

# ZAŠTITA KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA

2,11

## 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			√
Permanentno rešenje za sporove povodom naknade za obradu kredita.	2021	√		
Dopune Zakona o konverziji u smislu preciziranja normi kojima bi se jasno definisala prava klijenata i banaka a sve u cilju rasterećenja pravosudnih organa.	2021			√
Omogućavanje elektronskog izdavanja menica za fizička lica.	2019		√	
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	√		
Kontinuirana razmena mišljenja i konstruktivni razgovori sa osiguravajućim društvima u vezi sa implementacijom pravila o distribuciji osiguranja odnosno regulatornim zahtevima u vezi tržišnog ponašanja.	2021	√		
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.	2021		√	
Promovisanje medijacije kao načina rešavanja sporova banaka i korisnika finansijskih usluga bi bilo važno a u tom smislu izmene Zakona o posredovanju.	2022		√	

## 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 koje su u primeni od 2015. godine. Predmetnim zakonom stvoren je pravni okvir za regulisanje položaja korisnika finansijskih usluga (fizičkih lica, preduzetnika, kao i poljoprivrednika) u odnosu sa bankama, osiguranjima i drugim pružiocima finansijskih usluga. Ono što je nesporno, jeste da je ZZKFU uveo pravnu sigurnost i izvesnost u odnose između korisnika finansijskih usluga i pružalaca istih. Naime, prava i obaveze su znatno jasnije i preciznije uređene nego što je to bio slučaj pre donošenja označenog zakona.

Pored navedenog zakona, usled sve većeg značaja procesa sveukupne digitalizacije donet je Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu, koji je počeo da se primenjuje od septembra 2018. godine. Donošenjem navedenog zakona regulator je prepoznao značaj razvoja digitalizacije u postupku zaključenja ugovora, odnosno jasno regulisanje prava i obaveza prilikom zaključenja ugovora na daljinu.

U cilju jednoobraznog rešenja problema kredita indeksiranih u švajcarskim francima, donet je Zakon o konverziji stambenih kredita indeksiranih u švajcarskim francima 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. Osnovna intencija zakonodavca bila je da se na jasan i jednostavan način pokuša rešenje problema sa predmetnim kreditima, kako u interesu fizičkih lica, tako i u interesu finansijskog, pa i pravosudnog sistema. Ono što je i dalje ostalo kao problem u praksi jeste primena predmetnog zakona od strane postupajućih sudova, kao i obuhvat kategorija klijenata. Broj sporova je znatno smanjen, ali ni sa donošenjem ovog zakona nije rešen u celosti.

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. Odlukom o bližim uslovima oglašavanja finansijskih usluga donetom 2019. godine jasno je predviđeno da se finansijske usluge moraju oglašavati na način jasan i razumljiv prosečnom čoveku, čime se pruža dodatna zaštita pre svega fizičkim licima kao korisnicima finansijskih usluga. Dodatno, Odlukom o postupku po prigovoru i pritužbi korisnika finansijske usluge sa poslednjim izmenama iz 2021. godine, klijentima je omogućeno da precizno znaju koji je način i postupak da zaštite svoja prava u odnosu sa pružaocima finansijskih usluga, ukoliko smatraju da su ista povređena. Kako bi se fizičkim licima omogućilo da poseduju račun koji je neophodan za svakodnevne životne aktivnosti u avgustu 2022. godine doneta je Odluka o platom računu sa osnovnim uslugama. Na osnovu označene odluke svim građanima je omogućeno da za jedan primereni novčani iznos dobiju set finansijskih usluga neophodan svakom u modernom društvu. Navedenim, kao i drugim odlukama donetim od strane Narodne banke Srbije zaokružuje se celovit sistem koji reguliše odnose korisnika finansijskih usluga i pružalaca istih, a što je veoma bitno jer pravna izvesnost donosi pravnu sigurnost.

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

Na kraju ovog uvodnog dela, želimo i da istaknemo da je Narodna banka Srbije primljena u punopravno članstvo Međunarodne organizacije za zaštitu korisnika finansijskih

usluga (FinCoNet). Ovo članstvo omogućava istoj razmenu informacija, iskustava i regulatorne i supervizorske prakse sa inostranim organizacijama iz oblasti zaštite korisnika finansijskih usluga, te može predstavljati značajan doprinos zaštiti domaćih korisnika.

## POBOLJŠANJA

U pogledu preporuka od prošle godine, došlo je do poboljšanja u sledećem obimu:

- Dalje obrazovanje korisnika finansijskih usluga o njihovim pravima, kao i korisnika usluge osiguranja

U pogledu ove preporuke ističemo da određeni napredak postoji što pokazuje i povećan broj osnovanih prigovora, ali nesporno je da i dalje postoji veliki broj neosnovanih prigovora korisnika finansijskih usluga. Ono što je nesporno jeste da Narodna banka Srbije zaista stavlja akcenat na fer odnos i zaštitu korisnika finansijskih usluga. Naime, u oblasti obuke korisnika finansijskih usluga Narodna banka Srbije je posvetila poseban deo svog sajta informisanju korisnika.

Pored toga što je omogućila brz i jednostavan pristup relevantnim propisima, NBS je korisnicima pružila i odgovore na neka od najčešćih i najbitnijih pitanja sa kojima se susreću u praksi. Neophodno je naglasiti da je ovaj segment sajta Narodne banke Srbije izrazito pristupačan sa aspekta korisnika, budući da predmetni tekstovi i članci nisu pisani komplikovanim birokratskim jezikom, koji može predstavljati barijeru za prosečnog korisnika, a sam tekst je često praćen korisnim video klipom.

Međutim, iz izveštaja Narodne banke Srbije za 2022. godinu vidi se da korisnici još uvek nisu u potpunosti svesni svojih zakonskih prava i obaveza. Naime, u toku 2022. godine od ukupno 1061 pritužbe na rad banaka, osnovano je bilo samo 376. Sličan odnos, u istom periodu, postoji i kod pritužbi na rad osiguravajućih društava, gde broj osnovanih pritužbi iznosi 218, dok su korisnici ukupno podneli 828 pritužbi. Iako ovi podaci nesumnjivo pokazuju napredak u odnosu na period 2019. godine kada je procenat osnovanih pritužbi bio manji od 15%, jasno je da još uvek postoji dug put koji treba preći pre nego što se korisnici adekvatno upoznaju sa obimom svojih prava i obaveza.

Shodno navedenom, smatramo da uslovi za edukaciju

korisnika postoje, a da sami korisnici ukoliko žele mogu na veoma jasan i jednostavan način da se upoznaju sa svojim pravima i obavezama. Ono što je možda neophodno jeste dodatna promocija i upoznavanje korisnika putem javnog servisa informisanja.

- Permanentno rešenje za sporove povodom naknade za obradu kredita na gore opisan način

U delu sporova za obradu kredita uočen je određeni napredak. Naime, broj novih tužbi koji se podnosi je značajno smanjen. Određeni sudovi ispravno tumače Pravni stav Vrhovnog suda o dozvoljenosti ugovaranja troškova obrade kredita. Sa druge strane, neki od sudova slobodnom interpretacijom stava Vrhovnog suda unose pravnu nesigurnost u ovoj oblasti.

Sve u svemu, sudska praksa je i dalje različita u ovoj materiji i zavisi od toga kojem sudu je podneta tužba, što i dalje nosi sa sobom kako pravni, tako i finansijski rizik za klijente i pružaoce finansijskih usluga.

- Omogućavanje elektronskog izdavanja menica za fizička lica

U ovom delu smatramo da postoji određeni napredak, ali ne u smislu da je došlo do bilo kakve faktičke realizacije predmetne preporuke, već u smislu da postoji jasan stav Narodne banke Srbije da se Centralni registar e-menica u budućnosti proširi i na fizička lica koja ne obavljaju delatnost.

- Promovisanje medijacije kao načina rešavanja sporova banaka i korisnika finansijskih usluga

U pogledu ove preporuke ističemo da je značajan doprinos Narodne banke Srbije u cilju mirnog rešavanja sporova između klijenata i banaka. Naime, preko sajta Narodne banke Srbije klijenti veoma lako i jednostavno mogu da se upoznaju kako se pokreće postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije, koji je dobrovoljan i bez bilo kakve naknade, kao i da isti podnesu elektronskim putem.

Na kraju ovog odeljka, neophodno je istaći da je Narodna banka Srbije početkom septembra 2023. godine donela Odluku o privremenim merama za banke, a koja se odnosi na stambene kredite fizičkih lica u iznosu do 200.000 evra. Cilj ove Odluke je zaustavljanje naglog rasta kamatnih

stopa. U skladu sa navedenim Narodna banka Srbije je ograničila visinu nominalne kamatne stope stambenih kredita. Ovom Odlukom su ne samo umanjene kamatne stope prethodno odobrenih kredita već je uspostavljeno ograničenje u pogledu kamatne stope stambenih kredita odobrenih nakon njenog stupanja na snagu. Značaj ovakvog akta u periodu rasta kamatnih stopa je izuzetno veliki. Rata kredita pojedinačnih korisnika će se umanjiti za 10%-25%, dok u nekim slučajevima taj iznos može da bude i veći. Međutim, budući da je Odluka oročena, te da su njene mere privremene, njen konačan dugoročni uticaj na tržište stambenih kredita i položaj korisnika finansijskih usluga opterećenih visokim kamatnim stopama tek naknadno može biti utvrđen.

## PREOSTALI PROBLEMI

### 1. Dalje obrazovanje korisnika finansijskih usluga o njihovim pravima, kao i korisnika usluge osiguranja

Kao što smo naveli, smatramo da je u ovom delu došlo do određenog poboljšanja. Naša preporuka jeste da se pre svega fizička lica kao korisnici finansijskih usluga kroz različite modalitete informisanja u okviru javnog medijskog servisa edukuju o svojim pravima i obavezama. Naime, ne sporimo da je svakom omogućeno da se upozna o svojim pravima i obavezama u delu finansijskih usluga, naročito preko sajta Narodne banke Srbije, međutim edukacija klijenta kroz različite formate emisija dala bi znatno veći doprinos razvoju finansijske svesti građana.

### 2. Edukacija nosilaca pravosudnih funkcija u delu bankarskog poslovanja i u oblasti osiguranja

Smatramo da je nerazumevanje bankarskog poslovanja i poslovanja u oblasti osiguranja i lizinga od strane nosilaca pravosudnih funkcija jedan od velikih problema stabilnosti finansijskog sistema. Obrazloženja velikog broja sudskih presuda povodom naknada za obradu kredita, ukazuju da nosioci pravosudnih funkcija ne poseduju potrebna znanja da bi donosili zakonite odluke u delu bankarskog poslovanja. Takođe, neujednačena sudska praksa, posebno kada je u pitanju osiguranje od posledica nezgode, isto ovo ukazuje i u domenu osiguranja. U tom delu smatramo da je neophodna konstantna obuka nosilaca pravosudnih funkcija, a u cilju edukacije i upoznavanja sa regulativom u delu poslovanja u finansijskom sektoru. Ne možemo

predlagati modalitet obuke, ali sigurni smo da u tom delu Visoki savet sudstva, Vrhovni sud, Narodna banka Srbije, kao i druga tela u saradnji sa finansijskim sektorom značajno mogu doprineti unapređenju rada nosilaca pravosudnih funkcija kada je u pitanju materija finansijskih usluga.

### 3. Omogućavanje elektronskog izdavanja menica za fizička lica

Narodna banka Srbije je objavila da je u završnoj fazi razvoja informatičkog rešenja za početak primene elektronske menice za pravna lica i preduzetnike. U najskorije vreme se očekuje početak rada Centralnog registra e-menica kada su u pitanju pravna lica i preduzetnici.

Uzevši u obzir tehnološki napredak, kao i činjenicu da je menica široko rasprostranjeno sredstvo obezbeđenja ugovora o kreditu, fizičkim licima kao korisnicima finansijskih usluga je takođe u interesu da im se omogući izdavanje e-menica. Naime, pozitivni propisi omogućili su zaključenje ugovora o kreditu kako korišćenjem dvofaktorske autentifikacije, tako i kvalifikovanim elektronskim potpisom, što je značajan benefit. Međutim, potreba korisnika kredita da dođe fizički u filijalu banke radi izdavanja menice kao sredstva obezbeđenja kredita, na određeni način poništava komfor i benefit ovog rešenja.

Naš predlog bi ove godine bio jedna vrsta kompromisa u interesu svih učesnika na tržištu pružanja finansijskih usluga. Naime, nesporno je da je Centralni registar e-menica usko povezan sa prinudnom naplatom istih bez potrebe da se inicira sudski izvršni postupak. Svjesni smo činjenice da bi u ovom momentu omogućavanje istog predstavljalo izlaganje fizičkih lica dodatnom riziku, ukoliko bi menica izdata od strane fizičkog lica mogla da se pusti na realizaciju bez provere iste od strane postupajućeg suda.

Shodno navedenom, naš predlog ide u pravcu omogućavanja da i fizička lica izdaju e-menicu kroz Centralni registar e-menica, ali bez mogućnosti da se ista aktivira od strane poverioca bez podnošenja predloga za izvršenje nadležnom sudu. Elektronska e-menica izdata od strane fizičkog lica bi mogla biti aktivirana samo uz podnošenje predloga za izvršenje nadležnom sudu uz dostavu potvrde izdate od strane Centralnog registra e-menica da je ista izdata i registrovana.

Regulisanje e-menica za fizička lica na navedeni način olakšalo bi korišćenje finansijskih usluga, sa jedne strane, a ne bi ugrozilo položaj fizičkih lica kao korisnika istih, sa druge strane.

### 4. Permanentno rešenje za sporove povodom naknade za obradu kredita i izmena člana 368. stav 1 Zakona o parničnom postupku

Kao što smo i naveli, situacija u vezi sa sporovima za obradu kredita je znatno bolja nego što je bilo u toku 2021. godine i početkom 2022. godine. Međutim, ista još uvek nije rešena i znatno opterećuje finansijski i pravosudni sistem zemlje. Dodatno primetno je značajno povećanje izvršnih postupaka na osnovu prvostepenih presuda u vezi sa naknadama za obradu kredita, a u skladu sa članom 368. Zakona o parničnom postupku kojom je predviđeno da žalba protiv prvostepene presude kojom se pravnom licu nalaže isplata potraživanja čija glavnica ne prelazi iznos od 1.000 evra u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu Narodne banke Srbije na dan donošenja odluke, ne odlaže izvršenje. Naime, podnošenjem predloga za izvršenje na osnovu nepravosnažne presude advokati izlažu klijente značajnom riziku ukoliko se po odluci suda više nadležnosti odluka izmeni. U takvoj situaciji, ako je potraživanje klijenta prema banci naplaćeno na osnovu prvostepene presude, koja je preinačena ili ukinuta, banka ima pravo da od klijenta potražuje celokupno naplaćeno potraživanje uvećano za troškove izvršnog postupka, kao i troškove koje će banka imati u postupku protivizvršenja.

Navedeno dovodi klijente, naročito fizička lica, u nepovoljan finansijski položaj, usled neodgovornog postupanja njihovih advokata, a neretko je slučaj da klijenti nisu od strane advokata ni bili upoznati sa činjenicom da takva mogućnost postoji. Kako bi se finansijski sistem u celosti rasteretio sporova u pogledu naknada za obradu kredita neophodno je pre svega razmotriti usvajanje ili dodatnog pravnog stava od strane Vrhovnog suda ili donošenje posebnog zakona koji bi regulisao ovu oblast. Dodatno, bez obzira na konačno rešenje, ono što je i više nego urgentno jeste izmena člana 368. Zakona o parničnom postupku i ukidanje mogućnosti sprovođenja izvršenja na osnovu nepravosnažne presude. Naime, ova odredba je spletom okolnosti sada nova značajna opasnost za finansijsku stabilnost, jer se potraživanja banaka prema klijentima, a nakon preinačenja prvostepenih odluka svakodnevno uvećavaju.

**5. Dopune Zakona o konverziji u smislu preciziranja normi kojima bi se jasno definisala valutna klauzula kao i prava klijenata i banaka, a sve u cilju rasterećenja pravosudnih organa**

Kako Zakon o konverziji stambenih kredita indeksiranih u švajcarskim francima 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 indeksiranih u švajcarskim francima razrešiti sve nedoumice koje su predmet sudskih sporova.

**6. Povećanje limita iz člana 3 stav 3 Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu**

Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu je predvideo mogućnost zaključenja ugovora na daljinu, kod kojih je kao obavezna propisana pisana forma uz korišćenje 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.

Ono što je praksa u ovih nekoliko godina primene zakona pokazala jeste da pružaoci finansijskih usluga (naročito banke) u sve većem obimu omogućavaju zaključenje ugovora na daljinu kada su u pitanju krediti kroz postupak dvofaktorske autentifikacije. Kao što smo naveli, osnovni razlog je u tome što veliki broj građana ne poseduje kvalifikovani elektronski potpis. Iako smatramo da je kvalifikovani elektronski potpis nešto što bi svaki građanin/ka Srbije trebalo da ima, u ovom momentu 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. U pogledu samog iznosa ostavljamo regulatoru na procenu, ali u svakom

slučaju smatramo da rizik ne bi bio značajno povećan ukoliko bi se limit povećao na 1.200.000 dinara.

**7. Izdavanje pravnog stava od strane Vrhovnog suda u pogledu dokazivanja ugovora zaključenih na daljinu**

Poučeni iskustvom u vezi sa mnogobrojnim sporovima koji su opterećivali kako finansijski sistem, tako i pravosudni sistem zemlje u prethodnih nekoliko godina smatramo da bi se posebna pažnja trebalo posvetiti jednoj temi, koja može biti potencijalni problem u budućnosti, ukoliko se ista ne reši blagovremeno. Masovnost zaključivanja ugovora na daljinu uz korišćenje dva elementa za potvrđivanje korisničkog identiteta (autentifikacija) dovodi nas u situaciju da će se u jednom momentu postaviti potreba dokazivanja da je ugovor i zaista zaključen. Koliko god sam proces zaključenja ugovora bio jednostavan i komforan, postupak dokazivanja da je ugovor zaključen smatramo veoma kompleksnim. Shodno navedenom, neophodno je da ili Vrhovni sud izda pravni stav šta je neophodno da pružaoci finansijskih usluga dostave kao dokaz da je ugovor zaključen prilikom iniciranja sudskog postupka naplate, ili da se od strane regulatora donese autentično tumačenje kojim bi se navedeno pitanje detaljno razjasnilo, radi potpune pravne sigurnosti i izvesnosti.

**8. Kontinuirana razmena mišljenja i konstruktivni razgovori sa osiguravajućim društvima u vezi sa implementacijom pravila o distribuciji osiguranja odnosno regulatornim zahtevima u vezi tržišnog ponašanja**

U oblasti osiguranja bismo istakli sledeće probleme sa kojima smo se susreli u prethodnoj godini: primećen je 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. Takođe, advokati koji podnose odštetne zahteve i prigovore nemaju stručna znanja iz oblasti osiguranja te se dešava da podnose prigovore i društvima za osiguranje i NBS iako je evidentno da su zahtevi neosnovani. Posebno se dešava da ne žele da dostave specijalno punomoćje propisano Odlukom o postupku po prigovoru korisnika usluge osiguranja iz 2021. godine, te se nakon zahteva društva za osiguranje da dostave specijalno punomoćje sa svim propisanim

elementima kako bi se moglo pristupiti rešavanju prigovora, dešava da se nezadovoljni obrate NBS.

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. Takođe, sve veći broj advokata, kada zastupaju korisnike usluge osiguranja, podnose nepotpun zahtev za naknadu/odštetni zahtev, a zatim kada društvo za osiguranje traži dopunu jer objektivno nije u mogućnosti da na osnovu raspoložive dokumentacije donese odluku, pokrene sudski spor. Ovi sporovi se obično završavaju brzo jer advokat u sudskom sporu dostavi ono što je društvo za osiguranje tražilo kao dopunu. Na ovaj način se povećava broj sudskih sporova, povećavaju se troškovi i društava za osiguranje i korisnika usluge osiguranja, stvara se nepoverenje u industriju osiguranja, a sve zbog pojedinaca koji u tome vide brzu i laku zaradu. Takođe, nedovoljno poznavanje materije osiguranja, kako od strane advokata, tako i od strane sudija i dužina trajanja postupka, dovode do toga da se dugo čeka na presudu, a da one nisu u skladu sa kretanjima na tržištu osiguranja i stavovima NBS.

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 društava za osiguranje (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.

#### **9. Implementacija modela Otvorenog bankarstva, odnosno, bankarskog identiteta**

Bankarska autentifikacija je najviši stepen provere. Ukoliko

je klijent prošao proces identifikacije u jednoj banci, nije neophodno da istu proceduru prolazi i u ostalim bankama.

U ovom trenutku, banke su dužne da klijentu koji otvara račun u novoj banci omoguće prenos platnog računa u istoj valuti i pruže sve neophodne informacije u tom smislu, na osnovu ovlašćenja. Postojeći mehanizam je moguće proširiti tako da, ukoliko klijent već ima otvoren račun u jednoj banci i želi da otvori račun u drugoj, nova banka ima mogućnost da automatski pribavi sve podatke neophodne za identifikaciju klijenta od banke u kojoj klijent već ima otvoren račun. Sličan mehanizam koristi i eUprava u saradnji sa pojedinim bankama na domaćem tržištu radi izdavanja kredencijala.

Na ovaj način, uvođenje modela Otvorenog bankarstva dovelo bi do ojačane konkurencije na bankarskom tržištu, a sve u interesu pružanja usluga najvišeg kvaliteta za građane Srbije, što je u skladu sa vizijom regulatora i Zakonom o platnim uslugama.

Unapređenje procesa identifikacije korisnika oslanjalo bi se na postojeća rešenja iz Zakona o platnim uslugama, tačnije, na mogućnost implementacije i proširenja modela Promene platnog računa (član 73) koji je predviđen Zakonom o platnim uslugama. Izmena regulative nije neophodna, već samo tumačenje i još doslednija primena Zakona o platnim uslugama kroz kreiranje jedinstvenog mehanizma za razmenu podataka između banaka, a pod okriljem Narodne banke Srbije.

Dodatno, još jedan od alata koji bi povećao konkurenciju između banaka bilo bi i uvođenje jedinstvene baze podataka o zaradama koja će se nalaziti u Narodnoj banci Srbije. Umesto da korisnik sam pribavlja i dostavlja banci potvrde poslodavca, banke bi imale mogućnost da automatski povuku potrebne podatke iz jedinstvene baze.

Na ovaj način govorimo o pravom otvorenom bankarstvu, i daljoj digitalizaciji uz očuvanje principa sigurnosti i bezbednosti.

### PREPORUKE SAVETA

- Dalje obrazovanje korisnika finansijskih usluga i usluga osiguranja o njihovim pravima i obavezama.
- Edukacija nosilaca pravosudnih funkcija u delu bankarskog poslovanja i u oblasti osiguranja, te u tom smislu uvođenje specijalizovanih predmeta iz ovih oblasti na Pravosudnoj akademiji.
- Omogućavanje elektronskog izdavanja menica za fizička lica.
- Permanentno rešenje za sporove povodom naknade za obradu kredita na gore opisan način i izmena člana 368 stav 1 Zakona o parničnom postupku.
- Dopune Zakona o konverziji u smislu preciziranja normi kojima bi se jasno definisala valutna klauzula kao i prava klijenata i banaka, a sve u cilju rasterećenja pravosudnih organa.
- Povećanje limita iz člana 3 stav 3 Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu.
- Izdavanje pravnog stava od strane Vrhovnog suda u pogledu dokazivanja ugovora zaključenih na daljinu.
- Kontinuirana razmena mišljenja i konstruktivni razgovori sa osiguravajućim društvima u vezi sa implementacijom pravila o distribuciji osiguranja odnosno regulatornim zahtevima u vezi tržišnog ponašanja.
- Implementacija modela otvorenog bankarstva, odnosno, uvođenje bankarskog identiteta.
- Promovisanje medijacije kao načina rešavanja sporova banaka/društava za osiguranje, kako međusobno, tako i sa korisnicima finansijskih usluga bi bilo važno, a u tom smislu izmene Zakona o posredovanju.