

ZAŠTITA POTROŠAČA I ZAŠTITA KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA

ZAŠTITA POTROŠAČA

2.25

PREGLED REALIZACIJE PREPORUKA BK

Preporuke:	Prvobitno date u BK:	Značajan napredak	Određeni napredak	Bez napretka
Aktivno učešće i uključivanje Saveta u izradi novog Zakona i Strategije zaštite potrošača do 2024, kako bi se unapredila ova oblast.	2021	√		
Povećanje kapaciteta, stručnosti i uloge nevladinog sektora u oblasti zaštite potrošača.	2014		√	
Stalni rad na edukaciji potrošača i implementaciji tema iz oblasti zaštite potrošača u nastavne programe osnovnog i srednjeg obrazovanja.	2014		√	
Promovisanje zaštite prava i interesa potrošača na lokalnom nivou.	2013		√	

ZAŠTITA POTROŠAČA

STANJE

Narodna skupština Republike Srbije usvojila je novi Zakon o zaštiti potrošača koji, uz zadržavanje nekih ranijih rešenja, donosi dosta novina sa ciljem da se unapredi zaštita i položaj potrošača u odnosu na prethodna zakonska rešenja. Zakon je stupio na snagu 19. septembra 2021. godine a primenjuje se po isteku tri meseca od dana stupanja na snagu (osim odredaba čl. 149 do 169, koje se primenjuju od 20. marta 2022. godine).

Pored pozivanja na odredbe Ustava Republike Srbije, obrazloženje Zakona se takođe poziva na član 78. Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju koji predviđa da će strane ugovornice podsticati i obezbediti politiku aktivne zaštite potrošača u skladu sa komunitarnim pravom i usklađivanje zakonodavstva o zaštiti potrošača u Srbiji sa zaštitom koja je na snazi u Zajednici. Kada je u pitanju strateško planiranje ove oblasti, Strategija zaštite potrošača za period 2019 - 2024. godine predviđa zakonodavne mere u cilju unapređenja sistema zaštite potrošača u skladu sa novim izazovima na svetskom tržištu i potpunijom zaštitom u skladu sa najboljom praksom Evropske unije.

Jedna od najznačajnijih novina koje donosi novi Zakon jeste značajno unapređenje mehanizma vansudskog rešavanja potrošačkih sporova (koje ne isključuje i ne utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu). Novim

rešenjem je vansudsko rešavanje potrošačkih sporova definisano kao način rešavanja sporova između potrošača i trgovca pred telom za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova upisanim u Listu tela za vansudsko rešavanje potrošačkih sporova. Postupak pred telom može da pokrene potrošač samo ukoliko je prethodno izjavio reklamaciju ili prigovor trgovcu a trgovac je sada obavezan da učestvuje u postupku vansudskog rešavanja potrošačkih sporova pred telom. Kazna za one koji odbiju da učestvuju u medijaciji ili ne objave obaveštenje da kupac ima pravo na vansudsko rešavanje spora je 50.000 dinara. Iako je do sada postojao ovaj način rešavanja sporova, trgovci su u praksi izbegavali da učestvuju u dogovoru, već su samo odbijali reklamacije robe i nezadovoljne kupce upućivali na sud, a potrošači su od suda često odustajali. Zakonom se uvodi obaveza sudovima nadležnim za rešavanje potrošačkih sporova da vode evidenciju ovih sporova i da podatke iz evidencije dostavljaju Ministarstvu pravde.

Zakonom je uveden i tzv. „Ne zovi“ registar telefonskih brojeva potrošača koji ne žele da ih zovu trgovci koji nude robu/usluge telefonom, koji se vodi pri regulatornom telu nadležnom za elektronske komunikacije a što bi trebalo da spreči ili umanju nasrtljive poslovne prakse koja egzistira kroz višestruko telefonsko obraćanje potrošačima. Naime, potrošač koji želi da se njegov broj telefona nađe u registru, popunjava obrazac i podnosi ga operatoru čiju mrežu koristi, a operator podatke o telefonskom broju prosleđuje RATEL-u.

Novim Zakonom je takođe došlo do unapređenja i preci-

znijeg definisanja reklamacionog postupka (nakon dve godine od kupovine reklamacija se izjavljuje davaocu garancije a utvrđena je obaveza prodavca da reklamaciju primi), obaveza sačinjavanja proračuna i specifikacije prodajne cene usluge (za vrednost veću od 5.000 dinara), propisana je sadržina računa koji se izdaje za usluge od opšteg ekonomskog interesa a zabrana nepoštene poslovne prakse obuhvata sve faze kupovine.

Zakonom se sada u domenu odgovornosti trgovaca uvodi mogućnost izdavanja prekršajnih naloga, odnosno propisana je fiksna novčana kazna u iznosu od 50.000 dinara za pravno lice i 30.000 dinara za preduzetnika za određene prekršaje. Takođe su propisani duži rokovi zastarelosti pa se prekršajni postupak ne može pokrenuti ni voditi ako proteknu dve godine od dana kada je prekršaj učinjen (ranije se primenjivao jednogodišnji rok zastarelosti utvrđen Zakonom o prekršajima).

POBOLJŠANJA

Iako je raniji Zakon predstavljao značajan pomak u smislu obezbeđivanja visokog nivoa zaštite potrošača, tokom primene ranijeg zakona uočeni su određeni nedostaci koji su uticali na nezadovoljavajući nivo zaštite potrošača koju bi novi Zakon, uz brojna poboljšanja koja donosi, trebalo da dovede na viši nivo.

Primetno je i veće angažovanje udruženja za zaštitu potrošača kroz edukacije 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.

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 standarda Evropske unije kao i na aktivnostima Vlade na unapređenju okvira za razvoj elektronske trgovine, imajući u vidu da je elektronska trgovina, prema istraživanju Privredne komore Srbije, udvostručena tokom vanrednog stanja u odnosu na vreme pre pandemije COVID-19, a rast trgovine preko interneta očekuje se i u narednom periodu.

Novim Zakonom bi trebalo da budu, kako je to ranije najavljeno, više zaštićeni i putnici u turizmu, a planirano je i usklađivanje potrošačkih prava građana Srbije sa novim propisima Evropske unije o putovanjima u paket aranžmanima i povezanim putnim aranžmanima.

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 podacima Ministarstva trgovine, u regionalnim savetovalištim potrošača je u toku 2020. godine evidentirano 22.213 potrošačkih prigovora, a samo dva su rešena vansudskim poravnanjem, dok je podneto 16 tužbi protiv trgovaca. Za očekivanje je da će se ovaj trend nastaviti, posebno ako se uzme u obzir povećanje obima elektronske trgovine.

Udruženja za zaštitu potrošača ističu da nisu dovoljno dobro regulisane nadležnosti tela koja se bave zaštitom potrošača u Srbiji te da je propuštena šansa da se efikasnije zaštite potrošači putem uvođenja instituta kolektivne tužbe.

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 praćenje primene novog Zakona i Strategiju zaštite potrošača do 2024, kako bi se unapredila ova oblast.
- Povećanje kapaciteta, stručnosti i uloge nevladinog sektora u oblasti zaštite potrošača.

- Stalni rad na edukaciji potrošača i implementaciji tema iz oblasti zaštite potrošača u nastavne programe osnovnog i srednjeg obrazovanja.
- Promovisanje zaštite prava i interesa potrošača na lokalnom nivou.

ZAŠTITA KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA

1.33

PREGLED REALIZACIJE PREPORUKA BK

Preporuke:	Prvobitno date u BK:	Značajan napredak	Određeni napredak	Bez napretka
Dalje obrazovanje korisnika finansijskih usluga o njihovim pravima, kao i korisnika usluge osiguranja.	2014		√	
Edukacija nosilaca pravosudnih funkcija u delu bankarskog poslovanja i u oblasti osiguranja.	2020		√	
Rešenje sporova povodom naknade za obradu kredita donošenjem posebnog zakona ili autentičnog tumačenja postojećeg zakona.	2020			√
Omogućavanje elektronskog izdavanja menica.	2020			√
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.	2020			√
Povećanje limita iz člana 3. stav 3 Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu.	2020			√

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 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. Dalje, Narodna banka Srbije, objavila je Smernice o minimalnim standardima ponašanja i dobroj praksi učesnika na tržištu osiguranja kojima se uz detaljnije preporuke u pogledu načina predugovornog informisanja, stvaraju pretpostavke za usklađivanje sa propisima EU, odnosno Direktivom o distribuciji osiguranja. Primena Direktive o distribuciji osiguranja na nivou EU 2018. godine je pomerena za 7 meseci, na inicijativu određenog broja država članica zato što ni industrija ni nadzorni organi nisu bili u potpunosti spremni da odgovore zahtevima iz Direktive. Ovo je ilustrativan primer koji govori o kompleksnosti novih pravila i upozorenja da implementaciji ovih pravila treba pažljivo pristupiti.

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 primenjuju počev od januara 2019. godine. Navedenom odlu-

kom 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.

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, regulisala 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. S tim u vezi NBS radi i na digitalizaciji menice, u prvom koraku za pravna lica, a potom i za fizička lica, što je neophodno za zaokruživanje digitalnog procesa plasiranja proizvoda banaka.

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 e-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 vezi s daljim obrazovanjem korisnika finansijskih usluga o njihovim pravima, smatramo da su one delimično ispunjene. NBS kao nosilac strategije na polju finansijskog obrazovanja na svom sajtu poseduje deo 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, konstatujemo da je određeni napredak ostvaren, donošenjem dopunjenog Pravnog stava o dozvoljenosti ugovaranja troškova kredita na sednici Građanskog odeljenja Vrhovnog kasacionog suda (u daljem tekstu:VKS), održanoj 16. septembra 2021. godine.

Ovim stavom je VKS priznao pravo bankama na naplatu troškova i naknada bankarskih usluga, što znači da odredbe ugovora o kreditu kojom se korisnik kredita obavezuje da banci plati troškove kredita nije ništava pod uslovom da je ponuda banke sadržala jasne i nedvosmislene podatke o troškovima kredita, a takođe da isti mogu biti iskazani u procentualnom iznosu i da se naplaćuju kroz obračun efektivne kamatne stope, bez obaveze banaka da posebno dokazuju strukturu i visinu troškova koji su obuhvaćeni zbirnim iznosom troškova kredita, koji su navedeni u ponudi koju je korisnik kredita prihvatio zaključenjem ugovora o kreditu.

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. Stoga, neophodno bi bilo izmenama Zakona o konverziji stambenih kredita indeksiranim u švajcarskim francima razrešiti sve nedoumice koje su predmet sudskih sporova.

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 neophodna konstantna obuka nosilaca pravosudnih funkcija, a u cilju edukacije i upoznavanja sa regulativom u delu bankarskog poslovanja.

Ukoliko se pokaže u praksi da domet Pravnog stava VKS o dozvoljenosti ugovaranja troškova kredita nije omogućio rasterećenje pravosudnog i bankarskog sistema, potrebno bi bilo razmotriti usvajanje zakonskog ili nekog drugog institucionalnog rešenja za problem sa sporovima proisteklim iz naplate naknada za obradu kredita od strane banaka, posebno imajući u vidu da trenutna situacija dovodi do paradoksalnih situacija da klijenti već nekoliko dana nakon što im banka isplati kredit i naplati naknadu, podnose tužbu protiv iste. Time se svakodnevno povećava pritisak na sudski sistem 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 omogućiti pravni i informatički okvir za elektronsko izdavanje menica fizičkih lica. 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 zaključiti 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 podnosilac 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 propisani uputstvom 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.

U pogledu pravila iz oblasti tržišnog ponašanja u sektoru osiguranja, budući da se planira značajno unapređenje propisa koji regulišu ovu materiju, a kako pomenuta pravila imaju veliki praktični značaj zato što utiču na osnovnu delatnost osiguravajućih društava (od pitanja nadzora i upravljanja proizvodima osiguranja do pitanja plasmana i distribucije proizvoda), korisna bi bila kontinuirana i konstruktivna komunikacija između industrije i NBS pre implementacije i propisivanja novih obaveza kako bi se pravilno procenio stepen razvijenosti tržišta kao i ostvareni nivo zaštite korisnika dosadašnjim propisima i pravilima.

PREPORUKE SAVETA

- Dalje obrazovanje korisnika finansijskih usluga o njihovim pravima, kao i korisnika usluge osiguranja.
- Edukacija nosilaca pravosudnih funkcija u delu bankarskog poslovanja i u oblasti osiguranja.
- Permanentno rešenje za sporove povodom naknade za obradu kredita na gore opisan način.
- Dopune Zakona o konverziji u smislu preciziranja normi kojima bi se jasno definisala prava klijenata i banaka a sve u cilju rasterećenja pravosudnih organa.
- Omogućavanje elektronskog izdavanja menica za fizička lica.
- 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.
- Kontinuirana razmena mišljenja i konstruktivni razgovori sa osiguravajućim društvima u vezi sa implementacijom pravila o distribuciji osiguranja odnosno regulatornim zahtevima u vezi tržišnog ponašanja.
- Povećanje limita iz člana 3 stav 3 Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, odnosno omogućavanje zaključenje ugovora putem dvofaktorske autentifikacije ili informatičkog rešenja koje bi omogućilo bezbednosti istog a bez upotrebe elektronskog kvalifikovanog potpisa.