

ZAŠTITA POTROŠAČA I ZAŠTITA KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA

ZAŠTITA POTROŠAČA

STANJE

Narodna skupština Republike Srbije je u junu 2014. godine usvojila trenutno važeći Zakon o zaštiti potrošača (u daljem tekstu: Zakon), koji se primenjuje od septembra 2014. godine, a koji ima za cilj da unapredi zaštitu i položaj potrošača u odnosu na prethodna zakonska rešenja. Zakon je bio menjan u manjoj meri 2016. godine kada je odredba člana 11. Zakona prestala da važi usled primene Zakona o oglašavanju kao i tokom 2018. godine kada su određene odredbe prestale da važe usled početka primene Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu.

Polaznu osnovu za donošenje Zakona predstavlja Strategija zaštite potrošača za 2013-2018. godinu. Pored elementarnata pravnih tekovina EU, rešenja u Zakonu se baziraju i na članu 78. Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju koji predviđa da će strane ugovornice podsticati i obezbediti, između ostalog, i nadzor nad implementacijom pravila od strane nadležnih organa i omogućavanje jednostavnog i efikasnog rešavanja potrošačkih sporova.

Tokom 2019. godine Vlada je donela program za razvoj elektronske trgovine za period 2019-2020. godine kojim se utvrđuju posebni ciljevi unapređenja elektronske trgovine na domaćem tržištu kao i akcioni plan za sprovođenje programa.

Jedno od značajnijih rešenja u Zakonu, u odnosu na prethodno važeće propise, jeste i uvođenje pojma zaštita kolektivnog interesa potrošača, koji ima za cilj da sankcioniše nepoštenu poslovnu praksu i nepravilne ugovorne odredbe. Prema Zakonu, ukoliko udruženja za zaštitu potrošača koja su u evidenciji resornog Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija (u daljem tekstu: Ministarstvo) dođu do saznanja da određeni trgovac nepoštenim poslovanjem ili ugovaranjem nepravilnih klauzula u ugovorima narušava kolektivne interese potrošača, imaju pravo da se obrate Ministarstvu sa zahtevom da pokrene postupak zaštite takvog interesa. Ministarstvo na osnovu takvih zahteva, ali i po službenoj dužnosti može da pokrene upravni postupak, odnosno da zahteva od trgovca da prekine sa narušavanjem kolektivnog interesa potrošača.

U skladu sa smernicama EU koje se odnose na politiku aktivne zaštite potrošača, Zakon značajnu pažnju

posvećuje omogućavanju efikasnog rešavanja potrošačkih sporova. Ukinute su i sudske takse za potrošačke sporove čija vrednost ne prelazi iznos od 500 hiljada dinara, kako bi se potrošači podstakli da se izbore za svoja prava i sudskim, ali i vansudskim putem (Ministarstvo objavljuje listu tela koja ispunjavaju uslove za vansudsko rešavanje sporova).

Dodatno, Zakon je ukinuo i mogućnost nametanja popravke robe potrošaču u prvih šest meseci od kupovine, te je sada popravka moguća samo uz izričitu saglasnost potrošača. Ukoliko se nesaobraznost robe ili usluge pojavi u prvih šest meseci od kupovine, potrošač ima pravo da bira između zahteva da se nesaobraznost otkloni zamenom, odgovarajućim umanjnjem cene ili da izjavi da raskida ugovor i dobije povraćaj novca. Značajno poboljšanje u Zakonu predstavlja i proširenje prekršajne odgovornosti trgovaca.

Trgovci su u obavezi da vode evidenciju o primljenim reklamacijama, a nemogućnost potrošača da dostavi prodavcu ambalažu robe ne može biti prepreka za rešavanje reklamacije, niti razlog za odbijanje otklanjanja nesaobraznosti. Rok za odgovor na reklamaciju iznosi osam dana, pri čemu rok za rešavanje reklamacije koju je trgovac usvojio ne može biti duži od 15 dana, odnosno 30 dana za tehničku robu i nameštaj, računajući od dana podnošenja reklamacije.

Zakon kreira prostor za viši nivo zaštite potrošača u određenim oblastima, kao što su ugovori o prodaji robe i usluga od opšteg ekonomskog interesa.

Pored toga, Zakon predviđa da nastavni program osnovnog i srednjeg obrazovanja treba da obuhvati i obrazovanje učenika o osnovnim principima zaštite potrošača, kao i da Ministarstva i udruženja potrošača treba da sarađuju sa školama u ostvarivanju edukacije učenika o potrošačkim pravima i obavezama.

Takođe, Zakon je uveo nova i dodatno proširio postojeća ovlašćenja tržišnih i turističkih inspektora.

COVID-19

N/A

POBOLJŠANJA

U odnosu na prethodnu godinu, izvesna poboljšanja se ogledaju u dodatnom proširivanju obima aktivnosti preduzetih od strane udruženja za zaštitu potrošača, kao što

su: edukacija potrošača o njihovim pravima, organizovanje okruglih stolova na kojima se raspravljalo o značajnim temama iz ove oblasti, testiranje proizvoda široke potrošnje i obaveštavanje potrošača o uočenim nepravilnostima, itd. Internet sajtovi ovih udruženja svakim danom sadrže sve veći broj korisnih publikacija za potrošače i pregled aktuelnih pitanja iz ove oblasti, čime se (zajedno sa prethodno navedenim aktivnostima) u sve većoj meri realizuje osnovna uloga ovih udruženja.

Pozitivna poboljšanja su takođe vidljiva na nivou jedinica lokalne samouprave i nadležnih državnih institucija (uključujući primarno ministarstva, inspekcije i sudove), gde su organizovani različiti vidovi edukacija na temu zaštite potrošača, kao što su treninzi za zaposlene, konferencije i okrugli stolovi, a sve sa ciljem podizanja nivoa njihove stručnosti i sprovođenja EU standarda kao i na aktivnostima Vlade na unapređenju okvira za razvoj elektronske trgovine imajući u vidu da je elektronska trgovina, prema istraživanju Privredne komore Srbije, udvo-

stručena tokom vanrednog stanja u odnosu na vreme pre pandemije COVID-19, a rast trgovine preko interneta očekuje se i u narednom periodu.

PREOSTALI PROBLEMI

Iako je Zakonom formalno uspostavljena veća ravnoteža u odnosima između trgovaca i potrošača, rezultati u praksi i dalje svedoče da je taj odnos još uvek daleko od ravnopravnog. Prema Izveštaju o radu Nacionalnog registra potrošačkih prigovora za 2018. godinu (izveštaj za 2019. godinu nije objavljen), primetan je rast prigovora potrošača u odnosu na prethodnu godinu. Za očekivati je da će se ovaj trend nastaviti, posebno ako uzme u obzir povećanje obima elektronske trgovine.

Iako su primetna poboljšanja u pogledu edukacije i informisanosti potrošača o njihovim pravima, potrebno je aktivno nastaviti kampanje širom Srbije kako bi se izbalansirala informisanost potrošača u svim regionima Srbije.

PREPORUKE SAVETA

- Aktivno učešće i uključivanje Saveta u izradi najavljenog novog Zakona i Strategiji zaštite potrošača do 2024, kako bi se unapredila ova oblast. (2)
- Povećanje kapaciteta, stručnosti i uloge nevladinog sektora u oblasti zaštite potrošača. (2)
- Stalni rad na edukaciji potrošača i implementaciji tema iz oblasti zaštite potrošača u nastavne programe osnovnog i srednjeg obrazovanja. (1)
- Promovisanje zaštite prava i interesa potrošača na lokalnom nivou. (1)

ZAŠTITA KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA

STANJE

Prava korisnika finansijskih usluga koje pružaju banke, davaoci finansijskog lizinga i trgovci, kao i uslovi i način korišćenja i zaštite takvih prava, regulisani su Zakonom

o zaštiti korisnika finansijskih usluga (u daljem tekstu: ZZKFU), sa poslednjim izmenama od 2015. godine. Pored navedenog zakona opšti tehnološki razvoj i sve veći značaj elektronskog poslovanja u savremenom društvu doprineli su razvijanju novih načina za upućivanje ponude i oglašavanje finansijskih usluga, usled čega se javila potreba za dodatnim uređivanjem ove oblasti kroz donošenje Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, koji je počeo da se primenjuje od septembra 2018. godine. Prednosti ovog propisa su

jačanje poverenja korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, sniženje troškova pružalaca finansijskih usluga, kao i uspostavljanje jedinstvenog pravnog okvira za zaštitu korisnika kod ugovaranja finansijskih usluga na daljinu. Radi stvaranja pravnog okvira za jednoobrazno rešenje problema kredita indeksiranih u švajcarskim francima, donet je Zakon o konverziji stambenih kredita indeksiranih u švajcarskim francima (u daljem tekstu: Zakon) koji je stupio na snagu maja 2019. godine. Zakon se odnosi isključivo na fizička lica koja su zaključila sa bankom ugovore o stambenim kreditima indeksiranim u švajcarskim francima (CHF), dok oni koji su već konvertovali svoj dug u evre, po nekom od ranijih modela, nisu obuhvaćeni ovim Zakonom.

Kako bi prava i obaveze korisnika i pružalaca finansijskih usluga bila uređena na jasan i celovit način Narodna banka Srbije (u daljem tekstu: NBS) je donela set odluka kojim reguliše oblast zaštite korisnika finansijskih usluga. Najznačajnije su sledeće odluke; Od aprila 2019. godine primenjuje se Odluka o bližim uslovima oglašavanja finansijskih usluga, kojom se bliže propisuju opšti i posebni uslovi oglašavanja finansijskih usluga kao i obaveze i odgovornosti davaoca finansijskih usluga koje se odnose na ovo oglašavanje. U skladu sa odlukom, Narodna banka Srbije će kontrolisati kako se davaoci finansijskih usluga oglašavaju, da li postupaju u skladu sa odlukom, odnosno da li oglasna poruka traje dovoljno da prosečan korisnik može nesmetano da je pročita, odnosno čuje njenu poruku, da li je ispoštovan font koji se mora koristiti u zavisnosti od načina oglašavanja, itd. Dalje, Odlukom o postupku po prigovoru i pritužbi korisnika finansijskih usluga, čija je poslednja verzija na snazi od jula 2019. godine, propisuje se način podnošenja prigovora korisnika finansijskih usluga davaocu finansijskih usluga i NBS-u, kao i njihovo postupanje po ovim pritužbama. Davaoci finansijskih usluga su, između ostalog, obavezani da izdaju potvrdu o prijemu prigovora, da na svojim internet prezentacijama omoguće klijentima da podnesu prigovore, kao i da postave, lako vidljivo obaveštenje sa informacijama o postupku zaštite prava korisnika na svojim internet prezentacijama. Shodno ovoj odluci, davaocima finansijske usluge smatraju se banka, davalac finansijskog lizinga, platna institucija, institucija elektronskog novca i javni poštanski operater u vezi sa poslovima pružanja platnih usluga i izdavanja elektronskog novca.

Sa druge strane, način zaštite prava i interesa osiguranika, ugovarača osiguranja, korisnika osiguranja i trećih

oštećenih lica, kao i način posredovanja u rešavanju odštetnih zahteva, podnošenja prigovora korisnika usluge osiguranja i postupanja po tom prigovoru regulisan je Odlukom o načinu zaštite prava i interesa korisnika usluga osiguranja koja je u primeni od novembra 2015. godine. Dodatno, zaštita korisnika usluge osiguranja regulisana je i Zakonom o osiguranju iz 2014. godine. Važan segment informisanja ugovarača osiguranja jesu predugovorne informacije, koje su definisane članom članom 82 Zakona o osiguranju. U predugovornoj informaciji osiguravač/osiguravajuća kompanija navodi transparentno sve relevantne informacije pre zaključivanja ugovora o osiguranju, a između ostalog o načinu zaštite prava ugovarača osiguranja i zaštitu interesa kod osiguravača, načinu i roku podnošenja odštetnog zahteva, informacije o nadzornom organu za društva za osiguranje, kao i način i zaštita prava ugovarača osiguranja kod tog organa. Predugovorne informacije moraju biti potpisane od strane ugovarača osiguranja, i moraju biti deo svakog predmeta. Ukoliko ugovarač osiguranja i osiguranik nisu isto lice, a reč je o kolektivnom osiguranju ili osiguranju koje predstavlja povezani ugovor, osiguravač je dužan da osiguraniku pruži određeni set predugovornih informacija, kao i da obezbedi osiguraniku uslove osiguranja koji se primenjuju na ugovor o osiguranju.

U 2019. godini počeo je sa primenom Zakon o zaštiti podataka o ličnosti, koji je posebno važan za klijente - fizička lica. Oblast zaštite ličnih podataka poslednjih godina, i u svetu, i u Evropi, je vrlo aktuelna, a svi učesnici na tržištu (banke, osiguravači, penzioni fondovi) trude se da budu usklađeni sa ovom tematikom i propisima, koriste se različiti alati/softver, pružaju se obavezna Obaveštenja o obradi podataka o ličnosti, omogućava se podnošenje prigovora, prikupljaju se saglasnosti za kontaktiranje u marketinške svrhe. Sve je ovo važno kako bi i klijenti, i rukovaoci imali svest i razumeli značaj obrade ličnih podataka, kako bi se umanjio rizik zloupotrebe ličnih podataka, a obrada bila u skladu sa svrhom. Lični podaci koji se obrađuju od strane učesnika na finansijskom tržištu su brojni: ime, prezime, broj identifikacionog dokumenta, adresa, telefon, e-mail, ali i podaci poput zdravstvenog stanja.

Ne želeći da umanjimo značaj drugih odluka NBS u delu zaštite korisnika finansijskih usluga, posebno ističemo značaj Odluke o uslovima i načinu obračuna efektivne kamatne stope i izgledu i sadržini obrazaca koji se uručuju korisniku, sa poslednjim promenama koje se prime-

njuju počev od januara 2019. godine. Navedenom odlukom se jasno propisuje koji sve elementi ulaze u obračun efektivne kamatne stope, kao prave cena koštanja sredstava i na taj način se omogućava korisnicima finansijskih usluga da jasno uporede ponude različitih pružalaca finansijskih usluga. Dodatno kroz propisivanje različitih obrazaca koji se uručuju korisniku prilikom zaključenja ugovora, smatramo da se postiže potpuna informisanost korisnika finansijske usluge kako u pogledu svih troškova u vezi sa predmetnim proizvodom, tako i u pogledu rizika zaduživanja u stranoj valuti i sa promenljivom nominalnom kamatnom stopom.

COVID-19

Izbijanje pandemije izazvane virusom COVID-19 nije dovelo do donošenja regulative koja bi posebno štitila korisnike finansijskih usluga definisana ZZKFU. Mere koje su donete imale su za cilj da se obezbedi stabilnost finansijskog sistema u celini i pomogne kako građanima tako i privredi. Jedna od mera je donošenje Odluke o privremenim merama za očuvanje stabilnosti finansijskog sistema po osnovu koje su banke bile obavezne da svim dužnicima (fizičkim licima, poljoprivrednicima, preduzetnicima i privrednim društvima) ponude zastoje u otplati obaveza (moratorijum) koji ne može biti kraći od 90 dana (što je u praksi kod kredita podrazumevalo tri mesečne rate).

Međutim, izbijanje pandemije izazvane virusom COVID-19 je možda više nego ikada nametnulo potrebu da se finansijske usluge u najvećoj mogućoj meri digitalizuju, a što se naročito pokazalo u delu platnih usluga kada je NBS, kroz različite instrukcije, regulisao isplatu novčanih sredstava korisnicima koji nisu bili u mogućnost da lično dođu u prostorije banke, a nisu posedovali platni instrument putem kojeg bi inicirali transakciju. Ono što još uvek nije prepoznato, a o čemu će biti pisano u tekstu ispod, jeste elektronsko izdavanje menica, kao sredstvo obezbeđenja kredita.

Osiguravači/osiguravajuće kompanije su i pre izbijanja vanrednih okolnosti počele sa prodajom polisa preko različitih online servisa (putem sajtova za određene vrste osiguranja, npr. putno, imovina), ali su dodatno omogućile i podnošenje odštetnih zahteva, kao i podnošenje prigovora putem mail adresa i putem sajta, pored već standardnih načina slanjem poštom ili predajom u organizacionim jedinicama lično.

POBOLJŠANJA

U pogledu preporuka iz prošlogodišnjeg teksta u pogledu daljeg obrazovanja korisnika finansijskih usluga o njihovim pravima, smatramo da je ista delimično ispunjena. NBS kao nosilac strategije na polju finansijskog obrazovanja na svom sajtu poseduje deo koji posvećen zaštiti korisnika finansijskih usluga u okviru kojeg korisnici finansijskih usluga mogu detaljno da se informišu o svim pojmovima u okviru finansijskih usluga kao i o svojim pravima. U tom delu se ne može reći da ne postoji napredak. Međutim, podatak iz izveštaja NBS za 2019. godinu pokazuje da je manje od 15% osnovanih pritužbi (ukupno je podneto 1.976 pritužbi, neosnovano je 1.297 pritužbi, osnovano 280 pritužbi, u toku je 399 pritužbi). Navedeni podatak jasno ukazuje da korisnici finansijskih usluga nisu i dalje upoznati sa pravima i obavezama davalaca i korisnika finansijskih usluga, te u tom pogledu smatramo da je neophodan dalji napor NBS u cilju edukacije korisnika finansijskih usluga (ne samo putem informacija na sajtu, već i kroz dodatnu edukaciju putem drugih sredstava javnog informisanja).

U delu prošlogodišnjih preporuka da se u propisima jasno i nedvosmisleno definiše mogućnost za ugovaranje naknada pružalaca finansijskih usluga, moramo konstatovati da napredak nije ostvaren, čak je situacija mnogo gora nego sto je bila u toku 2019. godine. Broj sudskih postupaka povodom naknade za obradu kredita se svakodnevno povećava (na 3. mart 2020. godine bilo je aktivno preko 40.000 sudskih postupaka u ovoj materiji). Sudska praksa između osnovnih i privrednih sudova (koji su nadležni i za ugovore sa preduzetnicima) je neujednačena. Banke i dalje naplaćuju naknadu za obradu kredita, iako svakodnevno dobijaju i na desetine novih tužbi od klijenata. NBS se nije oglašavala u toku 2019. godine povodom ovog pitanja, a stav Vrhovnog kasacionog suda da je dozvoljeno ugovaranja naknada za obradu kredita se od strane sudova tumači tako da je isto dozvoljeno samo pod uslovom da je klijentu jasno prezentovano šta čini strukturu te naknade. Nije dovoljno da je klijentu prezentovan iznos naknade, već se traži da je klijentu prezentovana struktura troška (tj. iz čega se isti sastoji).

Takođe, jedna od preporuka je bila da je neophodno uskladiti sudsku praksu sa novim propisima na snazi kao što je Zakon o konverziji stambenih kredita indeksiranim u švajcarskim francima, imajući u vidu da je

pre donošenja citiranog zakona, Vrhovni kasacioni sud zauzeo stav kojim je utvrdio da je ništava klauzula o indeksaciji kredita u CHF-u, osim ukoliko banka nema pouzdan pisani dokaz da je plasirana dinarska sredstva pribavila posredstvom sopstvenog zaduživanja u toj valuti i da je pre zaključenja ugovora korisniku kredita dostavila potpunu pisanu informaciju o svim rizicima koji nastaju usled ugovaranja primene takve klauzule. Kako zakon nije obuhvatio sve kategorije korisnika kredita indeksirane u švajcarskim francima, i dalje se vode sporovi protiv banaka, naročito od strane korisnika koji su svoje obaveze otplatili pre stupanja zakona na snagu ili nisu prihvatili konverziju, međutim obim tih sporova je znatno manji.

PREOSTALI PROBLEMI

Iz izveštaja sektora se može videti da veliki deo broja neosnovanih pritužbi u ukupnom broju pritužbi, ukazuje na to da se korisnici i dalje obraćaju NBS, iako ne postoji povreda njihovih prava, što ukazuje na činjenicu da mnogi korisnici finansijskih usluga i dalje nisu upoznati sa propisanim pravima i obavezama u oblasti zaštite korisnika finansijskih usluga. U tom smislu, i dalje je potrebna konstantna edukacija korisnika finansijskih usluga, ne samo putem sajta NBS, već i u drugim sredstvima javnog informisanja kroz različite vrste edukacija.

Obrazloženja velikog broja sudskih presuda povodom naknada za obradu kredita, ukazuje da nosioci pravosudnih funkcija ne poseduju potrebna znanja da bi donosili zakonite odluke u delu bankarskog poslovanja. U tom delu je neophodno, da NBS u saradnji sa Udruženjem banaka Srbije i predstavnicima eminentnih advokatskih kancelarija (koje se bave bankarskim poslovanjem), organizuje konstantnu obuku nosilaca pravosudnih funkcija, a u cilju edukacije i upoznavanja sa regulativom u delu bankarskog poslovanja.

Najhitnije moguće donošenje sektorskog rešenja za problem u vezi sa naknadama za obradu kredita odnosno sporovima proisteklim iz naplate naknada za obradu kredita od strane banaka. Kao jedini mogući način za rešenje navedenih sporova koji opterećuju bankarski sistem, kako troškovno tako i operativno, vidimo donošenje posebnog zakona (slično kao i kod kredita u švajcarskim francima) ili autentičnog tumačenja odredbi Zakona o obligacionim odnosima, kojim će

se jasno dati odgovor na sledeća ključna pitanja: da li je bankama dozvoljeno da ugovaraju naknadu, odnosno trošak za obradu kredita, da li je dovoljno da je naknada prezentovana klijentu procentulano, odnosno u apsolutnom iznosu ili je neophodno da se klijentu prikazuje struktura na šta se ta naknada tj. trošak odnosi. Trenutna situacija je apsolutno neodrživa i dovodi ne samo do pravne nesigurnosti, već i do paradoksalnih situacija da klijenti već nekoliko dana nakon što mu banka isplati kredit i naplati naknadu, podnose tužbu protiv iste. Pored banaka i sam sudskih sistem je pod velikim pritiskom usled svakodnevnog povećanja novih tužbi i nemogućnosti da se svi procesuiraju.

Pandemija izazvana virusom COVID-19 je dodatno podstakla potrebu za digitalizacijom pa je u tom smeru neophodno što hitnije stvoriti pravni okvir za elektronsko izdavanje menica. U praksi, menica je široko rasprostranjeno sredstvo obezbeđenja ugovora o kreditu i drugih ne samo bankarskih proizvoda, te je neophodno da način izdavanja menica prati razvoj savremenog društva i u tom smeru neophodno je omogućiti elektronsko izdavanje menica. Naime, bez elektronskog izdavanja menica i samo potpisivanje ugovora o kreditu kvalifikovanim elektronskim potpisom nije praktično, jer je neophodan lični dolazak u filijalu radi izdavanja menica.

Dodatno, pandemija izazvana virusom COVID-19 je nametnula potrebu da se poveća zakonski limit za ugovaranje finansijskih usluga na daljinu bez korišćenja kvalifikovanog elektronskog potpisa. Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu je predvideo mogućnost ugovaranja finansijskih usluga korišćenjem sredstava komunikacije na daljinu, pa samim tim i zaključivanje ugovora o kreditu na daljinu. Citirani zakon je predvideo da, „ako je zakonom propisano da se određena vrsta ugovora o finansijskoj usluzi zaključuje samo u pismenoj formi, ugovor na daljinu može se zaključiti i upotrebom sredstva komunikacije na daljinu u formi elektronskog dokumenta, uz korišćenje kvalifikovanog elektronskog potpisa, u skladu sa zakonom kojim se uređuje elektronski potpis“. Kroz citiranu odredbu, jasno je da se ugovor o finansijskoj usluzi nezavisno od iznosa može zaključiti na daljinu, uz upotrebu kvalifikovanog elektronskog potpisa. Međutim, zakonodavac je prepoznao da veliki broj (naročito fizičkih lica) ne poseduje sertifikat za kvalifikovani elektronski potpis, te je predviđeno da ugovor na daljinu „u vrednosti do 600.000 dinara, korisnik može zaklju-

čiti i bez upotrebe svog kvalifikovanog elektronskog potpisa, ako je saglasnost za zaključenje tog ugovora dao korišćenjem najmanje dva elementa za potvrđivanje korisničkog identiteta (autentifikacija) ili korišćenjem šema elektronske identifikacije visokog nivoa pouzdanosti“, Smatramo da digitalizacija u delu finansijskih usluga sa jedne strane, i činjenica da veliki procenat fizičkih lica ne poseduje kvalifikovani elektronski potpis, nameće potrebu da se navedeni limit poveća i na taj način omogući da se finansijske usluge većeg iznosa zaključuju korišćenjem najmanje dva elementa za potvrđivanje korisničkog identiteta (autentifikacija) ili korišćenjem šema elektronske identifikacije visokog nivoa pouzdanosti, jer su naročito kroz korišćenje npr. e-bank i OTP (one time password) za zaključivanje ugovora, svi bezbedonosni standardi ispunjeni.

Takođe, ne postoje jasno uputstvo ili smernice na koji način uneti u Registar prigovora predmet gde podnositelj prigovora izražava nezadovoljstvo po više osnova. Da li u tom slučaju osiguravač treba da unese samo jedan prigovor i izabere jedan između više osnova koji su pro-

pisani upustvom NBS, a ceneći ga kao primaran ili za istog podnosioca prigovora treba uneti više uzastopnih prigovora unoseći svaki osnov prigovora ponaosob iako se radi o istom podnosiocu prigovora i istom ugovoru o osiguranju. U praksi se najčešće dešava i da klijenti podnose prigovor u nepropisnom obliku ne dostavljajući često ni primarne podatke kao ni dokaze kojima potkrepljuju svoje navode što osiguravače dovodi u poziciju da u kasnijim izjašnjenjima NBS treba da brane neosnovanost takvih navoda, a koji pre toga nisu ni dokazani od strane podnosioca prigovora.

Pored toga primećen je i porast broja kako prijavljenih šteta, tako i prigovora koje podnose advokati po osnovu materijalnih i nematerijalnih šteta iz osiguranja odgovornosti zbog upotrebe motornog vozila, a čime se troškovi obrade ovakvih zahteva povećavaju osiguravačima u delu namirenja advokatskih tarifa. Osiguravač se često susreće i sa preuranjenim prigovorima, a naročito u delu visine buduće naknade iz osiguranja, kada je obrada zahteva za naknadu još uvek u toku i nije doneto ni prvostepeno rešenje.

PREPORUKE SAVETA

- Dalje obrazovanje korisnika finansijskih usluga o njihovim pravima, kao i korisnika usluge osiguranja. (1)
- Edukacija nosilaca pravosudnih funkcija u delu bankarskog poslovanja i u oblasti osiguranja. (2)
- Rešenje sporova povodom naknade za obradu kredita donošenjem posebnog zakona ili autentičnog tumačenja postojećeg zakona. (3)
- Omogućavanje elektronskog izdavanja menica. (3)
- Predlažu se redovne radionice i seminari u saradnji NBS i osiguravajućih kompanija, a u cilju konstruktivnih razgovora, razmene mišljenja i dobijanja uputstava i smernica na polju iznalaženja najboljih rešenja u delu zaštite prava i interesa korisnika usluge osiguranja. (2)
- Povećanje limita iz člana 3 stav 3 Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu. (2)