

UNIVERZITET SINGIDUNUM, BEOGRAD

Departman za posleddiplomske studije

Beograd

Danijelova 32

## VEĆU DEPARTMANA ZA POSLEDIPLOMSKE STUDIJE

Odlukom Veća Departmana posleddiplomskih studija broj 4 - 101/2020 od 30.06.2020. godine, određeni smo za članove Komisije za ocenu i odbranu doktorske disertacije kandidatkinje, **mastera Vanje Ćosović**, pod nazivom: „**Novi model zaštite korisnika finansijskih usluga u eri digitalnog poslovanja**“, o čemu podnosimo sledeći

### IZVEŠTAJ

#### 1. Osnovni podaci o kandidatkinji i doktorskoj disertaciji

Vanja Ćosović, devojačko Samardžija, rođena je u Sarajevu, 21. maja 1973. godine. Osnovnu i srednju školu, završila je u Sarajevu sa odličnim uspehom. Diplomirala je na Fakultetu za poslovne studije, Univerziteta Megatrend, Beograd, sa prosečnom ocenom 8,54, smer Međunarodno poslovanje. Master studije je završila na Fakultetu za ekonomiju i menadžment "Slobomir P Univerziteta" u Slobomiru, Bijeljina, BiH i stekla zvanje magistar ekonomije, smer ekonomija. Doktorske studije upisala je školske 2017/18.godine na Univerzitetu Singidunum, smer – Savremeno poslovno odlučivanje, gde je položila sve ispite predviđene Programom.

Od 2004. godine je zaposlena u "Drina river bridge corporation"a.d., N. Beograd, kao zastupnik i sekretar Društva. Član je Nadzornog odbora "Pavlović International bank"a.d., Slobomir, Bijeljina, BiH, od 2011. godine do danas (novi naziv: "NAŠA BANKA"a.d. Bijeljina). Od 01.02.2020. godine, izabrana je za višeg asistenta na Slobomir P Univerzitetu, na nastavnom predmetu "Međunarodna ekonomija", za osnovne i master studije.

Kandidatkinja ima objavljen naučni rad u kategoriji M24, čime je ispunjen formalni uslov za odbranu doktorske disertacije: Ćosović V., Vlašković V., Stakić B., (2019) Financial support to fruit SND vegetables growing and impact on B&H Trade balance, Economics of Agriculture, ISSN 0352-3642, COBISS SR-ID 27671 No1/2019, p. 297- 308;

Kandidatkinja takođe ima objavljene sledeće naučne radove u kategoriji M52: 1. Ćosović V., Perišić S., (2020), Zaštita potrošača od nepoštene poslovne prakse, prema propisima Srbije, Svet rada, broj 1/2020, str. 19- 33. ISSN 1451-784; COBISS.SR – ID 111935756; 2. Ćosović V., Značaj nadzornih agencija za zaštitu korisnika finansijskih usluga, Svet rada, broj 3/2020. str. 267-287, 1451-784; COBISS.SR – ID 111935756; 3. Ćosović V., Finansijska pismenost

neophodna za korišćenje novih finansijskih proizvoda, Svet rada, broj 4/2020. str. 365-382, 1451-784; COBISS.SR – ID 111935756.

Doktorska disertacija je podvrgnuta proveri na stepen preklapanja, kojom je u drugoj proveri ustanovljen stepen preklapanja od 6%.

## **2. Predmet i cilj istraživanja**

Predmet izučavanja ove doktorske disertacije je analiza stepena zaštite korisnika finansijskih usluga, uz iznalaženje načina da se ona unapredi.

Poseban značaj i aktuelnost ovoj temi daju procesi pojave novih usluga koje pružaju banke u sklopu primene informatičkih tehnologija, veće mogućnosti oštećenja potrošača u pružanju usluga i istovremeno sve veća svest i znanje potrošača koji zahtevaju da budu zaštićeni. Pojavom globalne finansijske krize došlo je do pooštavanja bankarske regulative i u tom sklopu izmena legalnog okvira zaštite potrošača. Srbija je delimično reformisala propise o zaštiti korisnika finansijskih usluga, ali predstoje neophodni koraci daljeg usklađivanja.

Naučni cilj rada jeste sveobuhvatna analiza propisa zaštite potrošača u oblasti finansijskih usluga u svetu, prvenstveno u zemljama Evropske unije, kao i propisa koji su formulisani u Srbiji, sa stanovišta njihove sveobuhvatnosti i svrsishodnosti, uključujući primenjivost, kao i uočavanje potrebe donošenja dopune propisa vezano za primenu savremenih informatičkih tehnologija i usluge koje sa na toj osnovi razvijaju i zaštitu korisnika ovih usluga. Cilj izrade doktorske disertacije je takođe formulisanje modela agencije za zaštitu korisnika finansijskih usluga, koje bi bilo paradržavno telo u funkciji unapređenja ove oblasti.

Društveni cilj rada jeste da pronade što efikasniji model da se ove, sve brojnije zakonske i podzakonske odredbe za zaštitu korisnika finansijskih usluga sprovedu u delo, jer bi u suprotnom one ostale „mrtvo slovo na papiru“.

## **3. Hipotetički okvir istraživanja**

Hipotetički okvir predložene doktorske disertacije se sastoji od sledeće generalne, posebnih i pojedinačnih hipoteza:

Generalna hipoteza:

- Korisnici finansijskih usluga u Srbiji su nedovoljno zaštićeni

Posebne hipoteze:

- Korisnici finansijskih usluga građani-fizička lica su u Srbiji nedovoljno zaštićeni, dok su pravna lica profesionalci i njima je potrebna pomoć države pri davanju garancija i preuzimanju dela rizika kod većih izvoznih poslova;

- Srbija je delom u regulativu ugradila međunarodne propise (OUN, EU i dr.), uz obavezu da u regulativu ugradi propise o zaštiti potrošača koje donose evropske regulatorne institucije;
- Domaći regulatorni okviri, uključujući institucije nisu u dovoljnoj meri povezane sa odgovarajućim institucijama, pre svih, EU;
- Finansijska i digitalna pismenost građana, korisnika finansijskih usluga, je nedovoljna i ne prati uvođenje novih instrumenata e-poslovanja;
- „Zelena knjiga EU” o maloprodajnim finansijskim uslugama 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;
- Uvođenje novog modela zaštite korisnika finansijskih usluga u vidu Agencije Srbije za nadzor finansijskih usluga podigla bi nivo zaštite korisnika

#### **4. Metodologija istraživanja**

Prilikom izrade ove doktorske disertacije primenjeni su uobičajeni metodi i postupci istraživanja koji pripadaju standardima glavnih faza izrade naučno-istraživačkog rada ili projekata istraživanja. Primenjeni su sledeći metodi:

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

Od sintetičkih osnovnih metoda: sinteza, konkretizacija, generalizacija i indukcija;

Od opšte-naučnih metoda: hipotetičko-deduktivna, analitičko-deduktivna, komparativna i statistička;

Korišćen je metod ankete i okruglog stola kao metode za analizu stanja oblasti koja se istražuje.

#### **5. Kratak prikaz sadržaja doktorske disertacije**

Doktorska disertacija ima ukupno 221 stranu, sa osam poglavlja, uz 2 priloga, 8 grafikona i 7 tabela.

Prvo poglavlje je Uvod na 6 strana, u kojem su definisani predmet istraživanja, njegov značaj i aktuelnost, naučni i društveni cilj istraživanja, metodologija, naučni doprinos i sadržaj rada.

Drugo poglavlje, Subjekti zaštite – korisnici finansijskih usluga, obima 13 strana, opisuje zaštitu korisnika finansijskih usluga, fizičkih lica, preduzetnika i profesionalaca.

Treće poglavlje, Međunarodni regulatorni okvir zaštite korisnika finansijskih usluga, obima 12 strana, prikazuje regulatorni okvir koji su formulisale Ujedinjene nacije, Svetska trgovinska organizacija, OECD i Evropska unija.

Četvrto poglavlje, Domaći propisi i institucije zaštite potrošača i korisnika finansijskih usluga, obima 25 strana, prikazuje propise i institucije za zaštitu korisnika, posebno korisnika lizinga, učesnika na finansijskom tržištu i korisnika osiguranja.

Peto poglavlje, Digitalizacija finansijskih usluga i njihova zaštita, obima 46 strana, analizira regulatorni okvir digitalnog poslovanja, interneta, e-dokumenta, elektronski novac, fintech tehnologije. Posebno je obrađena finansijska pismenost kao brana od zloupotrebe, a dati su rezultati ankete i diskusije eksperata koja je organizovana na temu finansijske pismenosti u RS.

Šesto poglavlje, Zelena knjiga o maloprodajnim finansijskim uslugama u EU, na 13 strana analizira karakteristike sistema i stepen zaštite na jedinstvenom tržištu EU.

Sedmo poglavlje, Novi model predloženog rešenja zaštite korisnika finansijskih usluga, obima 20 strana, analizira karakteristike institucija za zaštitu korisnika finansijskih usluga u EU i okruženju i formuliše osnovne odredbe, karakteristike i nadležnost Agencije za nadzor finansijskih usluga RS.

Osmo poglavlje, Evaluacija predloženog rešenja, na 8 strana, analizira kvalitete predloženog rešenja polazeći od kriterijuma za evaluaciju formulisanih od strane OECD.

Na kraju su data zaključna razmatranja, dva priloga, spisak korišćenje literature, spisak korišćenih skraćenica, spisak tabela i grafikona.

## **6. Postignuti rezultati naučni doprinos istraživanja**

Ova doktorska teza je najpre pružila detaljnu analizu rešenja o zaštiti potrošača, posebno korisnika finansijskih usluga koja su formulisana od strane međunarodnih organizacija i institucija Ujedinjenih nacija, Svetske trgovinske organizacije, OECD i Evropske unije. Pri tom je akcenat stavljen na unapređenja vezana za nove oblike poslovanja zasnovane na upotrebi savremenih informatičkih tehnologija.

Naučni doprinos disertacije bi bio takođe u detaljnoj analizi postojećih rešenja u RS, koja nisu u potpunosti harmonizovana sa međunarodnim propisima i preporukama, a na osnovu brojnih pokazatelja, slučajeva i analize zaključuje se da su rezultati ispod očekivanih. Posebno je organizovana diskusija, okrugli sto i anketa eksperata na temu finansijske pismenosti stanovništva kao važne karike u zaštiti korisnika finansijskih usluga. Rezultati ove analize i analize zakonskih rešenja i institucija za zaštitu potrošača u okruženju dali su osnovu za predlaganje novog poboljšanog modela zaštite korisnika finansijskih usluga, kroz osnivanje odgovarajuće republičke agencije, koji bi otklonio nedostatke postojećeg rešenja u vezi zaštite više miliona korisnika finansijskih usluga – prvenstveno građana.

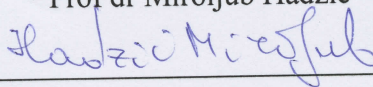
## 7. Mišljenje i predlog komisije

Složenost, značaj i aktuelnost predmeta doktorske disertacije, ostvareni naučni i društveni cilj, rezultati i naučni doprinos istraživanja kandidatkinje, kao i kompleksnost metodološkog postupka obrade teme, objavljeni radovi kandidatkinje proistekli na osnovu istraživanja i korišćena literatura, nama referentima daje osnove da Veću Departmana poslediplomskih studija Univerziteta Singidunum predložimo da kandidatkinji, **master Vanji Ćosović, odobri odbranu doktorske disertacije pod nazivom „Novi model zaštite korisnika finansijskih usluga u eri digitalnog poslovanja”.**

U Beogradu, 07.03.2021. godine

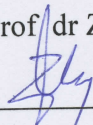
### REFERENTI

Prof dr Mirosljub Hadžić



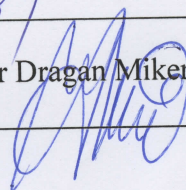
---

Prof dr Zoran Jović



---

Prof dr Dragan Mikerević



---