koja je krajem 19. veka imala antimonopolski zakon. (The Sherman Act,1890)

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. (J.M. Zatilla, 2013)

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. (Du Boff, 1989)

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. Shvatanje da banke mogu same sobom da upravljaju, suprotno je zdravom razumu.

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). Ipak, prevladuje mišljenje da ukрупnjavanje 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. (J.M. Zatilla, 2013)

U evropskoj praksi prvi antimonopolski propisi su se pojavili u Nemačkoj u vidu pokušaja ograničavanja moći kartela donošenjem tzv. Kartelne uredbe, 1923. godine, mada su karteli tolerisani. (Varga S. 2007)

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. (Rodžers L. D. 2019)

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. (Rodžers L.D. 2019)

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, DonorsChoose

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. (Rodžers L.D. 2019)

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 |
| 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”. (Hondius E. 2006)

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 Mاستrihtskom 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 donekle 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 potrošača (čl. 5. st. 1. tač 1), „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. (Statistički godišnjak 2020, str. 442)

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 |
| 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 (član 1) usaglašenom sa odredbama propisa EU, među osnovna prava potrošača svrstavaju se:

- **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. (Zakon o trgovini, član 29) Obaveza se može odnositi i na prevoz, skladištenje, utovar i istovar robe i drugih dobara. U tom smislu je Uredbom o obaveznoj proizvodnji...(Uredba, „Sl. glasnik RS“, br. 64/93) 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 ranga, što znači da se njihovim redosledom ne određuje

njihov prioritet, (Vilus, J. 1996) 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 duvan-skih 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 zagantovano je Ustavom. Nema sumnje da su za očuvanje zdravlja farmaceutska sredstva, odnosno lekovi, od velike važnosti. (Zakon o lekovima i medicinskim sredstvima) 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 stavlјati 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 dečјih igračkа.** U našem pozitivnom pravu se, osim određenja da dečјe igračke spadaju u predmete opšte upotrebe, ne daje definicija dečјih igračkа. U pravu Evropske unije se pod dečјom igračkom podrazumeva svaki proizvod zamišljen ili jasno namenjen igrama za decu mlađu od četrnaest godina. (Direktiva o bezbednosti dečјih igračkа, EU 187/1988) 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 kojoj ih ceni kupuju, koja 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 web 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 web 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 prepuštiti 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. (J.M. Zattilla 2013)

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 garantovanje investicija (MIGA) koja je osnovana 1988. godini pri Svetskoj banci čiji je član i naša zemlja. Ukupan broj njenih članova zaključno sa 2020. godinom dostigao je 181 zemlju. Član MIGA je i naša južna pokrajina Kosovo i Metohija iako nije članica OUN. Pored Agencije MIGA, u okviru Svetske banke osnovan je Međunarodni centar za rešavanje investicionih sporova – ICSID.

III DEO
MEĐUNARODNI REGULATORNI 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 eksperata u obliku komiteta UNCTAD-a, kao institucionalni okvir za sprovođenje i primenu UN principa i pravila konkurencije. (Varga, S. 2007)

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. Smernice sadrže osam osnovnih načela za zaštitu potrošača koje države članice treba da ugrade u svoja nacionalna zakonodavstva, a to su:

- Pravo na zadovoljavanje osnovnih potreba, što podrazumeva da su potrošačima dostupni najvažniji proizvodi i usluge, od prehrambenih proizvoda do stanovanja i obrazovanja;
- Pravo na bezbednost što podrazumeva apsolutnu sigurnost života i zdravlja građana;
- Pravo na punu, blagovremenu i istinitu informisanost, bez prevarnih radnji i obmanjivanja potrošača od strane ponuđača robe i usluga;
- Pravo na izbor robe i usluga, uz najpovoljnije cene i kvalitet;
- Pravo na predstavljanje potrošača pri donošenju propisa i mera koje se tiču potrošača;
- Pravo na obeštećenje u slučaju da potrošač nije zadovoljan proizvodima i uslugama;
- Pravo na obrazovanje znači da se potrošačima omogući što bolje upoznavanje sa njihovim potrošačkim pravima;
- Pravo na zdravu životnu sredinu.

Istovremeno sa usvajanjem Rezolucije, Generalna skupština UN je rezolucijom 39/248 usvojila Uputstvo za zaštitu potrošača.

Ovom prilikom značajno je napomenuti da je poznati ekonomista Mankju G, u svojim 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. (G. Mankju 2013)

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:

- Tržište robe i tržište usluga;
- Tržište faktora proizvodnje (rada, kapitala i zemljišta);

- Tržište novca, hartija od vrednosti i drugih finansijskih instrumenata. (Varga. S. 2007)

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.

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

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.

Pružaoци finansijskih usluga i ovlašćeni posrednici treba da budu adekvatno regulisani i supervizirani, uzimajući u obzir specifične pristupe različitih sektora i usluga.

Relevantne institucije iz nevladinog sektora – uključujući udruženja u okviru industrije (npr. udruženja banaka) i udruženja potrošača, stručna tela i agencije za ispitivanje javnog mnjenja – treba da budu konsultovani prilikom izrade regulatornog okvira u vezi sa zaštitom korisnika finansijskih usluga i edukacijom. Pristup procesu izrade regulatornog okvira treba da bude dostupan svim zainteresovanim stranama, treba ih podsticati na saradnju, a naročito organizaciju potrošača.

Uloga nadzornog tela

Mora da postoje nadzorna tela (namenska ili ne) izričito odgovorna za zaštitu korisnika finansijskih usluga, 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 nezavisan 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. Institucije za nadzor treba da poštuju visoke profesionalne standarde, naročito u vezi sa zaštitom identiteta potrošača, kao i informacije o njihovoj imovini, izbegavajući pritom sukob interesa. Sektorska saradnja s drugim institucijama zaduženim za nadzor finansijskih usluga treba da bude promovisana, kao i saradnja između institucija ili organizacionih jedinica zaduženih za nadzor sektorskih pitanja.

Istovremeno, međunarodna saradnja između nadzornih tela treba da bude podstaknuta, a posebna pažnja treba da se pokloni i pitanjima iz oblasti zaštite korisnika finansijskih usluga koja nastaju iz međunarodnih transakcija i međunarodnog marketinga i prodaje.

Jednak tretman i pošten odnos prema potrošačima

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

Obelodanjivanje informacija i transparentnost

Davaoci finansijskih usluga 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.¹

Posebno treba da budu istaknute informacije o materijalnim aspektima finansijskog proizvoda. Odgovarajuće informacije moraju biti pružane u svim fazama odnosa s korisnicima. Reklamni materijali o finansijskim proizvodima treba da sadrže 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 mnjenja (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 finansijske ciljeve, znanje, sposobnosti i iskustvo. Potrebno je podići svest korisnika o tome koliko je važno da davaocima finansijskih usluga daju relevantne, tačne 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.

¹ Davaoci finansijskih usluga i ovlašćeni posrednici treba da pruže jasne, koncizne, precizne, pouzdane, uporedive, lako dostupne i blagovremene pismene i usmene informacije o finansijskim proizvodima i uslugama koje nude, naročito o ključnim karakteristikama proizvoda i (gde je relevantno) o mogućim alternativnim uslugama ili proizvodima, uključujući 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.

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 preventivno 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. (www.tvojnovac.ns.rs)

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.;
- Preporuka za rešavanje sporova potrošača i obeštećenje iz 2007.;
- Preporuku o principima i standardima dobre prakse iz oblasti finansija, iz 2005.

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

3.5. REGULATIVA EU O ZAŠTITI POTROŠAČA I KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA

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 politiku 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. (Rajčević T. 2005)

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 vrata 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 Poglavljju 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.

Pitanja zaštite potrošača kod korišćenja usluga od opšteg ekonomskog interesa regulisana su Direktivama 2002/22/EZ, 2009/72/EZ i 2009/73/EZ.

Direktiva 90/314/EEZ o paket aranžmanima u turističkim uslugama i Direktiva 2008/122/EZ 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/EZ o nepoštenoj poslovnoj praksi trgovaca prema potrošačima, naročito po pitanju oglašavanja i promocija, uključujući i pitanje zabrana oglašavanja određenih proizvoda, zatim Direktivu 85/374/EEZ 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 „kontrolne matične zemlje” da posluju širom EU. Među najčešće poslove koje fizička lica i mikro, mala i srednja 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 posebnu Direktivu 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 prevremenu otplatu kredita i sl. U članu 19. dato je šire objašnjenje u vezi izračunavanja efektivne kamatne stope. Naknadno je doneta nova Direktiva od strane Komisije broj 2011/90/EU, 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. Zaštita depozita služi da štiti banku od bankrota i za održavanje njene likvidnosti.

Zaštita depozita, proistekla je iz Direktive 2014/49/EU o sistemima osiguranja depozita. 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/EZ 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) 2016/97, a stupila je na snagu 22. 2. 2016. Zemlje članice su bile u obavezi da je ugrade u svoja zakonodavstva do 23. 2. 2018. godine.

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

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 sprečavanja 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. (J.M. Zatilla 2013)

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 (danas je u evrozoni 19 država).

Direktiva o prekograničnim kreditnim transferima (Direktiva 97/5/EEZ) 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.

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 Roche

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 svetskom tržištu, pa je na taj način zloupotrebljavala dominantnu poziciju. (Hoffman-La Roche v. Commission, 1979. ECR 46)

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 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. (J.M. Zatilla 2013)

IV DEO
DOMAĆI PROPISI I INSTITUCIJE ZA ZAŠTITU
POTROŠAČA I KORISNIKA FINANSIJSKIH
USLUGA

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.

Uvođenjem zaštite potrošača u Ustav Republike Srbije, naša zemlja je pokazala jasnu opredeljenost ka vođenju aktivne politike zaštite potrošača. Spremnost Srbije da se integriše u privredne tokove Evropske unije, dodatno je doprinela unapređenju ove oblasti 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. godine, na osnovu člana 123. Zakona o zaštiti potrošača, kao i člana 38. stav 1. Zakona o planskom sistemu Republike Srbije i odgovarajućom metodologijom.

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/EU EP i Veća o pravima potrošača, izmeni Direktive Veća 93/13/EEZ,
- Direktiva 2005/29/EZ o nepoštenoj poslovnoj praksi,
- Direktiva 93/13/EEZ o nepravničnim odredbama u potrošačkim ugovorima,
- Direktiva 85/374/EEZ o odgovornosti za neispravne proizvode (sa izmenama 99/34/EZ),
- Direktiva 99/44/EZ o prodaji robe široke potrošnje i odgovarajućim garancijama,
- Direktiva 2008/122/EZ o vremenski podeljenom korišćenju turističkih objekata (time sharing)
- Direktiva 98/27/EZ o merama zabrane
- Direktiva 2013/11/EU o alternativnom rešavanju sporova.
- 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 odgovarajućim zakonskim propisom.

Nadzor nad primenom Zakona o zaštiti potrošača vrši ministarstvo nadležno za poslove trgovine putem upravne kontrole tržišnih i turističkih inspektora. 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 sredine i dr.

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 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 privredivanje 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. (Galić Aleš 2006) Samo ako su privatne namere bile očigledno preovlađujuće, kupac će se u tom slučaju tretirati kao potrošač.

Prodavac je privredno društvo, preduzeće, drugo pravno lice i preduzetnik koji 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 nepravičnih odredaba u potrošačkim ugovorima. Pomenutim 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 ranijem pomenutim Direktivama 2002/22/EZ, 2009/72/EZ i Direktivi 2009/73/EZ (električna energija i prirodni gas).

Propisi o obligacionim odnosima

Pojam nepravičnih odredaba u ugovorima sadržan je u odredbama Zakona o obligacionim odnosima, 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.

Pojam nepravičnih ugovornih odredbi preuzet je iz odgovarajućih direktiva Evropske unije.

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, 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, vansudsko 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, predlaganja mera iz te oblasti do pružanja pravih informacija javnosti u vezi realizacije politike zaštite potrošača u svetu i kod nas.

Aktivnosti organa autonomne pokrajine i lokalnih samouprava svode 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, koje su osnovane u skladu sa zakonom, moraju biti nezavisne, kako bi u svom radu ispoljavali nepristrasnost prodavcima robe i usluga, kao i 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.

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

Prema odredbama Zakona o zaštiti potrošača Hrvatske, nadzor nad sprovođenjem predmetnog zakona vrše inspekcijske službe, a niži organi kontrolišu sprovođenje zakona u skladu sa zakonskim ovlašćenjima.

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 POTROŠAČA²

Tabela broj 3

| Red. broj | Datum upisa | Naziv | Sedište | Broj telefona | E-mail adresa i internet prezentacija | Odgovorno lice |
|-----------|-----------------|--|---|--|--|---------------------|
| 1. | 9. jun 2011. | Organizacija potrošača Srbije (OPS) Jagodina | Maksima Gorkog 5 Jagodina | 035 / 24-15-16 065 / 810-21-03 | e-mail: office@iapotrosac.com reoionalicentar@iapotrosac.org.rs www.iapotrosac.org.rs | Ljubiša Andrejić |
| 2. | 9. jun 2011. | Centar za zaštitu potrošača i unapređenje kvaliteta života građana „FORUM“ Niš | Cara Dušana 54 Lušanov 6azar II sprat. Kupola- p. 220 Niš | 018 / 525-040 065 /8850-102 064/11-97-301 | 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 | e-mail: office@ceps.rs savetovaliste.ceps@gmail.com vera.vida@ceps.rs www.ceps.rs | Vera Vida |
| 4. | 9. jun 2011 | 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 |
| 5. | 26. jul 2011. | Gradska organizacija potrošača Leskovac | Vojvode Mišića 22 Leskovac | 064 / 533-0-252 069 / 533-0-252 | e-mail: aktivnipotrosaci@gmail.com www.aktivnipotrosaci.info | Marija Marković |
| 6. | 5. sept. 201 1. | Organizacija potrošača Kragujevca (OPK) Kragujevac | Sime Tepića 23 Kragujevac | 034 / 20-20-20 063 / 77-500-85 | 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 | 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 | 016 / 875-150 063/411-537 | e-mail: oop.vlasotince@gmail.com www.nops.orq.rs | Novica Jovanović |
| 9. | 12. okt. 2011. | Organizacija potrošača Kruševac | Rasinska 27 Kruševac | 0651 555-80-91 | e-mail: opks@nops.org.rs www.nops.org.rs | Olivera Veselinović |

² 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 |
|-----------|-----------------|---|--|--|--|--|
| 10. | 19. jan 2012. | Asocijacija potrošača Srbije (APOS) Novi Sad | Alekse Šantića 57/1 Novi Sad | 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 | 0641 965-73-39 | e-mail: info@czpsenta.com www.czpsenta.com | Ištvan Kiralj |
| 12. | 28. mart 2012. | Centar potrošača Gornji Milanovac | Karađorđeva 7 Gornji Milanovac | 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 | 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 | 066/414-276 | e-mail: cetupsm@gmail.com www.ceps.rs | Selena Vujić |
| 15. | 18. jul 2012. | Organizacija potrošača Valjeva Valjevo | Naselje Oslobođioci Baljeva 24 Valjevo | 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 | 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 | 064/ 650-15-97 | e-mail: oktosrb@gmail.com www.iapotrosac.org.rs | Nikola Marić |
| 18. | 13. dec. 2012. | Organizacija potrošača „Hram” Beograd | Krušedolska 1 B, Beograd | 060/41-55-100 | e-mail: co.hram.bg.rs@hram.gmail.com www.organizacijapotrosaca-hram.org.rs | Natalija Vranešević |
| 19. | 20. mart 2014. | Republička unija potrošača Beograd | Gradski Park 2, lokal 113, Hala Pinki, Zemun Beograd | 060/ 31-31 -191 011/33-46-167 011 /377-16-70 | e-mail: repupo@yahoo.com www.repupo.com | Denis Peričić |
| 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 Pankarićan Željko Kaceljčev |
| 21. | 25. jul 2014. | Udruženje „Narodni parlament; Leskovac | Ilije Strele 3 A Leskovac | 0700-500-500 016/31-00-110 | e-mail: office@parlament.org.rs www.parlament.org.rs | Goran Mitrović |

| Red. broj | Datum upisa | Naziv | Sedište | Broj telefona | E-mail adresa i internet prezentacija | Odgovorno lice |
|-----------|-------------------|--|--|---|---|----------------------|
| 22. | 15. jyn 2015. | Udruženje za zaštitu prava potrošača „Prosperitet” Novi Sad | Kamenička 5a Novi Sad | 021/300-38-65 063 / 340-763 | e-mail: prosperitet.ns@gmail.com www.prosperitet.rs | Radomir Ćirilović |
| 23. | 27. nov. 2015. | Udruženje potrošača Užice 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 | e-mail: potrosac.in@gmail.com cezap-in@potrosac-in.org.rs www.potrosac-in.org.rs | Slavica Rodić |
| 25. | 23. dec. 2016. | Zaštita potrošača Beograd Beograd | Preševska 61 Beograd | 011/24-15-485 | 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. GODINE

BROJ PRIMLJENIH PRIGOVORA POTROŠAČA

U regionalnim savetovalištima 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 savetovalištima 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 Savetovalištima potrošača za region Beograda (56%), dok je manji broj prigovora prosleđen drugim savetovalištima (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.

(Izvor: <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

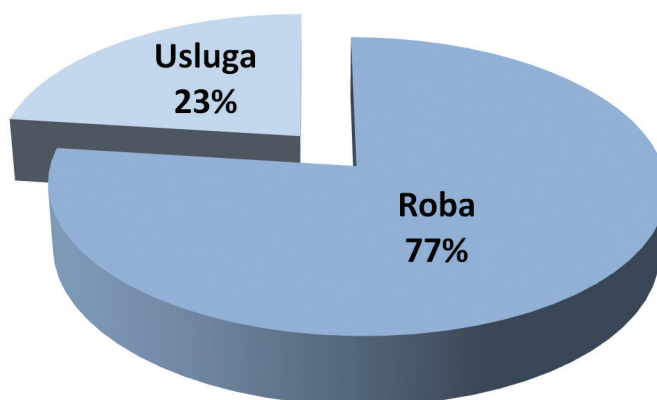
U 2019. godini najveći broj prigovora potrošača se odnosio na robu (77.24%), dok se 22.76% prigovora odnosio na usluge. Najveći broj prigovora potrošača zabeležen je u mesecima: januar, februar, mart, maj 2019. godine (tabela 4).

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% |
| <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 1

STRUKTURA PRIGOVORA POTROŠAČA PREMA PREDMETU UGOVORA



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% |

| VRSTA ROBE/USLUGE | BROJ | PROCENAT |
|---------------------------|--------------|-----------------|
| Telekomunikacione usluge | 2806 | 10,58% |
| Elektro usluge | 5 | 0,03% |
| Građevinske usluge | 20 | 0,08% |
| Zanatske usluge | 245 | 0,93% |
| Vodoinstalaterske usluge | 38 | 0,14% |
| Turističke usluge | 232 | 0,87% |
| Finansijske usluge | 237 | 0,89% |
| Auto servis | 121 | 0,46% |
| Ostalo | 2881 | 10,84% |
| <i>Ukupno</i> | <i>26532</i> | <i>100,00 %</i> |

Grafikon broj 2

PROCENTUALNO UČEŠĆE UKUPNOG BROJA PRIGOVORA POTROŠAČA U 2019. GODINI

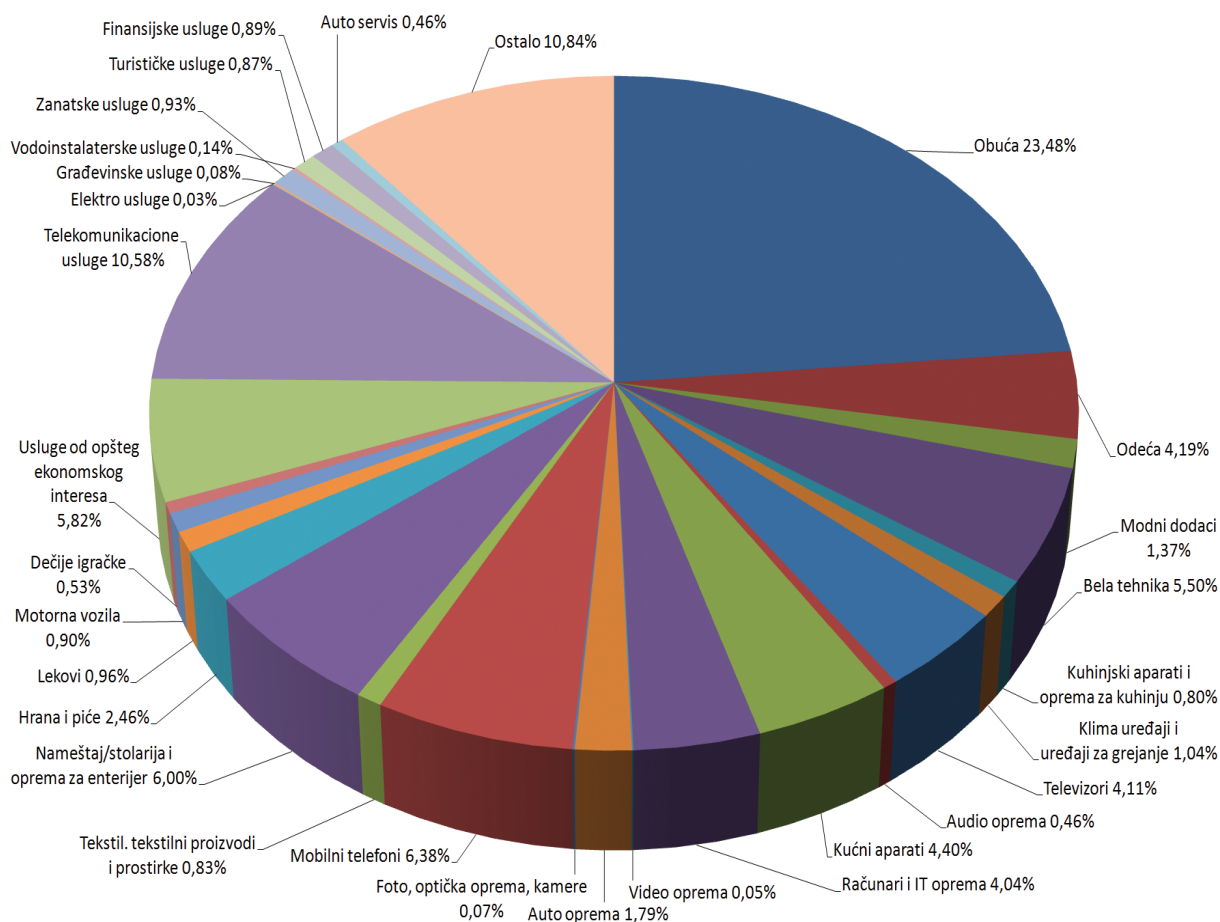


Tabela broj 6 – Broj prigovora prema vrsti usluge u 2019.

| Vrsta usluge | Broj prigovora prema vrsti usluge u 2019. godini | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|----------------|
| | Jan. | Feb. | Mart | April | Maj | Jun | Jul | Avg. | Sept. | Okt. | Nov. | Dec. | Ukupno | % |
| Usluge od opšteg ekonomskog interesa (struja, voda, gas) | 144 | 165 | 183 | 174 | 167 | 130 | 132 | 79 | 41 | 101 | 101 | 126 | 1543 | 18,97% |
| Telekomunikacione usluge | 243 | 356 | 286 | 191 | 248 | 257 | 251 | 200 | 164 | 193 | 207 | 205 | 2806 | 34,50% |
| Elektro usluge | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 8 | 0,10% |
| Građevinske usluge | 0 | 1 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 20 | 0,25% |
| Zanatske usluge | 18 | 20 | 19 | 28 | 27 | 31 | 32 | 20 | 12 | 15 | 13 | 13 | 243 | 3,05% |
| Vodoinstalaterske usluge | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 38 | 0,47% |
| Turističke usluge | 20 | 4 | 5 | 29 | 14 | 21 | 52 | 46 | 16 | 10 | 8 | 7 | 232 | 2,85% |
| 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**

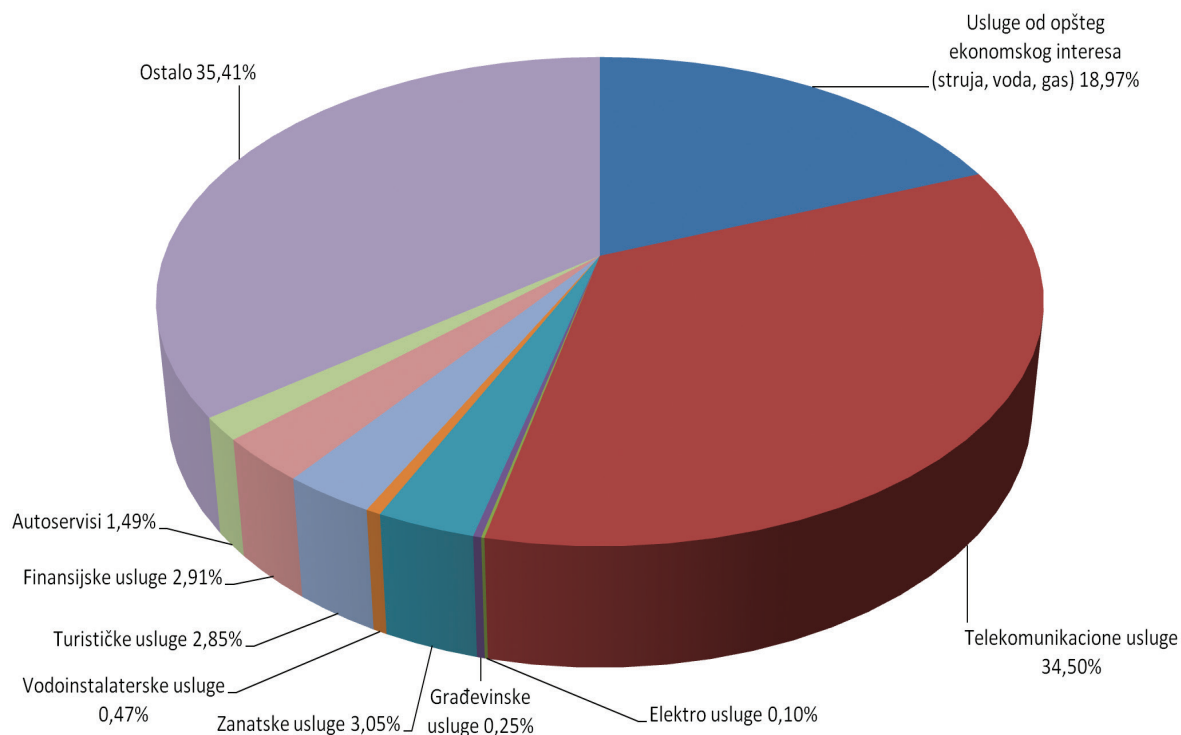
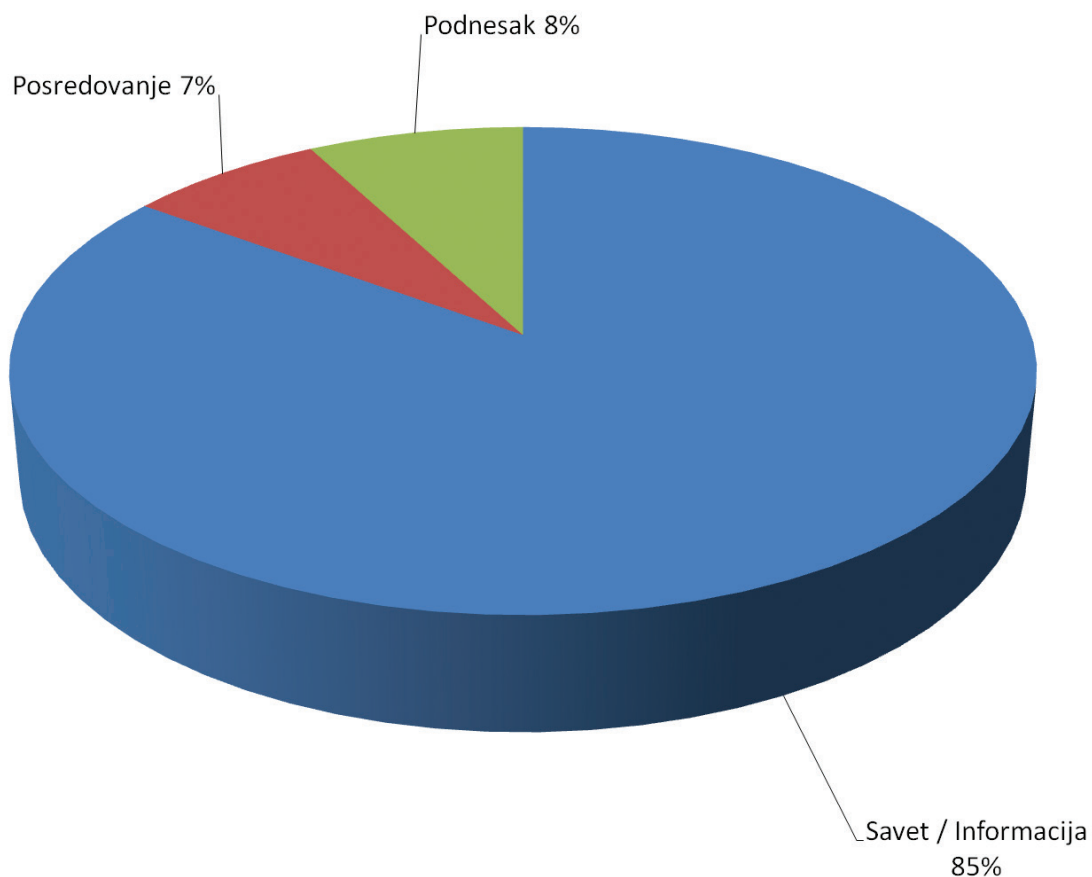


Tabela broj 7 – Broj prigovora prema vrsti pružene pomoći u 2019.

| Vrsta pomoći | Broj prigovora potrošača u 2019. godini | | | | | | | | | | | | Ukupno | % |
|---------------------|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|----------------|
| | 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.**



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 savetovaništu 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, savetovaništa su u direktnom kontaktu sa trgovcem, mirnim putem, pokušala da za potrošača izdejtstvuju pozitivan ishod. Takvih slučajeva u 2019. godini je bilo 1.903. (Izvor: <https://mtt.gov.rs/download1.pdf>)

U cilju rešavanja problema potrošača, udruženja (savetovaništa) su se u 2.074 slučajeva podneskom ili opomenom 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: ugovor o davanju kredita, ugovor o polaganju depozita dinarskih i deviznih, ugovor o izdavanju i upotrebi kreditnih i debitnih kartica, ugovore o prekoračenju stanja na računu i druge zakonom dozvoljene usluge,
- usluge finansijskog lizinga,
- usluge osiguranja, odnosno usluge društva za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima i finansijska pogodba.

Finansijske usluge su regulisane u **poglavlju 9. Aqvi-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 obavljaju 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 te reči. Sa stanovišta našeg interesovanja, ova druga kategorija učesnika u bankarskom poslovanju, zovu se jednim imenom korisnici finansijskih usluga. (Šogorov S. 2009)

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, gde u startu možemo uočiti razliku u samom nazivu zakona, jer se u zemljama članicama EU, ovi zakoni nazivaju zakonom o kreditnim 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. (Hadžić M. 2018)

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 poslovanju, s tim da niko drugi ne može da se bavi ovim poslovima. Pored tih poslova, zakon dozvoljava da banka može vršiti devizno i valutno poslovanje, obavljati platni promet u zemlji i sa inostranstvom, poslove sa hartijama od vrednosti, brokersko-dilerske poslovi, garancijske poslove, poslove faktoringa i forfeitinga i druge poslove za koje dobije dozvolu Narodne banke Srbije.

Kada je u pitanju zaštita klijenata, u zakonu postoji samo jedna odredba koja nosi takav podnaslov 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 Hrvatske 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 Evropske unije”, prvenstveno se pominju sledeći propisi EU:
 - Direktiva 2013/36/EU EP i Veća od 26.6. 2013.g. o stavljanju kreditnih institucija pod nadzor odgovarajućih institucija EU;
 - Direktiva 94/19/EZ EP i Veća od 30.5.1994. o pokrivanju depozita osiguranjem;
 - Direktiva 2001/24/EZ EP i Veća od 4.4.2001. o statusnim promenama i prestanku rada kreditnih institucija;
 - Uredbe (EU) br. 575/2013 EP i Veća od 26.6.2013. 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 zakonu u kome su decidno navedena prava korisnika finansijskih usluga – potrošača fizičkih lica, a koja posluju izvan područja svoje privredne delatnosti. (članovi 300-312)

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. (Jović Z. 2008)

Finansijska pogodba – prodaja robe sa odloženim plaćanjem duga

Finansijsku pogodbu nudi trgovac, a koja 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

Prema odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, u pitanju su: standardne bankarske usluge, poslovi osiguranja, poslovi upravljanja dobrovoljnim penzionim fondovima, poslovi 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 koja se primenjuje 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.

Prema Zakonu o osiguranju depozita, osigurani iznos je iznos depozita do 50.000 evra. U tom cilju u Srbiji je osnovana Agencija za upravljanje Fondom za osiguranje depozita 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 računovodstvu utvrđeni su kriteriji razvrstavanja privrednih subjekata u navedene kategorije.

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 snositi 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, 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. (Stakić B. 2010)

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.

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 u skladu sa Konvencijom UN iz 1988. godine.

Za obavljanje poslova finansijskog lizinga čiji je predmet pokretna stvar, potrebno je obezbediti iznos od minimum 500.000 evra a ako se kompanija bavi nepokretnim stvarima osnivački iznos mora biti najmanje 5.000.000 evra u dinarskoj protivvrednosti.

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, što znači da je pomenutim zakonom regulisana i oblast lizinga (koja nije predmet navedene Konvencije, jer se radi o dvostranim 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.

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

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) saglasnosti za 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. (Mikerević D. 2009)

4.6. ZAŠTITA KORISNIKA TRŽIŠTA KAPITALA

Ukratko o kapitalu i njegovoj moći

Kapital je, prema opštepoznatoj 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”, zbog čega 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 trgovinu (TRIM Sporazum), 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. (Stiglic Dž 2018)

Najbolji prikaz o savremenom kretanju kapitala dao je poznati francuski ekonomista Toma Piketi u svojoj knjizi „Kapital u XXI veku”. (Piketi T. 2015)

Piketi u svojoj knjizi, koja je proglašena za svetskog ekonomskog bestselera, piše o gramzivosti kapitala bez kontrole, kao i u doba Balzaka (u 19. veku) gde je isplativije oženiti se bogatom naslednicom nego baviti se najplaćenijim poslom na svetu.

Ako je stopa prinosa na kapital 5% godišnje, a stopa privrednog rasta 1%, navodi Pike-ti, u proseku je dovoljno da investiramo petinu dohotka od kapitala kako bi rastao istim ritmom kao ekonomija, a da konzumiramo ostale četiri petine.

Tržište kapitala u Srbiji

U Srbiji, do 1989. godine, kontrola kapitala se obavljala 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. godine, koji je i danas na snazi, a glavni predmet trgovine su prenosive hartije od vrednosti, a naročito akcije i obveznice.

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

U Srbiji, prema odredbama Zakona o tržištu kapitala, Komisija za hartije od vrednosti (u daljem tekstu: Komisija) ima ovlašćenja da donosi podzakonska akta za sprovođenje zakona, poslove u vezi izdavanja hartija od vrednosti i obavlja i druge poslove u skladu sa zakonom.

Nadzor nad poslovanjem tržišta, takođe, obavlja Komisija tako što najmanje jednom godišnje sprovodi neposrednu kontrolu. 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 kapitala propisano sledeće: „Hrvatska Agencija za nadzor finansijskih usluga nadležna je i odgovorna za sprovođenje i nadzor primene ovog zakona i uredbi EU iz stava 2. ovog člana i telo je za kontakt s evropskim nadzornim telima u smislu ovog Zakona i Uredbe EU 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:

„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, uredbe 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 Zakona 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.

4.7. ZAŠTITA KORISNIKA USLUGA OSIGURANJA

Prema ranije pomenutom 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 planovima, 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; Obavezno 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, 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. (General Agreement on Trade in Services-GATS)*

STO je krajem 2020. godine, imala 164 punopravne članice i 25 zemalja posmatrača.³ 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. Stiglicia 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 sponu, 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.” (Stiglic DŽ 2018)

³ Status posmatrača imaju: Alžir, Andora, Azerbejdžan, Bahami, Belorusija, Butan, Bosna i Hercegovina, Komori, Kurasao, Ekvatorijalna Gvineja, Etiopija, Sveta stolica, Iran, Irak, Liban, Libija, Sao Tome i Pricipe, Srbija, Somalija, Južni Sudan, Sudan, Sirija, Istočni Timor, Turkmenistan i Uzbekistan. (Izvor. www.wto.org)

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**; 9. **Finansijske usluge**; 10. **Informacije i mediji**; 21. **Trans-Evropske telekomunikacije**; i 28. **Zaštita potrošača i zdravstvena zaštita**.

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 telekomunikacije, 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, Marija Ganbriel, Komesar za digitalnu ekonomiju i digitalno društvo 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 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 roming, širokopoljasni 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:

- 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 uvođiće 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 tehnologija i širokopojasnog pristupa internetu, tako će uz pomoć EK nastojati da EU postane deo tehnološke revolucije. Na kraju, garantovaće Evropljanima, uz podršku svih država članica, pristup otvorenom i uključivom Internetu u koji mogu imati poverenja. ([Ec.europa.eu/digital-agenda/en/digital-futures](http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/digital-futures))

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. 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;

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

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, 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 će 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 uvođi 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.

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).

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.

Podacima o ličnosti smatraju se svi podaci koji se odnose na fizičko lice: JMBG, imejl, podaci o lokaciji, mrežni identifikacioni broj (broj 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 (**koje iznose do 20 miliona** evra ili u slučaju društva do 4% ukupnog godišnjeg prometa).

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

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,
- 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.*

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 oko 430 miliona stanovnika, da ne bi plaćala visoke novčane kazne u slučaju kršenja Uredbe GDPR. (<https://startit.rs/gdpr-dolazi-u-srbiju-sve-sto-treba-da-znate-o-novoj-regulativi-za-zastitu-podataka-o-licnosti/>)

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. U slučaju povrede odredbi Uredbe postupci za izricanje kazne bi se sprovodili protiv predstavnika rukovoca ili obrađivača srpskih firmi u EU. 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.

Ukoliko neko lice iz Srbije ima predstavništvo u EU, na njega će se primenjivati pravila GDPR-a, ukoliko se na bilo koji način bavi obradom podataka o ličnosti. Primenjuje se u sledeća 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 Svetskog 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 Četvrte 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 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”. (Atkinson R. Ezell S. 2014)

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. (Šumpeter J. 2012)

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. (Avlijaš R. 2010)

Robert Atkinson i Stefan Ezel smatraju da *ekonomika inovacija* ne da samo premoć digitalnoj eri, nego u tome vide i konkurentnost koja obezbeđuje brži ekonomski progres modernog društva. (Atkinson R, Ezel S. 2014) Digitalna ekonomija omogućava brzu komunikaciju, brz i kvalitetan izbor i ubrzani proces odlučivanja. Digitalna ekonomija je i virtualna i naslanja 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 uvođe 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.

Digitalna platforma je dovela do sasvim nove ere u poslovanju preko interneta. Najprecizniji i prosvetljavajući opis onoga što sačinjava platformu definisali su Andrei Hagi i Džulijan Rajt: Platforma je biznis koji kreira vrednost olakšavajući direktnu interakciju između dve i više različitih vrsta klijenata. (Rodžers D. 2019)

Platforme predstavljaju promenu iz korena kada je reč o odnosu između biznisa – i ovo važi za sve, od linearnih pa do umreženih poslovnih modela. Biznis 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, postao je nezaobilazni činilac u svakodnevnom poslovnom i privatnom životu svakog pojedinca, pa se postavlja pitanje o korišćenju tog savršenog ljudskog izuma. Prema nekim podacima 2018. godine na Internetu se nalazilo oko 8,4 mlrd stvari (Internet things), a za 2020. se planira oko 20 mlrd.

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.***

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

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.

Ključ je u balansu! Svi mi u sebi imamo ove tri ličnosti, da su izbalansirane, to bi bila idealna kombinacija.” (Antić Z. 2013)

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.

PRAVNA INFORMATIKA

Nastankom novih komunikacionih tehnologija, došlo je i do stvaranja novih pravnih disciplina. „Kombinacijom termina „pravo” i „informatika” nastao je izraz „pravna informatika”. (Prlja D. 2017)

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. Računar je nosio naziv UNIVAC.

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”. (Prlja D. 2017)

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 omogućiti 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 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.**

Polazeći od Bernske konvencije o autorskim pravima 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. Bernska konvencija o zaštiti književnih i umetničkih dela usvojena je u Bernu u Švajcarskoj 1886. godine

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). Srbija je član WIPO organizacije.

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

Upravljanje digitalnim pravima ima za ograničavanje korišćenja digitalnih sadržaja. (Prlja D. 2017)

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 visokotehnoški kriminal.

Visokotehnoški, sajber ili e-kriminal obuhvata sve aktivnosti u kojima se kompjuteri i slični uređaji 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 visokotehnoškog kriminala u svetu je donet veći broj rezolucija, konvencija i drugih akata radi jednoobraznog postupanja protiv pojave VTK. Pomenućemo samo one za koje smatramo da su najvažnije, a to su:

- Rezolucija UN o borbi protiv zloupotrebe informatičke tehnologije 2001. i 2002. godine;
- Konvencija SE o sajber kriminalu iz 2001. godine;
- Konvencija SE o zaštiti dece od seksualne eksploatacije i seksualnog zlostavljanja iz 2007. godine;
- Konvencija o visokotehnoškom kriminalu (sačinjena u Budimpešti 2009. godine);

- Direktiva EU o obradi ličnih podataka i zaštiti privatnosti u sektoru elektronskih komunikacija iz 2002. 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 (Acquis 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 Veća: 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. godine,
- Najvećim delom usaglasila svoje zakonske propise sa međunarodnim regulativama, i
- Osnovala odgovarajuće institucije koje će sprovoditi zakonom utvrđene obaveze i mere.

Strategiju i Akcioni plan Srbija je bila u obavezi da uskladi rešenjem VTK sa strateškim i operativnim pristupom EU u pogledu VTK., nakon što je naša zemlja 2009. godine ratifikovala Konvenciju o visokotehnološkom 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 Srbije, propisane su definicije od značaja za visokotehnološki kriminal uz odgovarajuće sankcije i represivne mere za izvršioce tih krivičnih dela.

U Zakoniku o krivičnom postupku, takođe, su propisane definicije od značaja za visokotehnološki kriminal, a doneti su i drugi zakoni koji regulišu ovu oblast.

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.

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.

U pomenutom zakonskom aktu date su definicije: elektronskog dokumenta, elektronskog potpisa i o uslugama od poverenja.

Elektronska trgovina je skup neopipljivih virtuelnih veza, preko Interneta, telefona, bankarske mreže, kao i bilo koji metod plaćanja, stvarnim ili elektronskim novcem.

U Srbiji je propisom o elektronskoj trgovini propisano: „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.

Putem elektronske trgovine plasiraju se i propagandne poruke.

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”. 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.

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, pored ostalog, uvodi nove subjekte u svoj sistem radi povećavanja konkurentnosti među pružaocima tih usluga. Zakonom se proširuju platne usluge, daje se na značaju poslovanje elektronskim novcem, platnim karticama, obavezi da se dinarske na području Srbije 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, 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 trezor pri Ministarstvu finansija.

ULOGA NARODNE BANKE SRBIJE U ELEKTRONSKOM BANKARSTVU

NBS kao centralna institucija monetarnog sistema Srbije, 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 međubankarskog i međunarodnog kliringa plaćanja u devizama.

RTGS sistem podrazumeva prijem i izvršavanje pojedinačnih naloga za plaćanje 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”).

DEVIZNI PROPISI SRBIJE

Osnovni propis koji reguliše pitanje deviznog poslovanja je Zakon o deviznom poslovanju. Pomenutim zakonom 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;
- kupovina i prodaja stranih sredstava plaćanja između rezidenata;
- jednostrani prenosi sredstava plaćanja iz Republike Srbije i u Republiku;
- tekući i depozitni računi rezidenata u inostranstvu i rezidenata i nerezidenata u Republici
- kreditni poslovi sa inostranstvom.

Predmetnim zakonom definisani su 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

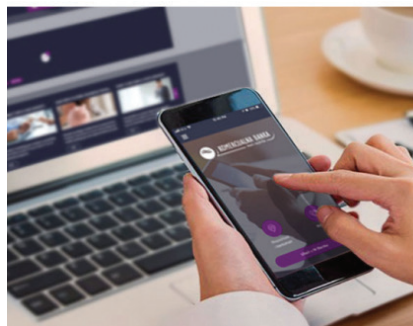
Klasični sistem plaćanja gotovinom i plaćanje u banci preko tekućeg računa je svakodnevno sve ređe, i u narednih nekoliko godina će verovatno prestati da postoji. Neke zemlje, poput Norveške i Švedske, su skoro u celosti izbacile gotovinu dok Kina ubrzava prelazak na bezgotovinski način plaćanja smatrajući 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 je iz godine u godinu 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 dospеле 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 obezbeđuju:

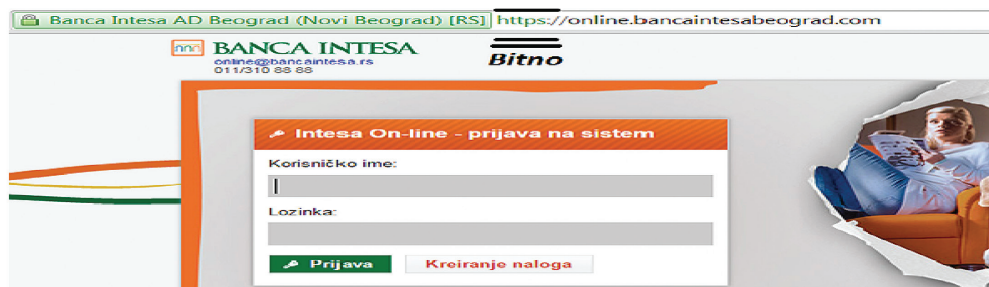
- dodatnu sigurnost jer rešenja prolaze kroz ANTIFRAUD kontrolu, (mehanizam za otkrivanje sumnjivih platnih transakcija i sprečavanje zloupotrebe)
- pregled stanja i prometa na računima,
- obavljanje domaćeg platnog prometa,
- autorizaciju platnih transakcija PIN kodom,
- mogućnost kreiranja naloga sa 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-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

ПостНет упутница

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.

Limundo cash

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.



Upaćivanjem 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

Usluga PlatiMo je instrument platnog prometa koji je uvela domaća kompanija Teletnor 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 da 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 online putem, čime štedite vreme jer ne morate odlaziti na šalter banke čime ostvarujete uštedu u troškovima i provizijama, a sistem imate u funkciji 24 sata svakog dana uz apsolutnu tajnost podataka. Jedina slaba tačka internet banкарства je mogućnost davanja šansi cyber kriminalu.

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 pouzdanijih 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 pružaju veliku sigurnost za klijente koji ih 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 Japanu 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, poslovnim 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 jer 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. Odlukom Narodne banke posebnom Odlukom Srbije 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) prikazanih 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.

OSNOVNE ODREDBE ODLUKE NBS ZA IZVRŠAVANJE INSTANT TRANSFERA ODOBRENJA

Napred pomenutom Odlukom 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 primaočev pružalac platnih usluga.

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

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 najmanju 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.

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 može 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 i ne može postupiti kao da je do ovog odbijanja došlo sve dok ne dobije obaveštenje o tom odbijanju.

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.

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 transfera 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.

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. Ova tehnologija omogućava komunikaciju sa nekoliko računara (servera) za razliku od klasične onlajn mreže. Blokčejn se smatra genijalnim izumom grupe ljudi ili pojedinca pod pseudonimom Satoshi Nakamoto

Najkraće rečeno, blokčejn tehnologija je stvorila novu vrstu Interneta, prvobitno namenjenu za uvođenje digitalne valute – bitcoin. Smatra se da je do danas u „prometu” oko 9 mlrd dolara digitalnih valuta, pa se zato često naziva i „digitalno zlato”. (Poper N. 2017)

U cilju detaljnijeg proučavanja blokčejn tehnologije preporučuje se knjiga „Blockchain Revolution” od autora Dona Tapskota i Aleksa Tapskota. Navodi se da ova „netrepeljiva digitalna knjiga ekonomskih transakcija 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”.

Ukupna vrednost digitalnog novca gotovo se udvostručila tokom prethodne dve nedelje i sada premašuje 91 milijardu dolara, što je više od tržišne kapitalizacije bankarske grupe 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 obavешteni 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.

U svetu raste interesovanje za uvođenje kripto valute, na primer, Facebook je sredinom 2018. godine najavio uvođenje sopstvene kripto valute, uz pomoć blokčejn tehnologije.

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

Kina, kao najbrže rastuća privreda na svetu, radi uveliko na stvaranju digitalne valute – kriptojuana. 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. Predstavnik Centralne banke Kine, Fan Ivej je nedavno izjavio da će Kina odlučno nastaviti istraživanja i razvoj legalnog digitalnog sredstva za plaćanje i reformisati sistem izdavanja gotovine i njenog povlačenja iz prometa.

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-krune. 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 kripto valuta.

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

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 utrkuju 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 nakon istraživanja koja je obuhvatila 51.650 ispitanika između 18 i 79 godina u 30 država koji ukazuje na nizak nivo pismenosti jer 71% ispitanika u Japanu nema dovoljno znanja za investiranje u obveznice, a 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. (www.tvojnovac.nbs.rs : Preuzeto 20.07.2020.)

Prema istraživanjima o finansijskoj pismenosti koju je sproveda agencija Standard&Poor 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 građana. (Klapper L., Lusardi, A. van Oudheusden P. 2015)

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.

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. 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.

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 FinPis dr Gordana Stepić navodi da je 76% nastavnika u našoj zemlji čulo za pojam finansijsko opismenjavanje, a 24% nije, ali zato 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.

(Izvor:<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 višestruku 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 zadataka 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 učenčkih 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:

- integrisati 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;
- sprovesti 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 uključivanje 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 su 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 istraživanje 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 pružaoци 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 **procesi** 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 **konteksti** 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.

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. 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 godina

Opis metodologije

U cilju procene i evaluacije finansijske pismenosti, sprovedeno je istraživanje na uzorku 1037 građana Srbije, starosti od 18 i više godina. Uzorak je slučajan, reprezentativan. Za prikupljanje podataka korišćen je metod intervju 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 i
- 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 (na primer finansijska samokontrola, ali i planiranje, zatim razumevanje bankarskih operacija, savremeni finansijski proizvodi i sl. (Izvor: web sajt NBS)

Opšti podaci

Cilj istraživanja je da se dođe do podataka o štednji, zatim do podataka o dugoročnom gledanju na novac i želji da se odvoji deo novca na neke više ciljeve.

Anketa je pokazala da 59% građana starijih od 18 godina odvaja deo novca u neki oblik štednje, tako što novac polaže na štedni račun a njih samo 16% odvaja novac za neku vrstu investicija.

Skлонost ka štednji u banci imaju bogatiji slojevi građana ali i stariji građani (preko 66 godina).

Kada je u pitanju finansijsko planiranje, prosečno njih 46 (od 100) vodi o tome računa, dok je populacija od 26 do 45 godina manje sklona planiranju, samo 39 (od 100).

Mlađa populacija, od 25 do 45 godina, ima veću sklonost ka trošenju, dok se stariji o tome nerado izjašnjavaju, a više od trećine tvrdi da radije troše nego da štede na duži period.

Zanimljiv je podatak da oko 40% građana živi od danas do sutra, a isto toliko njih misli suprotno, što odražava stanje siromaštva prosečnog građanina koji ima niska primanja.

Poznavanje finansijskih operacija i proizvoda

Prosečan kompozitni skor na ovom domenu finansijske pismenosti je 62 (min 0 max. 100), što je relativno dobar rezultat:

Poslovi oko kamatnih računa su poznati većem delu građana.

Mnogo je teže za građane računanje kamate na kamatu, što je inače (anatocizam) zabranjeno našim propisima o obligacionim odnosima.

Opšte je pravilo da građani sa višim primanjima i višim obrazovanjem bolje poznaju sve bankarske i finansijske principe (uticaj inflacije na standard građana, razumeju rizike investiranja) ali se nedovoljno razumeju u diversifikaciju ulaganja radi raspoređivanja rizika.

Na kraju treba napomenuti da su slabo upoznati sa značenjem pojmova „diversifikacije” ulaganja, kako bi na taj način smanjili moguće rizike. Znači, umesto da se ulaže 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. (u EU 100.000 evra)

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.

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;
- 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 , itd).

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 osnivanje sopstvenih web sajtova, među koje, u oblasti pružanja finansijskih usluga, spada i poznati web sajt KAMATICA. Ovaj web je odigrao značajnu ulogu kod rešavanja problema „kreditu uzeti sa klauzulom švajcarski franak”. (www.kamatica.com)

Na pomenutom web-u priznaju se sledeće stručne informacije, i to:

- O kreditima – stambeni, auto-krediti, keš kreditima, krediti za refinansiranje;
- O štednji, oročavanju depozita, dozvoljenom minusu kod banaka, itd;
- O berzanskom poslovanju i
- 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, 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.

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. (Na primer, Džingis Kan je dva puta opraštao dugove insolventnim pojedincima a posle toga je dao ovlašćenje da se dužnik ubije).

Prestanak institucija dužničkog zatvora i prelazak na moderno stečajno zakonodavstvo, 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. (Thomas H. Jackson, 1986)

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 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. (Radović V. 2017)

POJAM I UZROCI BANKROTA

Postoje različite definicije pojma bankrota a najčešće se smatra da je bankrot postupak kojim se firme, pojedinci, a povremeno i vlade koje se nađu u finansijskim teškoćama rešavaju svojih dugova u skladu sa propisima nacionalnih država. Za razliku od preduzeća koja se u bankrotu reorganizuju ili likvidiraju, svrha ličnog bankrota je uvek finansijska reorganizacija dužnika. 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.

Svrha ličnog bankrota, prema Efratu, je omogućavanje novog početka dužnika, nakon opraštanja dela dospelog duga, kojeg ne može da izmiri zbog insolventnosti. (Efrat R. 2002)

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. (Stavins J. 2000)

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. (Garret, A. T. 2007)

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. (Bretz, M. 2012)

Anderson ističe da „država možda želi da podstakne povećano lično osiguranje kroz stečaj kako bi smanjila spoljne učinke prezaduženosti koji zavise od državne podrške. (Anderson, R. Dubois, H. Koark, A. Lecher, G. Ramsay, I. Roethe, T. Micklitz, H, 2011)

Anderson navodi da se u Engleskoj, Nemačkoj i Francuskoj prezaduženost može pro-
naći u svim slojevima društva, a kao najčešći razlozi za korišćenje ličnog bankrota navode se
nezaposlenost i razvodi brakova. (Bejaković J. 2010)

KRITERIJUMI UTVRĐIVANJA STEPENA PREZADUŽENOSTI

Ne postoje jedinstveni kriterijumi niti definicija prezaduženosti fizičkih lica, pa tako
razni autori uzimaju različite definicije za tu specifičnu situaciju u kojoj se pojedinci ili po-
rodice ne svojom krivicom nalaze. Primera radi, Bejaković smatra da je „prezaduženo lice
ili porodica ono koje kasni sa plaćanjima na strukturnoj osnovi ili se približava takvom sta-
nju (uzroci: bolest, nezaposlenost)”. (Bejaković J. 2010) U takvim situacijama „nastaje ozbilj-
na neravnoteža između prihoda i rashoda, a za njeno rešavanje prezadužena lica imaju tri
mogućnosti:

- Da povećaju dohodak,
- Da smanje rashode,
- Da smanje sopstvenu imovinu.”

Prema istom autoru, postoje dve vrste dužnika:

- Aktivni – koji zbog svoje nepromišljenosti uzimaju preveliki broj kredita, i
- Pasivni – koji su žrtve nesreće i bolesti ili neočekivanih događaja, na primer nezapo-
slenosti, i tako dolaze u stanje insolventnosti.

Banke i mikrofinansijske institucije su glavni krivci zbog prezaduženosti pojedinaca,
prema mišljenjima dobrog dela autora. Tako, na primer Schick ističe da je povećanje preza-
duženosti uveliko doprinelo težnji da se poveća profit, vodeći sve veći broj građana na ivicu
siromaštva, snižavajući kriterijume boniteta pri odobravanju kredita. (Schick J. 2010)

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 nestabil-
nosti jer prezadužena domaćinstva i građani ne mogu da vraćaju dospеле dugove; individual-
ni nivo – rizik od prezaduženosti domaćinstva i pojedinaca. (Bejaković J. 2010).

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*” (ugovori se moraju poštovati) 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. (Braucher J. 2006)

Stečajni zakon SAD-a iz 1978. godine, sadrži širi spektar mogućnosti opraštanja duga, zavisno od slučaja do slučaja u kome se dužnik nalazi. Prvi stečajni propis u SAD donet je 1800. a prvi Stečajni zakon 1898, sledeći Stečajni zakonik 1978.

U 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.

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 u korist poverioca u skladu sa planom otplate.

Pre donošenja Zakona iz 2005. godine broj ličnih bankrota dnevno je bio 31.520 a posle donošenja zakona smanjen je na oko 6.300.

ENGLESKA I VELS

Novim Zakonom o insolventnosti donetim 1986. godine, (IX Insolvency Act 1986) 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. Privatnog 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. godine (Enterprise Act 2002.) 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. godine (Debt Relief Orders 2004). ponovo relaksirala propise o oproštaju ličnih dugova za lica koja duguju male iznose, koji su bez stalnih prihoda i bez imovine nad kojom bi se mogao sprovesti stečajni postupak.

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, (Bankruptcy Act 1966.) i omogućuje više modela stečaja na dobrovoljnoj i nedobrovoljnoj bazi, u skladu sa zakonom. Prvi stečajni propis u Engleskoj donet je 1542. a prvi moderni stečajni zakon je donet 1883., a Insolventni zakon 1986.

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 pravnici 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. godine (U Francuskoj je prvi Zakon o bankrotstvu donet 1536.) 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 Insolventni 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 oslobađanja od preostalih obaveza. Ukoliko se poverioci ne protive tom predlogu, sud će najaviti oslobađanje 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 121784 slučaja.

REGULATIVA EU O STEČAJU POTROŠAČA SA ELEMENTOM INOSTRANOSTI

Napredna zakonodavstva u svetu, uz određene propisane uslove, omogućavaju fizičkim licima oslobađanje preostalih obaveza prema njihovim poveriocima, osim ako se radi o preduzetnicima i licima koja obavljaju određenu privrednu delatnost.

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;
- Uredba EU 2015/848 o postupku u slučaju insolventnosti;
- Uredba Evropske komisije (EU) 2017/1105 o utvrđivanju obrazaca iz Uredbe (EU) 2015/848 EP i Veća o postupku u stečaju insolventnosti;
- Uredba EU 2019/917 o utvrđivanju tehničkih specifikacija, mera i drugih zahteva potrebnih za sistem međusobne povezanosti registara insolventnosti.

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 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 kripto 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 uredi 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.

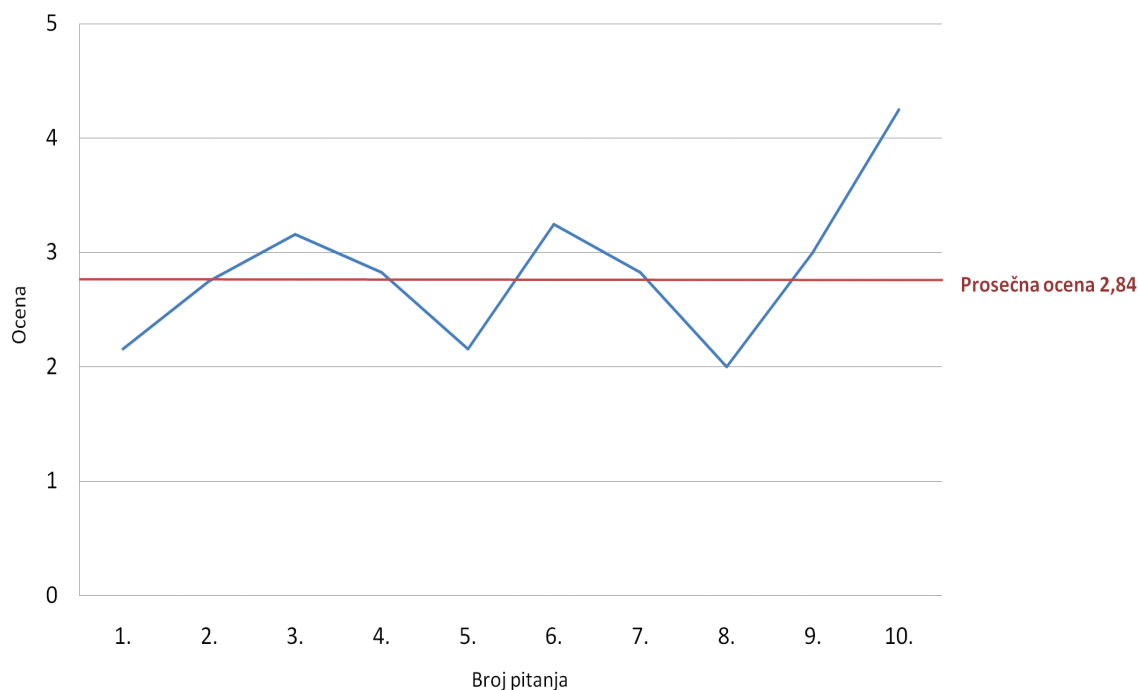
REZULTATI ANKETE

Tabela broj 8 – Rezultati ankete o finansijskoj pismenosti u Srbiji (n=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 |

| Redni broj | Naziv pitanja | Ocene | | | | | Prosečna ocena |
|------------|--|-------|---|---|---|---|----------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| 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 |
| 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 finansijskih 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 se 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 sistemi plaćanja velikih vrednosti – TARGET 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 – TARGET” – 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 uslugama 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 celoj teritoriji Evrope, jer to omogućuju savremeni sistemi digitalnog poslovanja, internet bankarstva, m-banarstva 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 osiguranja, kao i drugih vrsta novih finansijskih usluga.

Uz navedene prednosti prekograničnog poslovanja, potrošači bi ostvarivali dobit 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 430 miliona stanovnika, (posle izlaska Velike Britanije iz EU) jedinstveno maloprodajno tržište finansijskih 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 korisnici 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 pružiocima 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 jednima i drugima 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 zemlje su standardi poslovanja koji se donose na nivou EU, gde posebno treba apostrofirati direktivu o nepoštenim odredbama u ugovorima i nepoštenoj poslovnoj praksi. (Direktiva 93/13). Uz donošenje odgovarajućih direktiva neophodna je i pomoć u praćenju njihove primene od strane odgovarajućih nadzornih tela (pre svih od strane ESA), kao i saradnja između nadležnih tela država u kojima se nalaze pružaoci i davaoci maloprodajnih finansijskih usluga (tu spada i ESMA nadzorno telo za tržište kapitala, EBA za nadzor bankarskog sektora i EIOPA za nadzor osiguranja i penzijskog osiguranja).

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) 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) radi objedinjavanja svih nacionalnih tržišta kapitala, kako bi korisnici kapitala imali veći izbor i veću sigurnost kod ulaganja i vraćanja štediteljskim 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.

Prema statističkim podacima Eurostata došlo se do saznanja da su bankarski proizvodi u drugoj državi i 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%.

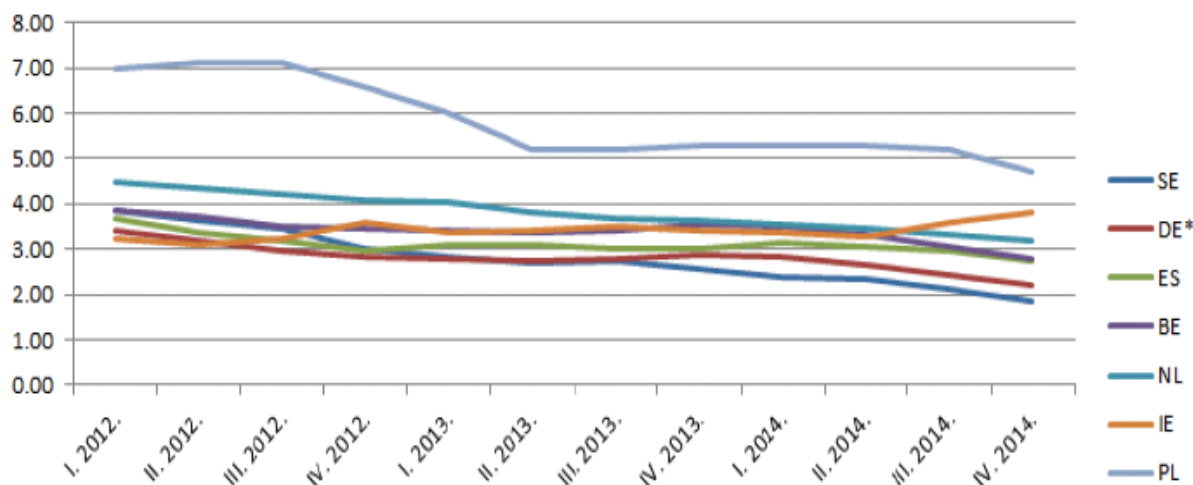
Kada su u pitanju cene i izbor, tu su se još bolje primećuje rascepanost tržišta, jer ponuđači prilagođavaju cene lokalnim uslovima odnosno kupovnoj moći potrošača. Tako na primer na nekim nacionalnim tržištima se hipotekarni krediti odobravaju sa fiksnom, a kod nekih sa promenljivom kamatnom stopom.

Navodimo primer Udruženja korisnika finansijskih usluga (FSUG), o godišnjim iznosima članarina za kreditne kartice, po zemljama, gde se u Rumuniji plaća 9,10 evra, a u Slovačkoj 114 evra.

Još veće razlike postoje u kamatama na hipotekarne kredite, što se može videti iz grafikona koji sledi. (Izvor: Evropska hipotekarna federacija)

Grafikon broj 6.

Podaci Evropske hipotekarne federacije o kamatama na nove hipotekarne stambene kredite po tromesečjima (2012. - 2014.)

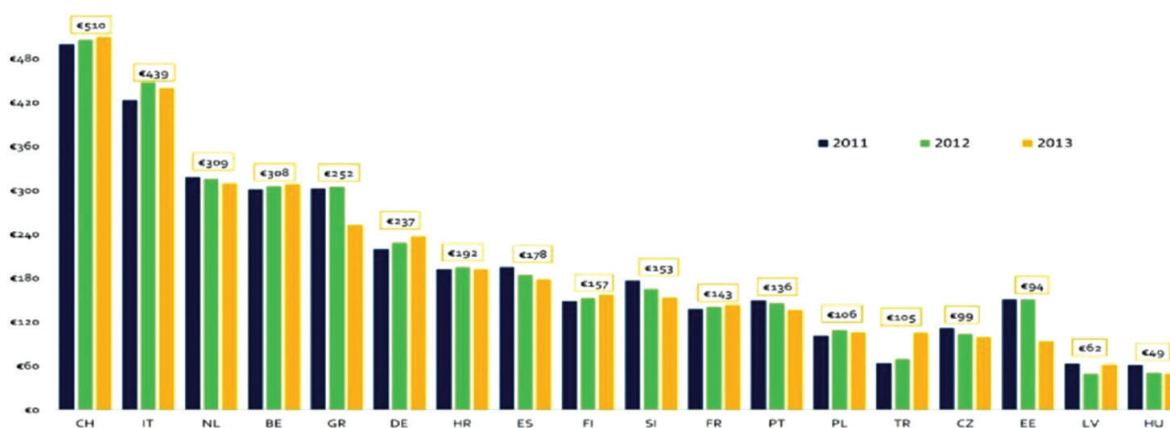


* Imajte na umu da je ponderisani prosek za celo tržište verovatno veći za kratkoročne kredite. To je posledica dostupnog mehanizma ponderisanja: količine kredita uključuju produženja roka otplate, ali produženja imaju kraća razdoblja naplate kamata

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.

Grafikon broj 6.

Prosečne obavezne premije osiguranja od odgovornosti prema trećem licu po državama



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. 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. (Vidi statističke podatke o osiguranju u EU-u/EGP-u (RE))

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 obavesteni.

Izvor: 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.

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. (KPMG, *Mobilno bankarstvo 2015.: Globalni trendovi i njihov uticaj na banke*, str. 21. - 22.)

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. 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. (KPMG, *Mobilno bankarstvo 2015.: Isto*, str. 21. i 27.)

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 besprekorna 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 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 (zadržala svoju valutu), 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 ima 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, tako da potrošači mogu da biraju najpovoljnije ponuđače. (Izveštaj: EIOPA, januar 2014). 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).

Da bi se smanjile razlike u naknadama za usluge za međunarodne transakcije kod prekograničnih plaćanja u evrima EP je doneo odgovarajuću Uredbu u tu svrhu, 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. (Uredba EZ br. 924/2009 EP i Veća od 16.9.2009. o prekograničnim plaćanjima u Zajednici).

Trenutno se na području EU od finansijskih usluga preko granice nude u manjem obimu samo investicioni proizvodi, što 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 osiguranju 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.⁴

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 mera, na prvom mestu MCD, CCD, PAD, Direktiva UCITS, Direktiva MiFID II, Uredba o dokumentima sa ključnim informacijama (PRIIP) i o osiguranju 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, pravobranioци iz cele EU, koji imaju različita ovlašćenja i postupanja različita od redovnih sudova. Nisu čak ni sve zemlje uključene u ovu mrežu u okviru finansijskog sektora a sporovi se rešavaju u skladu sa Direktivom o alternativnom rešavanju sporova (ADR). U 2014. godini se 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.

⁴ 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”.

U cilju obuhvatanja što većeg broja korisnika u sistem besplatne zaštite Komisija je 2013. godine donele Preporuku o kolektivnoj pravnoj zaštiti 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 i preporuka zaključivanja ugovora o izbegavanju dvostrukog oporezivanja, koju nudi OECD). Stoga predstoji rešavanje 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 konkurenciju 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). To može uticati na mnoge finansijske usluge, ali ima posebni učinak na štedne i investicione proizvode .

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) 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 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.

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, mada zemlje članice, različito primenjuju ovaj propis u svojim metodologijama.

Ne manje važno 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.

Takođe, važno je 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, takođe, 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, pružaoци finansijskih usluga, a naročito u sektoru bankarstva i osiguranja, trpe velike štete, pa su sve manje spremne da ulaze u nove poslove pružanja prekograničnih usluga zbog pravne nesigurnosti. Usled tih problema pružaoци 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. Mreža pruža neophodne informacije kako bi rešavali eventualne probleme i ukazali 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 treba da vam 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 dokument 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.”

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.

(Izvor: https://ec.europa.eu/solvit/what-is-solvit/index_hr.htm)

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 doprine se 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 smeštamo 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 Micklitz, (Micklitz 2012) Spindlera, (Spindler G. 2011) Moloney, (Moloney N. 2012) Kingsford-Smitha i Dixona, (Kingsford-Smith, D. i Dixon O. 2015) 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 Armour (Armour J. i dr. 2016), Enriques, Hacker i Thomale (Hacker P. i Thomale, C. 2018).

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, robe, 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 15-ak godina „Evropska zajednica razvila je prilično konzistentan set evropskog prava na području zaštite potrošača“. (Micklitz 2012)

Iz perspektive zaštite ulagača, ključne odredbe UFEU su sadržane u članovima 4, 12, 26, 114 i 169. Tako UFEU u odredbama člana 4. stav 2. tačaka (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 članu 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 prioritarna područja za isti period definisani su: bolji nadzor tržišta i nacionalnih politika za zaštitu potrošača, bolji propisi za zaštitu potrošača, bolja primena i obeštećenja. (Dr.sc.Petar-Pierre Matek, Domagoj Poljak)

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 zaštitu osetljive grupe potrošača.

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 podsticanje 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 stimulisanje 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 tržištu. 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 finansijskih 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 informisanja. (Spindler G. 2011) 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 je korisnik finansijskih usluga „investitor” ili „potrošač”. Razlika je suštinska, jer se investitorom smatra vrsta preduzetnika 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 filozofije. (Kingsford-Smith D. Dixon O. 2015)

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.

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-om, 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 potrošači.

Biheviorističke finansije su dokazale kako ljudi ne donose uvek ekonomski racionalne odluke, čak i ako 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 zloupotrebljavati na štetu klijenata. Taj koncept predstavlja pomak od principa *caveat emptor* prema principu *caveat venditor*.

U smislu regulatorne filozofije, posledica GFK je bila približavanje intervencionističkom pristupu regulative (Moloney N. 2012) Kingsford-Smith i Dixon. 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 naponi 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, Co-laert 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.

Osim promene regulatorne filozofije, nakon GFK je došlo i do značajnog institucionalnog restrukturiranja kako bi se izbeglo da poreski obveznici ponovno plate propast velikih banaka. (Kingsford-Smith D. Duxon O. 2015) U tim promenama je svoje mesto našla i zaštita potrošača. Na primer, osnovane su Evropske nadzorne agencije (ESRB: ESMA, EIO-PA 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.g. 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 (Moloney N. 2012) u cilju ispoljavanja većeg interesa 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. (članovi 1. i 9.) Uredbi (EU) 1093/2010, 1094/2010 i 1095/2010. dr. sc. Petar-Pierre Matek, Domagoj Poljak) Zaštita potrošača finansijskih usluga u EU primetna 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 formulirano devet preporuka za poboljšanje zaštite potrošača (EP, 2014., pp. 13-17).

Zaključno, treba reći da bihevioristička ekonomija nikada nije „pretendovala formulisati normativne principe, ali je ukazala na važne nedostatke klasične ekonomske teorije i otvorila put za revidiranje tradicionalnih regulatornih rešenja“. (Spindler G. 2011)

Upravo zbog toga, pitanje optimalnog modela regulacije ostaje otvoreno, a literatura upozorava; Moloney, 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 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 Micklitz, Spindlera, Moloneya, Kingsford-Smitha i Dixona, a isti 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 upoznata 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 za zaštitu ulagača.

Na području bankarstva treba posebno istaći CRD Direktivu 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 CRR na nivou EU doneto je još nekoliko ključnih propisa, 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),
2. Direktiva o ugovorima o potrošačkim kreditima (CCD), i
3. Direktiva o ugovorima o potrošačkim kreditima koji se odnose na stambene nekretnine (MCD).

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 upravljачko 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.

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 obavezu saradnje između nadležnih tela,
6. Primena vansudskih 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, UCITS Direktiva 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 II zahtevaju da se primerenost poslovanja proširi sa upravljačkog tela i na nosioce ključnih funkcija poput aktuaru, 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). To znači da su kapitalni zahtevi viši kod 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 usvoje politiku primanja koja prelaze 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 finansijskih, 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. Osim zaštite ulagača, cilj je uporedivost kao i 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 internet 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, MCD i IDD, 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 način prema unapred definisanim ciljnim grupama potrošača. „Upravljanje proizvodom” je najdetaljnije elaborirano u MiFID II i Poglavlju III povezanе 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.

Nadležnosti, ovlašćenja i obaveza saradnje između nadležnih tela

Kada govorimo o nadležnim telima, propisi iz područja finansijske regulative 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 od prirode same usluge i vremenu kada je propis donet. Neki propisi se zadovoljavaju propisivanjem da ovlašćenja moraju biti dovoljna (npr. PSD2), 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 ugrade u nacionalna prava, što u mnogim aspektima predstavlja izazov, na primer u pogledu ovlašćenja državnih regulatornih agencija da ispituju bilo koje lice i da dobiju pristup podacima telekomunikacionih operatera ili samostalno izriču novčane kazne. Od država članica se takođe zahteva omogućavanje administrativnih sankcija i mera primenljivih 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.

7.2. INSTITUCIJE ZA PREVENTIVNU ZAŠTITU KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA: EVROPSKE NADZORNE AGENCIJE ZA ZAŠTITU 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 osnovano je 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 nadzor 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 sledećih nadzornih tela: ESMA, EBA, EIOPA i ESRB.

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 jednoobraznog 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, 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. Poslednja Uredba koja reguliše rad ove agencije doneta je 2019. godine.

U vezi sa osnivanjem pomenutog tela, doneta je i posebna Uredba o dodeli posebnih zadataka Evropskoj centralnoj banci u vezi sa funkcionisanjem ESRB.

U cilju međusobne saradnje o uspostavljanju posebnih postupaka, u Sekretarijatu ESRB 25. novembra 2011. godine, 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 pojedine finansijske institucije.

Organizacija ESRB obuhvata: Opšti odbor, Upravni odbor, Savetodavni tehnički odbor, Savetodavni naučni odbor i Sekretarijat.

Opšti odbor, kojim predseada 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.

Evropsko nadzorno telo za hartije od vrednosti i tržište kapitala (ESMA)

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 kontrola kataloga, baza 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;
- Predstavnika 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 saraduje sa stručnjacima iz nacionalnih nadležnih tela u odborima, radnim sastancima i predstavnicima u sledećim oblastima:

- Finansijska stabilnost,
- Nadzor,
- Zaštita potrošača,
- Penzije,
- Osiguranje.

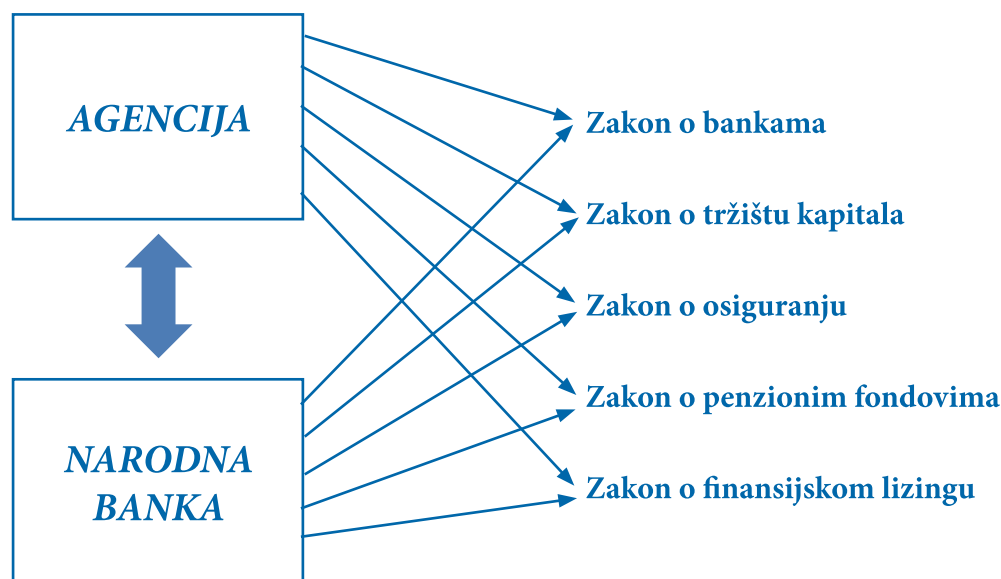
Rezultat te saradnje odobrava Odbor nadzornika.

EIOPA saraduje 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 Hrvatske i Nemačke - BaFin –Federal Financial Supervisory Authority: The Act Establishing the Federal Financial Supervisory Authority - FinDAG) 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 pomenuli, 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 vansudskih 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 Agencije

U Srbiji je pre petnaestak godina donet Zakon o javnim agencijama (*lex generalis*) na osnovu kojeg se mogu osnivati 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.

Javnoj agenciji, koja se osniva kao posebno pravno lice, mogu se posebnim zakonom (*lex specialis*), 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:

- Agencija za privatizaciju, osnovana Zakonom o Agenciji za privatizaciju;
- Republička agencija za razvoj malih i srednjih preduzeća, osnovana Zakonom o Agenciji za razvoj malih i srednjih preduzeća;
- Republička agencija za prostorno planiranje, osnovana Zakonom o planiranju i izgradnji;
- Agencija za privredne registre, osnovana Zakonom o Agenciji za privredne registre;
- Agencija za licenciranje stečajnih upravnika, osnovana Zakonom o Agenciji za licenciranje stečajnih upravnika;
- Agencija za lekove i medicinska sredstva Srbije, osnovana Zakonom o lekovima i medicinskim sredstvima.

Posebnim zakonima mogu se osnovati i druge agencije. Tako, na primer, Zakonom o energetici osnovana je Agencija za energetiku Republike Srbije.

KONCEPT ZAKONA O AGENCIJI SRBIJE ZA NADZOR FINANSIJSKIH USLUGA - Osnivač Vlada Republike Srbije-

Prethodne odredbe o Agenciji

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 prethodno 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 funkcionera.

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 sprovodi 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 tržištu 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 i penzionim fondovima;
 - Brokera, brokerskih društava i savetnicima za investicije i institucionalnih ulagača;
 - 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 pružaocima 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 saraduju, 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 saraduje 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 saradivati 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 koje 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;
- Da omogući da se javnost, korisnici i zaposleni u javnoj agenciji upoznaju sa kratkim pregledom godišnjeg programa rada Agencije i 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 može 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, 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, procenu 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.”

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 javnost) 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 postignutih 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.

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.

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 pomenu-tih aktivnosti.

Efektivnost

Prilikom donošenja programa, projekta ili neke javne politike, efektivnost nam pokazuje u kojoj meri su dati ciljevi ostvareni. Evaluacija nam pritom 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.

Uticaj

Kriterijum uticaja 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 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 realizuju.

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 je odluka na ulagačima da procene koji će biti stavljen u prvi plan ili će ih posmatrati kumulativno. Bitno je doći do pravilne evaluacije koja će dati odgovore na zadata pitanja. (Izvor: www.evaluacija.com.)

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. (Pedagoški rečnik, str. 236)

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 promenu stava, reagovanja, interesovanja, vrednovanja 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“. (Kačapor, S., Vilotijević, M., Kundačina, M. 2005)

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“.

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, možemo reći da je predmet evaluacije :

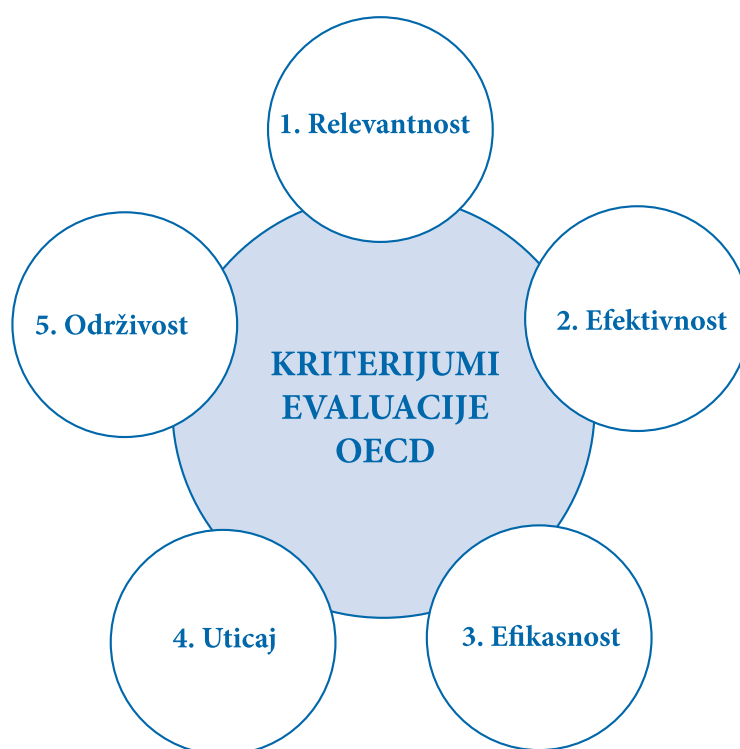
- Predloženi pravni okvir zaštite korisnika finansijskih usluga – Zakon o Agenciji Srbije za zaštitu korisnika finansijskih usluga – u cilju usaglašavanja domaće legislativne sa međunarodnim standardima i aktima Evropske unije,
- Predloženi institucionalni okviri za primenu pravnih propisa o zaštiti 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. REZIME

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, potrebe i prioritete države jer se time brže i uspešnije ulazi u tokove jedinstvenog tržišta finansijskih usluga Evropske unije, a i ostvaruju se 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 uredbama) EU, uz poštovanje svih relevantnih nadzornih i ostalih institucija EU.

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.

Uticao

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 435 miliona stanovnika, posle izlaska Velike Britanije), 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.
- Uticao projekta, odnosno javne politike, koja je zacrtana u ovoj disertaciji, bez obzira na pozitivne ili negativne efekte, direktne ili indirektne, planirane i neplanirane, treba shvatiti kao društvenu, političku i ekonomsku promenu koja doprinosi ili ometa razvoj Srbije u oblasti u kojoj se intervencija realizuje.

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 pretpristupnih 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).

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 poglavlju 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, jeste 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 Narodne banke Srbije. Tu je i tzv. FINTECH tehnologija platnog prometa koja predstavlja novi vid globalnog platnog prometa i 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 onlajn 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, propisivanja 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 bio 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 donošenjem 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 pretrpe-
li zbog nepostojanja institucije (Agencije) koja bi se bavila tim pitanjima, što je slu-
čaj 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 pri-
mera dobre prakse po ugledu na članice Evropske unije, koje su na tom planu posti-
gle 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 PRESUDU 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

Prilikom potpisivanja Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju sa Evropskom unijom 2008. godine, Srbija se obavezala, članom 78. tog Sporazuma, da će neprekidno saradivati sa EU radi prihvatanja i ugradnje odredaba o zaštiti potrošača (Poglavlje 28 - Zaštita potrošača i zdravlja ljudi), uz istovremeno funkcionisanje tržišne ekonomije, ali i obezbeđivanje nadzora kojim će se osigurati da se te odredbe dosledno sprovode u delo.

U cilju realizacije pomenutih odredaba SSP-a u delo usposativice se odgovarajuće nezavisne institucije koje će informisati potrošače o njihovim pravima (putem raznih udruženja građana i njihovih saveza), o čemu će redovno pružati informacije odgovarajućim evropskim institucijama, uključujući i razmenu informacija sa EU o opasnim vrstama proizvoda.

Srbija se obavezala da će striktno ugrađivati odredbe pravnih tekovina EU o zaštiti potrošača u svoju domaću legislativu i istovremeno osigurati odgovarajuće pravne mehanizme za vanskusku i sudsku zaštitu prava potrošača, ali i od strane drugih nadzornih organa (tržišni i drugi inspektori).

Zaštita potrošača u EU spada među najvažnije prioritete, imajući u vidu činjenicu da najveći deo BDP u svakoj državi troše građani, što je slučaj i sa našom zemljom u kojoj građani godinama troše preko dve trećine BDP.

KORAK BROJ 2

DIREKTIVA EVROPSKE UNIJE O NEPOŠTENIM ODREDBAMA U UGOVORIMA ZAKLJUČENIM SA POTROŠAČIMA

U cilju sprovođenja politike zaštite potrošača u EU pre skoro tri decenije, tačnije 1993. godine, doneta je Direktiva broj 13, o nepoštenim odredbama koje se unose u potrošačke ugovore.

Odredbama pomenute Direktive je propisano da se smatraju one odredbe u ugovorima zaključenim sa potrošačima o kojima nisu vođeni pojedinačni pregovori, pri čemu se prvenstveno misli na tzv. formularne ugovore (gde važi princip „uzmi ili ostavi“), pa se stoga smatra da takve odredbe idu na štetu potrošača. O tome smo se uverili i kod ugovora o stambenim kreditima indeksiranim u švajcarskim francima, što je i potvrđeno dokazima iznetim u ovom delu disertacije.

Napomena: Države članice bile su dužne da u svoje zakonodavstvo ovu direktivu ugrade do kraja 1994. godine.

KORAK BROJ 3

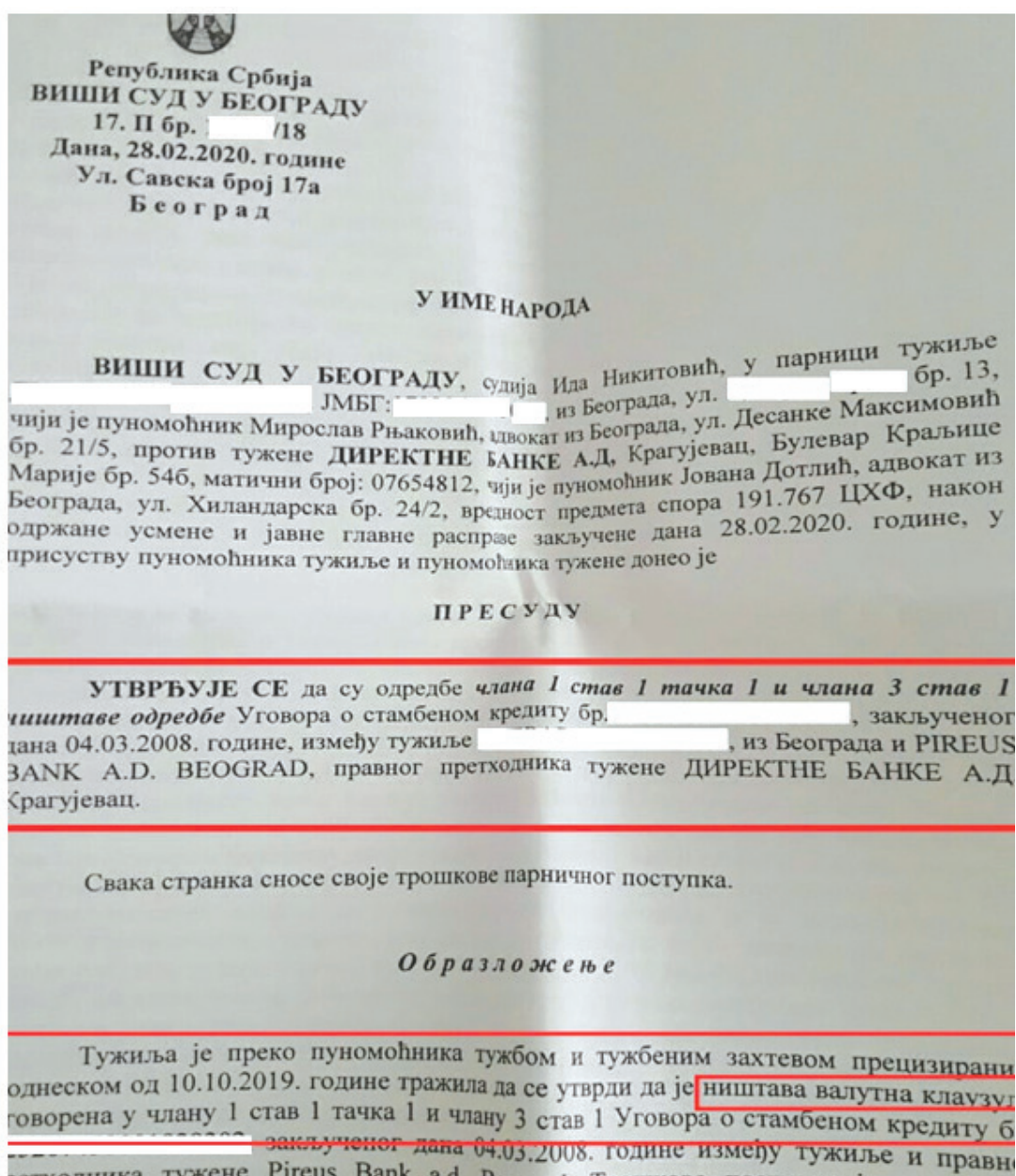
DIREKTIVA NIJE UGRAĐENA U DOMAĆE ZAKONE

Odredbe napred pomenute Direktive iz 1993. godine, nisu ugrađene u domaće propise, a prvenstveno u sledeće zakone:

- Zakon o zaštiti potrošača,
- Zakon o bankama i
- Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

KORAK BROJ 4

VIŠI SUD UTVRDILO 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 francima

Polazeći od činjenice da je odredbama Zakona o obligacionim odnosima propisano da su poverioci dužni da bankama vrate kredit u istoj valuti u kojoj su se zadužili, što u sudskim sporovima nije dokazano, jer su građani uzimali kredite u domaćoj valuti a dužni su bili da vrate u švajcarskim francima, Vrhovni kasacioni sud je zauzeo je stav da banke treba da dokažu da su se u inostranstvu zadužile u švajcarskim francima. VKS je zbog toga bio dosledan u istrajavanju na tome da su banke dužne da dokažu tu činjenicu i zato je zauzeo stav da se, do završetka postupka dokazivanja, privremeno izrekne mera zabrane aktiviranja hipoteke nad stanovima koji su predmet ugovora o stambenim kreditima.

VKS u svom stavu ističe da se sugeriše da i niži sudovi poštuju ovaj stav jer bi u suprotnom rizikovale da donesu odluke suprotno domaćim propisima o obligacionim odnosima ali i protivnim propisima komunitarnog prava EU koji regulišu ovu oblast, misleći pre svega na Direktivu o nepoštenim odredbama u ugovorima zaključenim sa potrošačima, koje smo, saglasno odredbama čl. 78. SSP-a dužni da poštujemo, pa bi takve presude bile kasnije ukinute.

VKS je pošao od pretpostavke da je moguće ugovarati valutnu klauzulu u cilju očuvanja tržišne vrednosti i ravnopravnosti uzajamnih primanja i davanja, ali samo ako se radi o indeksiranju koje se vrši u odnosu na kurs evra, a ne i o drugim stranim valutama, polazeći od činjenice da je SSP zaključen sa EU u kojoj je 19 država uključeno u jedinstven valutni sistem koji kao valutu koristi evro.

VKS je pošao i od potrebe dokazivanja da su se banke zaduživale u inostranstvu u švajcarskim francima, radi odobravanja kredita građanima za stanove, ali i od činjenice da su, umesto švajcarskih franaka građanima odobravalu dinare, što je suprotno odredbama obligacionih propisa Srbije, da se kredit vraća u onoj valuti u kojoj je i odobren. Činjenica je da su građani dobijali kredite u dinarima a ne u švajcarskim francima. O tome, sledstveno odredbama Direktive EU iz 1993. godine, nisu vođeni pregovori pa su zato te odredbe u ugovorima o stambenim kreditima i proglašene nepoštenim, a samim tim i ništavnim.

VKS je, na osnovu iznetih činjenica, a radi očuvanja jednog od osnovnih principa ugovornog prava, o jednakosti primanja i davanja ugovornih strana, zauzeo stav da se u predmetnim sporovima treba poštovati princip indeksiranja, ali ne u švajcarskim francima, nego sa valutnom klauzulom u evrima.

Da ne bi došlo do narušavanja prava građana-korisnika kredita, VKS je zauzeo stav da se, do završetka sudskih procesa po pitanju pomenutih stambenih kredita, obustavi izvršenje

naloga banaka o aktiviranju hipoteka nad stanovima koji su predmet sudskih sporova. Ukoliko je pak, po spornim ugovorima pokrenut postupak za aktiviranja hipoteke, banke su dužne da takve postupke obustave od izvršenja, i to bez ikakvih dodatnih garancija od strane korisnika kredita.

Predstavnici VKS su zapretili nižim sudovima da će, u slučaju donošenja suprotnih odluka od iznetog stava tog suda, ti predmeti doći kod VKS na reviziju. (Izvor: web sajt 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

U IME NARODA

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 Nemanja 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

PRIHVATA SE odlučivanje o reviziji tužene izjavljenoj protiv presude Apelacionog suda u Beogradu Gž 740/16 od 24.02.2016. godine, kao izuzetno dozvoljenoj.

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”.

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

Presudom Apelacionog suda u Beogradu Gž 740/16 od 24.02.2016. godine, odbijena je kao neosnovana žalba 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 zakonskom 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 tužiocu naknadi troškove parničnog postupka od 209.838,00 dinara.

U obrazloženju se, dalje navodi da je napred navedena presuda doneta, pored ostalog, i radi ujednačavanja sudske prakse, što je od opšteg interesa.

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 prava.

U obrazloženju se, pored ostalog, navodi da su tužioci kao korisnici kredita, zaključili ugovor sa bankom o korišćenju tog kredita 2007. godine u iznosu 164.400 CHF na 24 godine za dvoiposoban stan, uz obavezu da plaćaju godišnju kamatu po stopi koja se utvrđuje prema šestomesečnom LIBOR-u za CHF plus 5,20%.

Sud u obrazloženju ističe da su nepoštene odredbe u pomenutom ugovoru o stambenom kreditu da banka, kao davalac kredita, jednostrano sebi tim ugovorom daje za pravo da menja kamatnu stopu dva puta godišnje, u skladu sa izmenama zakonskih propisa ali i aktima poslovne politike banke. Banka je bila dužna da korisnike kredita obavesti o promenama kamatne stope, a ne da to čini jednostranim aktima svoje poslovne politike a na štetu građana – korisnika kredita.

Kao posledica jednostrane odluke o vođenju poslovne politike banke, sudski veštak je ustanovio da je za samo sedam godina (od 2007. do 2014. godine), korisnik kredita uplatio veći iznos od onog koji je proistekao iz ugovora, za 9.988,68 CHF, ili 709.232,98 dinara. Nije teško izračunati koliko bi taj građanin platio do 2031. godine do kada je važio pomenuti ugovor o stambenom kreditu.

Iz navedenih razloga Sud je utvrdio ništavnu odredbu iz ugovora zaključenog 2007. godine jer je banka protivpravno samovoljno jednostrano, bez saglasnosti druge ugovorne strane, menjala kamatnu stopu na štetu korisnika kredita. Time je povređeno i osnovno pravilo u propisu o obligacionim odnosima o ravnopravnosti ugovornih strana, tim pre što takvo činj enje banke nije bilo potvrđeno merljivim kriterijumima koji bi bili poznati unapred korisnicima kredita.

Na osnovu napred iznetih činjenica, Sud je presudio da su ništavne odredbe u ugovoru kojim je banka jednostrano menjala kamatnu stopu na stambeni kredit, i iz razloga što dužnik nije mogao znati koliko će njegov dug iznositi ukupno nakon isteka ugovorenog roka od 24 godine (tj. 2031. godine), što nije predviđeno u predmetnom ugovoru, a što je moralo biti određeno ili određivo na osnovu određenih parametara (promena kursa evra, stopa inflacije, itd.).

Sud smatra da su činjenice koje banka iznosi u korist svoje odbrane da su ugovorne strane bile ravnopravne prilikom zaključenja predmetnog ugovora, i da je to rezultat njihove slobodne volje, što ne odgovara istini jer nisu poštovane odredbe propisa o obligacionim odnosima o načelima ravnopravnosti, savesnosti i poštenja, jer je došlo do jednostranog povećanja promenljive kamatne stope iznad inicijalno ugovorene godišnje kamatne stope, što se moglo nedvosmisleno zaključiti na osnovu izveštaja finansijskih veštaka u tom sporu, o znatnom neosnovanom povećanju duga za prvih sedam godina otplate kredita u iznosu od blizu 10.000 CHF.

Sud navodi i propust banke da izvrši usklađivanje spornih odredaba iz ugovora o stambenom kreditu sa odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, koji je donet u Skupštini Srbije 2011. godine, jer je tim imperativnim propisom banka bila dužna da uskladi zatečene ugovore sa odredbama pomenutog zakona, što banka nije učinila, pa se banka ništavno obogatila zbog samostalne promene promenljive kamatne stope.

Sud je svojim navodima konstatovao da su odredbe posebnih odluka iz 2015. godine koje je Narodna banka Srbije donela za očuvanje finansijske likvidnosti supsidijarnog karaktera, a kojima je navedeno da su banke dužne da te mere primene u stambenim kreditima odobrenim fizičkim licima indeskiranim u CHF.

Prema odredbama odluke Narodne banke Srbije iz 2015. godine, propisano je da je, pre početka primene Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, bila u obavezi da svaki

pojedinačni ugovor, bez obzira u kojoj je stranoj valuti taj ugovor zaključen, utvrdi ceo iznos koji je banka naplatila po osnovu neodređenih elemenata promenljive kamatne stope, na osnovu jednostranih odluka banaka.

Banka je bila dužna da neovlašćeno jednostrano uvedenim merama sopstvene poslovne politike naplaćen iznos uračuna kao prevremeno uplaćeni iznos i za taj iznos umanjiti ukupan dug građana, korisnika stambenih kredita u cilju njihovog obeštećenja i o tome izvesti u propisanom roku i u prilogu dostavi korisniku kredita izmenjeni plan otplate kredita.

Banke su obavezane odlukom Narodne banke Srbije da ponude korisnicima kredita indeksirani u CHF četiri modela na izjašnjavanje radi izmene ugovora o stambenom kreditu, što je Sud uzeo na sebe da proveri da li je banka postupila na jedan od navedenih načina izmena ugovora radi otplate ostatka kredita u predmetnom sporu.

Vrhovni kasacioni sud smatra da je sasvim opravdano i na pravu dokazano da je banka naplatila od tužioca neovlašćeno na osnovu neodredivih elemenata promenljive kamatne stope napred navedeni novčani iznos, za koji je obavezna da umanjiti ostatak neotplaćenog dela kredita, na osnovu predmetne sudske presude.

Napomena: Tekst obrazloženja je delimično korigovan od strane kandidata, s tim da je suština ostala ista.

Predsednik veća - sudija

Predrag Trifunović, s.r.

KORAK BROJ 7

PRESUDA EVROPSKOG SUDA PRAVDE POVODOM NEPOŠTENIH ODREDBI U UGOVORIMA SA VALUTNOM KLAUZULOM U ŠVAJCARSKIM FRANCIMA

Na osnovu sudskih sporova koji su pokrenuti u nekoliko država, među koje spada i Srbija, po osnovu ugovora o stambenim kreditima koji su indeksirani u švajcarskim francima, Evropski sud pravde doneo je 20. septembra 2017. godine, presudu (pod brojem C-186/16) kojom su određene odredbe u tim ugovorima ocenjene kao „nepoštene“ jer nije bio obezbeđen dovoljan nivo informacija od strane banaka korisnicima kredita. Inicijator za donošenje pomenute presude bila je Ruxandra Paula Andriciuc i 68 drugih lica, protiv Banca Românească SA, povodom zahteva za prethodnu odluku koji je uputio Žalbeni sud u Oradei, Rumunija.

Zahtev za pokretanje zakonitosti određenih odredbi iz ugovora o stambenim kreditima, je bio zasnovan na odredbama direktive EU broj 13 iz 1993. godine, koji u sebi sadrže nepoštene odredbe, jer su po osnovu tih ugovora novčana sredstva isplaćivana u domaćoj valuti, a banke su tražile da se ti krediti otplaćuju u stranoj valuti.

Zbog nepoštovanja jednog od osnovnih pravila u ugovorima a to je ravnoteža u međusobnim davanjima, što je prekršeno u navedenim ugovorima, a što je proisteklo iz nedovoljne informisanosti korisnika kredita od strane banaka, prilikom zaključivanja predmetnih ugovora.

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 razumljivo sastavljene.”

U vezi sa navedenim odredbama predmetne direktive EU, kao i u našem i rumunskom Građanskom zakoniku je propisano da je dužnik u obavezi da vrati iznos koji je pozajmio u istoj valuti koja je korišćenja prilikom zaključenja ugovora, kada je izvršeno plaćanje stana koji je predmet sudskog spora.

II Okolnosti slučaja

Kako i u Srbiji, tako i u Rumuniji, građani, korisnici kredita primaju dohodak u Rumuniji u lokalnoj valuti u rumunskim lejima, a kredite su zaključivali sa bankama u švajcarskim francima. Polazeći od činjenice da im je banka isplaćivala novčane iznose kredita u lokalnoj valuti a ugovorom obavezale korisnike kredita da vraćaju, umesto u istoj valuti, shodno važećim propisima, vraćaju u švajcarskim francima. Tako se desilo da kursni rizik snose korisnici kredita, što je predstavljalo dodatno opterećenje za korisnike kredita koje su im nametane na bazi jednostranih odluka poslovne politike banke, što je dovelo do proglašenja tih odredbi u ugovorima „nepoštenim.“

Evropski sud pravde smatra da su banke bile dužne da pre zaključenja ugovora o stambenim kreditima, poštujući principe stručnog poštenja i zaštite interesa korisnika finansijskih usluga, stave do znanja korisnicima kredita o mogućim oscilacijama u kursevima stranih valuta u odnosu na domaću valutu, pre svega polazeći od činjenice da je već u tim godinama došlo do značajnih oscilacija kursa domaće valute u odnosu na švajcarski frank, a na štetu domaće valute, koja je neprekidno gubila vrednost (bila je sklona devalvaciji). Banke, su međutim, bile pristrasne u svoju korist prilikom nuđenja kredita ističući da je kamata na švajcarske franke bila niža u odnosu na ostale valute, što je građanima izgledalo vrlo primamljivo. Tako je prekršeno jedno od osnovnih pravila predmetne direktive EU iz 1993. godine da se smatraju nepoštenim one odredbe u ugovorima o kojima građani nisu vodili pregovore sa davaocem kredita. Sud posebno ističe da se smatraju nepoštene odredbe u ugovorima o kojima nisu vođeni pojedinačni pregovori. Ovde se aludiralo da tzv. formularne ugovor (gotove obrasce ugovora iz kojih proističe princip „uzmi ili ostavi“) pa korisnici kredita nisu imali mogućnost korekcije tih unapred pripremljenih ugovornih odredbi. Nažalost, rumunska Vlada nije stala na stranu korisnika kredita smatrajući da se ti ugovori ne dotiču direktive EU iz 1993. godine pa su se iz tih razloga građani Rumunije obratili Evropskom sudu pravde.

Opšte je poznato da su sve članice EU, pa time i Rumunija bila u obavezi da svoje zakone koji se tiču zaštite potrošača usaglaise sa propisima EU, u ovom slučaju reč je o poglavlju broj 28-Zaštita potrošača i zdravlja ljudi.

III. Pojam „predmeta glavnog ugovora“

Evropski sud pravde se bavio pitanjem da li se „nepoštena odredba“ odnosi i na vrednost novca koju je banka dala i koju je sa kamatom bio dužan da vrati korisnik kredita, kao glavni predmet ugovora. Tom prilikom zauzet je stav da se ima smatrati glavnim predmetnog

ugovora jer je suština tih ugovora o stambenom kreditu u davanju novca od strane banke i vraćanje iste vrste novca sa kamatom sa druge strane, tj. građana koji su uzeli od banke kredit. Znači to je bit ugovornog odnosa i zato se isti princip mora primenjivati na celoj teritoriji EU.

Slično je to pitanje regulisano i našim Zakonom o obligacionim odnosima gde se dužnik obavezuje da banci vrati ugovoreni iznos novca sa kamatom bez obzira na to da li je ugovoren namenski ili nenamenski kredit, ali je u pitanju ista vrsta valute, što kod ugovora sa klauzulom u švajcarskim francima nije bio slučaj.

III.1. Ugovori o kreditu indeksirani u stranim valutama i ugovori o kreditu u stranim valutama

U osnovi moramo praviti bitnu razliku između ugovora koji su indeksirani u stranim valutama, što je bio slučaj i sa stambenim kreditima koji su bili indeksirani u švajcarskim francima, i ugovora o kreditu u stranim sredstvima plaćanja, što nije slučaj sa napred iznetim problemom o „nepoštenim odredbama“. Podsetimo se da postojeći devizni propisi Srbije dozvoljavaju bankama da odobravaju kredite u stranoj valuti koji su namenjeni za kupovinu nekretnina uključujući i stambene objekte.

Iz iznetog se može zaključiti da se u prvom slučaju, tj. ako je kredit odobren u stranoj valuti i isplaćuje u toj valuti korisniku kredita, otplata tog kredita sa kamatom sasvim opravdano vraća u istoj stranoj valuti, što se ne može osporavati bilo kojim propisom, bilo evropskim bilo domaćim. Tu je praksa ujednačena i tu nema različitih tumačenja, i nisu predmeti sporova. Nećemo ulaziti u suštinu ovog spora da li se i u ovim slučajevima može smatrati da li su te odredbe nepoštene.

IV Ocena nepoštenosti – jasno i razumljivo sastavljena odredba ugovora o kreditu

Prilikom donošenja presude Evropski sud pravdi je pošao od činjenice da je potrošač u nepovoljnijem položaju u odnosu na banku ili prodavca robe pa ga je iz tog razloga potrebno zaštititi, posebno kada se radi o pribavljanju relevantnih transparentnih informacija na osnovu kojih on treba da donese odluku o uzimanju kredita ili kupovini robe. Drugim rečima, potrošač treba da na osnovu ponuđenog ugovora proceni šta tačno dobija a šta daje tim ugovorom i da li mu se isplati da takav ugovor zaključi, imajući u vidu i podatke o tome šta i pod kojim uslovima nudi konkurencija, tj. druge banke i drugi prodavci robe.

Evropski sud pravde dopušta da domaći sudovi tačno utvrde u svakom konkretnom slučaju da li su potrošači raspolagali relevantnim podacima pre nego što su pristupili

zaključenju ugovora, kao i da li su odredbe tih ugovora jasno stipulisane i da ne dovode u zabludu potrošače, posebno ukoliko neke odredbe ugovora nisu određene ili odredive (na primer, kamata će se utvrđivati u skladu sa kreditnom politikom banke).

Evropski sud posebno ističe da je Evropski odbor za sistemske rizike doneo posebnu Preporuku za banke, kojom obavezuje finansijske institucije da su dužne da korisnicima kredita obezbede dovoljan broj relevantnih informacija o posledicama kredita, imajući u vidu moguću depresijaciju domaće valute u pojedini državama članicama Evropske unije, ali i o mogućnosti povećanja kamatne stope. Tim tumačenjem je stavljeno do znanja korisnicima kredita o opasnosti ulaska u rizik ukoliko zaključuju kredite i o vraćanju tih kredita ukoliko se ne zaključuju u valutama u kojima primaju svoj redovni dohodak, pa je stoga dodatna obaveza suda u toj zemlji članici da posebno proveri ove činjenice u svakom pojedničnom slučaju.

Iz iznetih razloga Evropski sud pravde potencira obavezu banke da korisniku kredita jasno i nedvosmisleno predoči moguće posledice uzimanja kredita u stranoj valuti, sa naglaskom da se uzeti krediti moraju vratiti u istoj valuti u kojoj su uzeti, kako bi se smanjio rizik za korisnike kredita, u vezi sa povećanjem ili smanjenjem kursa domaće valute u odnosu na valutu u kojoj je kredit zaključen. O tome u kojoj meri je banka upoznala svoje korisnike kredita ceni sud u svakoj zemlji članici EU.

V Relevantan trenutak ocene neravnoteže koju nepoštenu odredba prouzrokuje u pravima i obavezama stranaka

Evropski sud pravde posebno je cenio da li su "nepoštene odredbe" u ugovorima u suprotnosti sa uslovom o dobroj veri na štetu potrošača pa su prouzrokovali štetu zbog neravnoteže u pravima i obavezama proisteklih iz ugovora koji su se našli na ocenjivanju kod pomenutog suda.

Stoga Evropski sud pravde smatra da nacionalne države moraju uzeti kao „nepoštene takve odredbe“ iz ugovora jer je očigledno zbog toga što u vreme sklapanja ugovora, potrošač nije raspolagao relevantnim podacima na osnovu kojih bi nedvosmisleno i sam zaključio da će doći do neravnoteže u pravima i obavezama kod realizacije predmetnog ugovora o stambenim kreditima. Ovo tim pre što su u pitanju dugoročni ugovori, po pravilu dužim od deset pa i dvadeset godina, pa je većini potrošača teško predvideti ekonomska kretanja u tako dugom vremenskom periodu, ne računajući i činjenicu da zbog raznih okolnosti (gubitak posla, zdravstveni problemi itd.) mogu doći u stanje insolventnosti, što sa bankama nije slučaj.

Upravo iz napred navedenih razloga Evropski sud pravde prepušta nacionalnim zakonodavstvima da prilikom razmatranja sudskih sporova koji su predmet ovog slučaja uzima u

obzir eventualno nepoštovanje principa poštovanja pravila postupanja u dobroj veri i postojanje znatnije neravnoteže u pravima i obavezama ugovornih strana, kako ne bi teret pao na jednu stranu, u ovom slučaju na građane – korisnike kredita.

Sud stoga smatra da se kod rešavanja predmetnih sporova mora poći od stanja koje je bilo u vreme zaključivanja ugovora, uključujući i stručnost i znanje službenika banke koji je zaključivao predmetni ugovor.

Umesto zaključka

Ova informacija ima za cilj da stručno iznese činjenice u vezi odluke Evropskog suda pravde, o „nepoštenim odredbama“ u ugovorima o stambenim kreditima, radi rešavanja dileme da li je banka bila u pravu ili su građani svesno ulazili u tako veliki rizik prilikom zaključivanja ugovora koji su dobijali u domaćoj valuti a vraćali sa indeksiranjem u švajcarskim francima. Iz iznetog primera mogli smo videti da je dug po jednom kreditu zaključenom u Srbiji, zbog samovoljnih promena kamata od strane banke, neopravdano, za samo sedam godina povećan za oko 10.000 CHF jer nisu poštovane ni osnovne moralne vrednosti.

Treba napomenuti da Evropski sud pravde ceni da li su određene odredbe iz ugovora „nepoštene“ upoređujući ih sa odredbama Direktive iz 1993. godine, polazeći od načina na koji funkcioniše EU na bazi Ugovora o njenom osnivanju, dok su nacionalni sudovi dužni da vrše usklađivanje svojih propisa i odluka sa odlukama Evropskog ustavnog suda.

Ne smemo, međutim, izgubiti iz vida činjenicu da je Narodna banka Srbije još 7. juna 2007. godine istakla na svoj web sajt „Upozorenje MMF-a na zaduživanje u švajcarskim francima”.

Na te rizike Narodna banka Srbije je više puta upozoravala naše građane ali očigledno da do njih nisu dopirala ta upozorenja, ili je marketing banaka bio jači pa su zanemareni interesi građana, koji su kasnije platili visoku cenu zbog svoje neinformisanosti.

Upravo iz tih razloga, zbog unošenja „nepoštenih odredbi,“ u ugovorima se uključio u rešavanje tog problema i Evropski sud pravde i 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.

(Korišćen tekst sa web sajta dipl. pravnika Nilkole Aleksića, s tim da suština nije menjana)

KORAK BROJ 8

SRBIJA JE DONELA LEX SPECIALIS RADI OBEŠTEĆENJA GRAĐANA ZAKON O KONVERZIJI STAMBENIH KREDITA U ŠVAJCARSKIM FRANCIMA

Predmet regulisanja i ugovori na koje se zakon primenjuje

Polazeći od činjenice da se Srbija, zaključivanjem Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju sa EU, članom 78. obavezala da će poštovati i štiti prava potrošača, i u svoje zakonodavstvo ugrađivati odredbe pravnih tekovina Evropske unije (konkretno, Poglavlje 28: Zaštita potrošača i zdravlja ljudi), a da su Evropski sud pravde, kao i domaći sudovi doneli odluke o „nepoštenim odredbama“ u ugovorima zaključenim o stambenim kreditima indeksiranim u švajcarskim francima, 2019. godine donela je (*lex specialis*) Zakon o konverziji stambenih kredita u švajcarskim francima („Sl. glasnik RS, br. 31/2019). Tim zakonom preostali deo duga je konvertovan u evre, uz delimično obeštećenje korisnika kredita od strane budžeta Srbije, a delom iz sredstava banaka.

Odredbama pomenutog zakona utvrđeno je da su korisnici kredita, fizička lica koja su sa bankom zaključila ugovor za kupovinu nepokretnosti (stan, garažu, garažno mesto i zemljište sa građevinskom dozvolom za izgradnju kuća, ali se ne odnosi na vikendice). U obzir su uzeti krediti odobreni za renoviranje ili adaptaciju kuća i stanova, ukoliko je unapred navedenim kreditima korišćena valutna klauzula u švajcarskim francima.

Kurs za konverziju se navodi srednji kurs u švajcarskim francima prema evru koji važi na dan konverzije, a koji je utvrdila Narodna banka Srbije.

Zakon se odnosi na ugovore o kreditu koji još nisu otplaćeni u celosti, osim u slučajevima ukoliko su građani sa bankom već izvršili konverziju tih kredita u kredite sa valutnom klauzulom indeksiranom u evrima.

Odredbe zakona primenjuju se i u slučajevima kada je dug po osnovu stambenog kredita otplaćen u celosti, a nije pokrenut postupak prinudnog izvršenja radi vansudskog namirenja duga, kao i kada su u pitanju stambeni krediti kod kojih je izvršena prodaja nepokretnosti kada je nepokretnost predstavljala sredstvo obezbeđenja a preostali dug nije u celosti bio namiren po tom kreditu.

Način sprovođenja konverzije i umanjenje duga

Zakonom su banke obavezane da ponude građanima konverziju preostalog dela kredita u dug koji se indeksira u evrima po kursu za konverziju, gde se uključuje pored glavnice i dug uvećan za iznos dospele nenaplaćene redovne kamate na dan konverzije.

Iznos koji se dobije konverzijom preostalog duga i redovne kamate umanjuje se za 38%, tako da se kod preračunavanja primeni kamatna stopa prema ponudi koja je važila na dan 31. marta 2019. godine, i to za kredite koji su indeksirani u evrima, koji su banke dužne da primene prilikom konverzije.

Ukoliko je stambeni kredit bio zaključen sa fiksnom kamatnom stopom, a banka tog datuma nije imala takve kredite indeksirane u evrima, primeniće promenljivu kamatnu stopu koju je za kredite indeksirane u evrima iste vrste i ročnosti primenjivala u evrima iste vrste kredita i ročnosti stambenog kredita toga dana.

Zakonom je propisano da promenljiva kamatna stopa ne može biti veća od 3,4+tro-mesečni ili šestomesečni EURIBOR, odnosno fiksna kamatna stopa ne može biti veća od 4%.

Na bazi napred iznetih odredaba banke su bile dužne da sačine nove planove za otplatu tih kredita.

Započeti sudski i drugi postupci

Zakon je propisao da se danom njegovog stupanja na snagu prekidaju svi započeti parnični postupci u slučajevima gde je predmet spora odredba ugovora koja se odnosi na valutnu klauzulu a izvršenja u postupku prinudnog izvršenja odlažu se od dana stupanja zakona na snagu samo u slučaju neprihvatanja konverzije koja je predmet zakona.

Rok za obračun konverzije i dostavljanje predloga korisniku

Zakonom je propisan rok od 30 dana od dana stupanja zakona na snagu, u kome su banke bile dužne da dostave korisnicima kredita ponudu za konverziju kredita u evre po kursu koji važi na dan konverzije i sa novim planom otplate a tekst ugovora o konverziju utvrđuju sporazumno banka i korisnik kredita.

Banka je zakonom obavezana da dostavi korisnicima kredita svu potrebnu dokumentaciju poštom ili ličnim preuzimanjem koja se odnose na konverziju kredita.

Obaveze korisnika u vezi s konverzijom kredita

Korisnik kredita je bio dužan da se u roku od 30 dana izjasni o tome da prihvata konverziju kredita i da sa bankom o tome zaključi ugovor o konverziji kredita u evre. Ugovor o konverziji bila je dužna da pripremi banka i da potpisan sa novim planom otplate dostavi korisniku kredita.

Pravne posledice zaključenja ugovora kojim se vrši konverzija

Odredbama predmetnog zakona utvrđeno je da se ugovor o konverziji ne smatra ugovor o prenosu (novacija) shodno propisu o obligacionim odnosima.

Ukoliko je postupak prinudnog izvršenja bio pokrenut pre donošenja pomenutog zakona isti se obustavlja danom zaključenja ugovora o konverziji, uz napomenu da banka nema pravo na naknadu troškova ranije pokrenutog postupka.

Posledice neprihvatanja konverzije

Korisnici kredita koji nisu banci dostavili odgovor o prihvatanju konverzije kredita u evre, nastavljaju da izvršavaju ugovor o kreditu koji su zaključili sa bankom a započeti parnični postupci nastavljaju se uobičajenom procedurom.

Sredstva obezbeđenja

Zakonom je propisano da ranije ustanovljena sredstva obezbeđenja kredita ostaju i dalje na snazi bez potrebe njihovog obnavljanja kod nadležnih organa i institucija osiguranja.

To važi i za osiguranje života u vezi sa ugovorom o kreditu, koje takođe ostaju na snazi bez njihovog reizdavanja.

Prilikom zaključenja ugovora o konverziji korisnik nije u obavezi obezbeđivanja dodatnih sredstava obezbeđenja ispunjenja obaveza, a banke ne mogu zahtevati naknadu troškova u vezi sa napred navedenim sredstvima obezbeđenja.

Troškovi konverzije

Po pitanju troškova konverzije, zakon je propisao da oni padaju na teret banke koja je izvršila konverziju kredita u evre. Ukoliko banka podnese zahtev za naknadu dela troškova u vezi konverzije kredita u evre Republika Srbija se obavezala da će nadoknaditi 15% od iznosa dobijenog konverzijom tih kredita, o čemu će banka i Republika zaključiti odgovarajući ugovor o preuzimanju dela troškova konverzije.

Radi namirivanja dela troškova konverzije, Republika Srbija je obezbedila sredstva u budžetu Republike, a radi regulisanja tih obaveza odlučila je da emituje obveznice u skladu sa uslovima koji važe na tržištu. Takođe je propisano da sve usluge beležnika i druge vrste administrativnih usluga, ne plaćaju bilo kakve naknade. Međutim, ukoliko korisnik i banka zakluče ugovor o konverziji i time okončaju parnični postupak, troškove tog postupka korisnik i banke snose svoje troškove u vezi sa tim postupkom. Suština je u tome da

korisnici konverzije kredita nemaju nikakvu obavezu plaćanja bilo kakvih troškova u vezi konverzije kredita.

Prelazni period

Zakonom su korisnici obavezani da nastave sa otplatom duga u skladu sa ranijim planom otplate sve do dana zaključenja ugovora o konverziji sa bankom. Nakon zaključenja ugovora prema novom planu otplate banka će uplaćeni višak sredstava obračunati kao iznos koji se umanjuje od prve rate koja se plaća po novom planu.

Poreski tretman konverzije kredita

Pomenutim zakonom je propisano da se ceo iznos umanjenja duga koji banka obračuna sa korisnicima u celosti smatra poreskim rashodom prema propisima o oporezivanju dobiti. Bankama je dato pravo i na poreski kredit u visini od 2% od preostalog duga, prema propisima o oporezivanju pravnih lica.

Uz poresku prijavu koju banke podnose za oporezivanje dobiti banke su dužne dostaviti kumulativni sažetak obračuna konverzije na osnovu koga je evidentiran poreski rashod nastao usled konverzije kredita u evre.

Kada su u pitanju građani, relaksirani iznos po osnovu konverzije kredita ne smatra se osnovicom za oporezivanje dohotka građana.

Narodna banka Srbije ovlašćena je da donese bliže propise o računovodstvenom tretmanu potraživanja banke po osnovu ugovora kojim se vrši konverzija kao i kod utvrđivanja adekvatnosti kapitala banke i klasifikaciju bilansne aktive banke i vanbilansne stavke banke, a može urediti i način koji će obezbediti primenu zakona putem instrumenata monetarne politike i putem intervencija na deviznom tržištu.

Nadzor nad primenom zakona

Predmetnim zakonom je navedena kao nadzorni organ za njegovu pravilnu primenu, a u slučaju bilo kojih nepravilnosti prema tim bankama će se primeniti odredbe zakona kojim se uređuje poslovanje banaka.

Stupanje na snagu

Zakon je objavljen u „Službenom glasniku Republike Srbije“, broj 31 od 29. aprila 2019. godine, stupio a na snagu osmog dana od dana objavljivanja.

KORAK BROJ 9

BUDŽET SRBIJE OPTEREĆEN JE 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) – Vanredni 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 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 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

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 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

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 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:

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 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 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 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 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 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 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 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:

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 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 (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 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:

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 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 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)

SPISAK TABELA

| | | |
|---------------|---|--------|
| Tabela broj 1 | Vrednost deset najvećih kompanija na svetu | II deo |
| Tabela broj 2 | Bruto domaći proizvod po tržišnim cenama, 2018. | IV deo |
| Tabela broj 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 2013/36/EU o pristupanju delatnosti kreditnih institucija i bonitetnom nadzoru nad kreditnim institucijama i investicionim društvima

CRR Uredba (EU) br. 575//2013. o bonitetnim zahtevima za kreditne institucije i investiciona društva

PAD 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 2008/48/EZ o ugovorima o potrošačkim kreditima

MCD Direktiva 2014/17/EU o ugovorima o potrošačkim kreditima koji se odnose na stambene nekretnine

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

MiFID II Direktiva 2014/65/EU o tržištu finansijskih instrumenata

IDD Direktiva (EU) 2016/2341 o delatnostima i nadzoru institucija za strukovno penziono osiguranje

EBA Evropsko nadzorno telo za bankarstvo

ESRB 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

PSD2 Direktiva (EU) 2015/2366 o platnim uslugama na unutrašnjem tržištu

NRPP Nacionalni registar potrošačkih prigovora

MIGA Multilateralna agencija za garantovanje investicija

UNCTAD Konferencija ujedinenih 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

1. Armour, J. i dr. (2016), *Principles of Financial Regulation*, Oxford University Press, Oxford
2. R. Atkinson, S. Ezell, (2014), *Ekonomika inovacija*, Mate, Zagreb
3. Antić Z. *Preduzetništvo*, (2013), Beogradska poslovna škola, Beograd
4. Avlijaš, R, *Preduzetništvo*, (2010), Univerzitet Singidunum, Beograd
5. Bartlet, Džejm, (2016), *Darknet*, Laguna, Beograd
6. Bejaković J. (2010), *Osobna prezaduženost*, Zagreb, Institut za javne financije, str. 9
7. 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.
8. R. Du Boff, (1989), *Accumulation & Power: An Economic Histori*, *Antitrust Law Journal*, br. 58. Str. 841.
9. Galić, Aleš, *Procesnopravna zaštita potrošača u pravu Evropske unije*, *Evropski pravnik*, br. 1/2006. str. 111.
10. Hacker, P. i Thomale, C. (2018), *Crypto-Securities Regulation: ICOs and Token Sales and Cryptocurrencies under EU Financial La*, *Reropean Company and Financial Law Review*, Vol. 15. Issue 4, decembar 2018., pp. 645-696.
11. Hadžić Mirosljub, (2018), *Bankarstvo*, Univerzitet Singidunum, Beograd
12. Hondius, E, *Ji Evropa i evropsko privatno pravo*, *Evropski pravnik*, br. 1/2006, str. 23.
13. Hovenkamp H., (1999), *Federal Antitust Policy: The law of competition and its practice*, 1999. 2nd edition, St. Paul, Minn. West Publishing, Co. str. 236.
14. Jovanović Zattila, M. (2013), *Milenija, Pravo potrošača*, Pravni fakultet, Niš
15. Jović Z. (2008), *Menadžment finansijskih institucija*, Univerzitet Singidunum, Beograd, str. 247.

16. Kačapor, S., Vilotijević, M., Kundačina, M. (2005), *Umijeće ocijenjivanja*. Mostar: Univerzitet Džemal Bijedić u Mostaru, Fakultet humanističkih nauka i Međuopštinski pedagoški zavod u Mostaru
17. 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.
18. Mankju G, *Principi ekonomije*, treće izdanje, (2013) Ekonomski fakultet Beograd, str. 4.
19. Mikerević Dragan (2009), *Finansijski menadžment*, Ekonomski fakultet Univerziteta u Banja Luci.
20. Mićović, M. (2011), *Heterogenost usluga i homogenost uslužnih pravnih poslova*, Zbornik radova, „XXI vek – vek usluga o Uslužnog prava”, Kragujevac, str. 24.
21. Mueller, D. (1986) *Profits in the long Run*, Cambridge, UK, Cambridge Univesity Press str.232.
22. Micklitz, (2012), *European Consumer Law*, S. Eds. Oxford University Press, Oxford, pp. 526-545.
23. Moloney, N.(2012). *The Investor Model Underlying the EU’s Investor Protection Regime: Consumers or Investors?*, European Business Organization Low Review, Vol. 13. ., pp 169-193.
24. N. Poper, *Digitalno zlato*, (2017), Laguna, Beograd
25. *Pedagoški rečnik*, (1967), Zavod za izdavanje udžbenika , Beograd, str. 236.
26. 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)*
27. Piketi T, (2015), *Kapital u XXI veku*, Akademska knjiga, Novi Sad
28. Prlja D. (2017), *Pravna informatika*, Pravni fakultet Univerziteta Union u Beogradu, str.16.
29. Prlja D, i dr. autori, (2012), *Internet pravo*, Institut za uporedno pravo, Beograd, str.18.
30. Rajčević T, (2005), *Pravo konkurencije Evropske unije – osnovne postavke*, Vlada Republike Srbije, brošura Kancelarije za pridruživanje EU, Beograd, str. 12-13.
31. Rajčević T, *Francusko pravo konkurencije*, Pravni život, br. 11/2003, str. 331.
32. Rodžers, L. Dejvid (2019), *Vodič kroz digitalnu transformaciju*, Finesa d.o.o Beograd, str. 68.
33. Radović V, (2017), *Stečajno pravo, knjiga prva*, Pravni fakultet Univerziteta u Beogradu, str. 39.

34. Stakić B, (2010), *Međunarodne finansije*, Univerzitet Singidunum, Beograd, str. 302.
35. Stiglic Dž. (2018), *Globalizacija i njene protivurečnosti*, MIBA books d.o.o. Beograd, str. 29.
36. Schmalensee R., (1987), *Competitive advantage and collusive optima*, International Journal of Industrial Organisation, no. 5. str. 351-368.
37. Spindler, G. (2011), *Behavioural Finance and Investor Protection Regulations*, *Journal of Consumer Policy*, Vol. 34. Issue, 4. Pp. 315-336.
38. *Šermanov zakon - The Sherman Act* - donet 1890. godine.
39. Šogorov S, (2009), *Bankarsko pravo*, Fakultet za evropske pravno-političke studije Univerziteta Singidunum, i Službeni glasnik, str. 19.
40. Šumpeter, (2012), *Teorija privrednog razvoja*, Službeni glasnik, Beograd
41. Thomas H. Jackson, *The Logic and Limits of Bankruptcy Law*, Harvard University Press, Cambridge, Massachusetts and London, 1986. str. 7-19) itd.
42. Varga S. (2007), *Pravo konkurencije*, Unija fakulteta JI Evrope, FPP studije, Novi Sad-Beograd-Niš.
43. Vilus J, (1996), *Zaštita potrošača*, Beograd, S. Mitrovica

Akta međunarodnih organizacija

- Rezolucija UN 33/153 o principima i pravilima konkurencije od 20.decembra 1978. godine u Ženevi od 19.novembra 1979. godine
- Odluka Generalne skupštine UN 34/447 od 19. decembra 1979. godine, usvojena je Rezolucija od 8. do 22.aprila 1980. godine o principima i pravilima konkurencije
- Rezolucija br. 39/248 kojom su utvrđene Smernice UN za zaštitu potrošača. (United Nations guidelines for consumer protection – oun.org) usvojena je na zasedanju Generalne skupštine UN 9.4.1985. godine
- Konvencija UN o finasijskom lizingu je usvojena pod nazivom „The UNIDROIT Convention on International Financial Leasing”
- Bernska konvencija o zaštiti književnih i umetničkih dela usvojena je u Bernu u Švajcarskoj 1886. godine
- Konvencija o osnivanju MIGA, Publikacija „Međunarodni ugovori”, knjiga 5 , tom II, Trgovina i obligacije, Službeni glasnik, Bernska konvencija o zaštiti književnih i umetničkih dela usvojena je u Bernu u Švajcarskoj 1886. godine lasnik, Beograd, 2000. str. 842.

Propisi Evropske unije

- 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;
- Uredba EU 2015/848 o postupku u slučaju insolventnosti. Ovom uredbom izvršena je reforma Uredbe 1346/2000,
- Uredba Evropske komisije (EU) 2017/1105 o utvrđivanju obrazaca iz Uredbe (EU) 2015/848 EP i Veća o postupku u stečaju 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.
- Uredba (EU) 2019/2176 Evropskog parlamenta i Veća od 18. decembra 2019. godine o izmeni Uredbe br. 1092/2010.
- Uredba (EU) br. 575//2013. O bonitetnim zahtevima za kreditne institucije i investiciona društva
- Uredba EU br. 1092/2010 o makrobonitetnom nadzoru finansijskog sistema Evropske unije i osnivanju Evropskog odbora za sistemske rizike.
- 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
- 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.
- Direktiva Veća 93/13/EEZ, o nepravničnim odredbama u potrošačkim ugovorima
- 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)
- Direktiva 2009/72/EZ EP i Veća o zajedničkim pravilima za unutrašnje tržište električne energije i stavljanju van snage Direktive 2003/54/EZ
- 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/EZ o paket aranžmanima u turističkim uslugama
- Direktiva 2008/48/EZ EP i Veća o ugovorima o potrošačkim kreditima i stavljanju van snage Direktive Veća 87/102/EEZ
- Direktiva 2011/90/EU o izračunavanju efektivne kamatne stope

- Direktiva 2014/49/EU EP i Veća o sistemu osiguranja depozita od 16.4.2014. godine
- Direktiva 2016/97/EU EP i Veća od 20.1.2016. godine o distribuciji osiguranja
- Direktiva 2001/83/EZ od 6.11.2001. o Zakonu Zajednice o lekovima za humanu upotrebu
- Direktiva 97/5/EEZ o prekograničnim kreditnim transferima
- Direktiva 2005/29/EZ o nepoštenoj poslovnoj praksi,
- Direktiva 85/374/EEZ o odgovornosti za neispravne proizvode (sa izmenama 99/34/EZ),
- Direktiva 99/44/EZ o prodaji robe široke potrošnje i odgovarajućim garancijama,
- Direktiva 2011/83/EU EP i Veća o pravima potrošača, izmeni Direktive Veća 93/13/EEZ
- Direktiva 2008/122/EZ o vremenski podeljenom korišćenju turističkih objekata (time sharing)
- Direktiva 98/6/EZ o isticanju cene je transponovana u Zakon o zaštiti potrošača, u Zakon o trgovini i u Zakon o oglašavanju.
- 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.
- Direktiva 2013/40/EU objavljena je u Službenom listu Evropske unije 14.8.2013.
- Direktiva 90/314/EEZ o paket aranžmanima,
- 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)
- 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
- Direktiva 2009/73/EZ EP i Veća o zajedničkim pravilima za unutrašnje tržište prirodnog gasa i stavljanju van snage Direktive 2003/55/EZ
- 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.);
- Direktiva 2011/83/EZ o pravima potrošača,
- Direktiva 98/27/EZ o merama zabrane
- 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
- 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.)

- Direktiva 2009/65/EZ kako je posljednje 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.).
- Direktiva (EU) 2015/2366 o platnim uslugama na unutrašnjem tržištu
- 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.)
- Direktiva 2013/36/EU o pristupanju delatnosti kreditnih institucija i bonitetnom nadzoru nad kreditnim institucijama i investicionim društvima
- Direktiva 2014/91/EU o subjektima za zajednička ulaganja u prenosive hartije od vrednosti
- Direktiva (EU) 2016/2341 o delatnostima i nadzoru institucija za strukovno penziono osiguranje
- Direktiva (EU) 2015/2366 o platnim uslugama na unutrašnjem tržištu
- Evropska komisija (2015) Zelena knjiga o maloprodajnim finansijskim uslugama: Bolji proizvodi, veći izbor i više mogućnosti za potrošače i preduzeća
- 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.)
- 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.),
- Direktiva Saveta ministara EU o usklađivanju legislative država članica o bezbednosti dečjih igračkaka OJ, I. 187., 16/07/1988.

Ostali strani izvori

- Zakon XII tablica (Leges duodecim tabularum)
- Bankruptcy Abuse Prevention and Consumer Protection Act 2005., Pub. L. No. 109-8
- Zakon o Hrvatskoj agenciji za nadzor finansijskih usluga, Narodne novine, br. 140/05, 154/11 i 12/12
- Zakon o tržištu kapitala, Narodne novine, br. 65/18 i 17/20
- Zakon o osiguranju, Narodne novine, br 30/15, 112/18 i 63/20
- Zakon o stečaju potrošača, Narodne novine, br. 100/15 i 67/18.

- Zakon o Finansijskoj agenciji, Narodne novine, 117/01, 60/04 i 42/05
- Zakon o otpisu dugova fizičkim licima, Narodne novine, br. 62/2018.20
- Zakon o kreditnim institucijama, Narodne novine, br. 159/13, 102/15, 15/18, 70/19 i 47/20.
- Zakon o zaštiti potrošača, Narodne novine, br. 41/14, 110/15, i 14/19
- Zakon o osiguranju depozita, Narodne novine, br. 82/14
- Zakon o lizingu, „Narodne novine”, br. 141/13
- BaFin – Federal Financial Supervisory Authority: The Act Establishing the Federal Financial Supervisory Authority – FinDAG
- PARIS DECLARATION/DÉCLARATION DE PARIS
- Arrangement on Officially Supported Export Credits, str.9-10; <http://www.oecd.org>

Domaći propisi i drugi izvori

- Ustav Republike Srbije, „Službeni glasnik RS”, br. 98/06
- Akcioni plan i Strategija zaštite potrošača u Srbiji od 2019-2024. godine, „Službeni glasnik RS”, br. 93/19
- Zakon o planskom sistemu Republike Srbije: „Službeni glasnik RS”, broj 30/18
- Zakon o zaštiti potrošača, „Službeni glasnik RS”, br. 62/14, 6/16 - dr.zakon i 44/18 - dr. zakon
- Zakon o trgovini, „Službeni glasnik RS”, broj 52/19
- Zakon o oglašavanju, „Službeni glasnik RS”, br. 6/16 i 52/19 – dr. zakon
- Zakon o obilgacionim odnosima, „Službeni list SFRJ”, 29/78...sa izmenama i dopunama
- Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga, „Službeni glasnik RS”, br. 36/11 i 139/14
- Zakon o lekovima i medicinskim sredstvima, „Sl. glasnik RS”, br.30/2010, 107/2012, 113/2017 - dr. zakon i 105/2017 - dr. zakon
- Zakona o trgovini: „Sl. list SRJ”, br. 32/93, član 29,
- Zakon o platnim uslugama: „Službeni glasnik Republike Srbije”, br. 139/14 i 44/18.
- Zakon o finansijskom lizingu, „Službeni glasnik RS”, br. 55/03, 61/05, 31/11 i 99/11
- Zakon o osiguranju, „Službeni glasnik RS”, br. 139/14
- Zakon o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima, „Službeni glasnik RS”, br. 85/05 i 31/11
- Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, „Službeni glasnik RS”, br. 44/18
- Zakon o osiguranju depozita, „Službeni glasnik RS”, br. 14/15 i 51/17.
- Zakon o elektronskom dokumentu, elektronskoj identifikaciji i uslugama od poverenja u elektronskom poslovanju, „Službeni glasnik” RS, br. 94/17

- Zakon o elektronskoj trgovini, „Sl. glasnik RS”, br. 41/09, 95/12 i 52/19
- Zakon o bankama, „Službeni glasnik RS”, br. br. 107/05, 91/10 i 14/15
- Zakon o javnim agencijama, „Službeni glasnik RS”, br. 18/05, 81/05 i 47/18
- Zakon o Agenciji za privatizaciju, „Službeni glasnik RS”, br. 38/2001 i 135/2004
- Zakon o Agenciji za razvoj malih i srednjih preduzeća; „Službeni glasnik RS”, broj 65/2001
- Zakon o planiranju i izgradnji, „Službeni glasnik RS”, broj 47/2003
- Zakon o Agenciji za privredne registre, „Službeni glasnik RS”, broj 55/2004
- Zakon o Agenciji za licenciranje stečajnih upravnika, „Službeni glasnik RS”, broj 84/2004
- Zakon o tržištu kapitala, „Službeni glasnik RS”, br. 31/11...9/20
- Zakon o računovodstvu: „Sl. glasnik” br. 73/19.
- Zakon o energetici, „Službeni glasnik RS”; br. 145/14
- Zakon o otvorenim investicionim fondovima sa javnom ponudom. „Službeni glasnik RS”, br. 73/2019
- Zakon o deviznom poslovanju: „Službeni glasnik RS”, br. 62/06, 31/11, 119/12, 139/14 i 30/18.
- Uredba o metodologiji upravljanja javnim politikama, analizi efekata javnih politika i propisa i sadržaju pojedinačnih dokumenata javnih politika: „Službeni glasnik RS”, broj 8/19
- Uredba o obaveznoj proizvodnji određenih proizvoda ...: „Službeni glasnik RS”, br. 64/93.
- 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.
- 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
- Statistički godišnjak Srbije 2020. godine.

Elektronski izvori

- oun.org
- <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
- worldbank.org
- wto.org
- eu-lex.europa.eu
- <http://www.berneunion.org.uk>

- <http://www.cofacerating.com>
- iso.org
- iccwbo.org
- bis.org
- eur-lex.europa.eu
- www.tvojnovac.ns.rs
- finace.yahoo.com
- Ec.europa.eu/digital-agenda/en/digital-futures
- www.bizlife.rs, objavljeno 12.10.2016. preuzeto 20.11.2020.
- www.kamatica.com