

ZAŠTITA KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA

2,00

PREGLED REALIZACIJE PREPORUKA BK

Preporuke:	Prvobitno date u BK:	Značajan napredak	Određeni napredak	Bez napretka
Dalje obrazovanje korisnika finansijskih usluga i usluga osiguranja o njihovim pravima i obavezama	2014	√		
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	2020			√
Omogućavanje elektronskog izdavanja menica za fizička lica	2019		√	
Permanentno rešenje za sporove povodom naknade za obradu kredita na gore opisan način i izmena člana 368. stav 1 Zakona o parničnom postupku	2021		√	
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	2021		√	
Povećanje limita iz člana 3. stav 3 Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu	2021	√		
Izdavanje pravnog stava od strane Vrhovnog kasacionog suda u pogledu dokazivanja ugovora zaključenih na daljinu	2023			√
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			√
Implementacija modela otvorenog bankarstva, odnosno, uvođenje bankarskog identiteta	2023	√		
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.	2022		√	

STANJE

Imajući u vidu da je u trenutku izrade Bele knjige u toku usvajanje novog Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, u ovom delu ćemo, pored analize postojećih zakonskih odredbi, razmotriti i novine koje donosi nov tekst zakona. Prava korisnika finansijskih usluga koje pružaju banke, davaoci finansijskog lizinga i trgovci, kao i uslovi i način korišćenja i zaštite takvih prava, trenutno su regulisani Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga iz 2011. godine (u daljem tekstu: ZZKFU), sa poslednjim izmenama iz 2014. godine. 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 nave-

denog 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 delu ove oblasti koja se tiče kredita indeksiranih u švajcarskim francima nije bilo dodatne intervencije zakonodavca, nakon donošenja Zakona 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 rešenja problema sa predmetnim kreditima, kako u interesu fizičkih lica, tako i u interesu finansijskog, pa i pravosudnog sistema. U praksi i dalje postoje ta vrsta sporova i ono što je neophodno jeste jasna primena predmetnog zakona od strane postupajućih sudova. Broj sporova je znatno smanjen, ali ni sa donošenjem ovog zakona nije rešen u celosti.

U cilju detaljnog i celovitog uređenja i prava i obaveze korisnika i pružalaca finansijskih usluga Narodna banka Srbije (u daljem tekstu: NBS) je donela set odluka kojima reguliše oblast zaštite korisnika finansijskih usluga. Kao što je i u prethodnim tekstovima isticano, počev od usvajanja Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, NBS je kontinuirano radila na unapređenju ove oblasti, te kako zaštititi korisnika finansijskih usluga, tako i jasnom definisanju prava i odgovornosti pružalaca finansijskih usluga. Pored odluka koje smo pominjali u prethodnim tekstovima i koje se nisu menjale u proteklom periodu (, Odluka o platom računu sa osnovnim uslugama donetom tokom 2022. godine, Odluka o bližim uslovima oglašavanja finansijskih usluga donetom 2019. godine, Odluka o uslovima i načinu obračuna efektivne kamatne stope sa verzijom iz 2018. godine i sl.) ovim putem želimo da ukažemo na dve odluke koje su donete od strane NBS između pisanja ovog i prethodnog teksta. Izmenama i dopunama odluke o postupku po prigovoru i pritužbi korisnika finansijske usluge sa poslednjim izmenama koje su stupile na snagu u septembru 2023. godine, dodatno je izvršeno preciziranje pojmova korisnika finansijske usluge, prigovora, načina podnošenja istog, precizirano postupanje NBS po prigovoru i sl.). Ne umanjujući značaj prethodne odluke, ovim putem bismo želeli da istaknemo značaj Odluke o privremenim merama za banke koje se odnose na stambene kredite fizičkim licima koja je doneta u septembru 2023. godine. Navedenom, odlukom NBS je ograničila na period od 15 meseci kamatnu stopu na 4.08 % za dužnike koji su korisnici prvog stambenog kredita s promenljivom kamatnom stopom, a čiji ugovoreni iznos ne prelazi 200.000 evra, kao i značaj novina ZZKFU koje predviđaju ograničenja kamatnih stopa, a koja se pre svega odnose samo na fizička lica kao korisnike finansijskih usluga i to način da će visina kamatne stope kod Ugovora o kreditu zavisi od Ponderisane kamatne stope koje objavljuje NBS.

Cilj pomenutih odluka i novina bio je pre svega da se očuva finansijska stabilnost i zaštite određene kategorije korisnika finansijskih usluga od efekta značajne promene promenljivog dela kamatne stope (EURIBOR). Navedenim, kao i drugim odlukama donetim od strane Narodne banke Srbije zaokružuje se celovit sistem koji reguliše odnose korisnika finansijskih usluga i pružala 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. U prethodnom periodu nije bilo aktivnosti NBS u delu dodatnog regulisanja i zaštite prava korisnika usluga osiguranja. Dodatno, zaštita korisnika usluge osiguranja regulisana je i Zakonom o osiguranju iz 2014. godine.

Ono što je potrebno istaći jeste da se ova oblast dosta promenila i dodatno razvila, a što je prepoznato i od strane Evropske Unije donošenjem Direktive (EU) 2023/2225 o kreditnim proizvodima potrošača od 18. oktobra 2023. godine, a koju su države članice implementiraju u nacionalna prava do 20. novembra 2026. godine, a primenjuju od 20. novembra 2026. godine. Imajući u vidu usku povezanost domaće regulative u ovoj oblasti sa propisima Evropske Unije Narodna banka Srbije je pripremila nacrt novog Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

Nacrtom novog Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga dodatno se uređuje ova oblast, predviđa značajan set pogodnosti za položaj korisnika finansijskih usluga, te se stvaraju dodatni uslovi da prosečan korisnik bude upoznat za ekonomskim posledicama svojih odluka o korišćenju finansijskih usluga. U cilju zaštite fizičkih lica kao korisnika finansijskih usluga od naglog porasta vrednosti kamatnih stopa uvedeno je ograničenje visine kamatnih stopa za različite vrste bankarskih proizvoda. Dodatno, akcenat je stavljen i na predugovornu fazu kako bi korisnici mogli unapred da na jasan i jednostavan način budu upoznati sa činjenicom da zaduživanje košta, kao i na procenu kreditne sposobnosti klijenata u cilju sprečavanja prekomernog zaduživanja. Takođe, u skladu sa potrebama tržišta učinjen je dodatni korak podsticaju digitalizacije finansijskih usluga, te su limiti za zaključenje ugovora na daljinu povećani sa 600.000 dinara na 1.200.000 dinara za kredite odnosno 2.400.000 dinara za depozite.

POBOLJŠANJA

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

Dalje obrazovanje korisnika finansijskih usluga i usluga osiguranja o njihovim pravima i obavezama – U pogledu ove preporuke možemo reći da u prethodnom periodu nije došlo do značajnije razlike u broju prigovora korisnika finansijskih usluga, kako u broju tako i u osnovanosti istih. Zadržan je određeni trend da je 1/3 pritužbi osnovana. Imajući u vidu da je prethodnih godina NBS uložila velike napore u edukaciju korisnika finansijskih usluga kroz poseban deo na svom sajtu, kroz odgovore na pitanja i sl. Takođe, predstavnici NBS su u prethodnom periodu učestvovali na različitim konferencijama i događajima posvećenim temama u ovoj oblasti, te se angažman NBS u ovoj oblasti može oceniti kao veoma aktivan. Dodatno, nesporno je da je kroz različite oblike regulativa i angažovanje NBS primarni cilj fer tretman i zaštita korisnika finansijskih usluga. Takođe, smatramo da je predloženim nacrtom Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga dodatno istaknuta potreba za edukacijom korisnika finansijskih usluga. U skladu s navedenim, smatramo da ovu preporuku nije potrebno isticati, obzirom da možemo zaključiti da je ispunjena, uz sugestiju da se nastavi u istom smeru sa edukacijom korisnika finansijskih usluga.

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 – U ovom delu zaista nismo videli neki određeni napredak, te u tom smislu je neophodno dodatno da se radi na ispunjenju ove preporuke. Naime, jasno se da regulatorni okvir je samo jedan stub pravne sigurnosti, a primena istog drugi – još značajni element. Neujednačenost sudske prakse u sporovima za obradu kredita, kao i sama obrazloženja presuda ukazuju da je neophodno dodatno razumevanje ove oblasti od strane nosilaca javnih funkcija.

Omogućavanje elektronskog izdavanja menica za fizička lica – napredak zavisi od uspostavljanja Centralnog registra e-menica za pravna lica i preduzetnik, koji projekat je još uvek u fazi testiranja. Shodno navedenom na ovom polju nije bilo napretka, ali su razlozi za stagniranje objektivni.

Permanentno rešenje za sporove povodom naknade za obradu kredita i izmena člana 368. stav 1 Zakona o parničnom postupku – U delu sporova za obradu kredita

u odnosu na prethodnu godinu takođe je uočen određeni napredak. Naime, broj novih tužbi koji se podnosi je dodatno 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. U skladu sa iznetim ostajemo kod stava da je ovde potrebno i dalje raditi na potpunom rešavanju ovog problema i eventualnom sprečavanju novih masovnih sporova u budućnosti.

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 – kao što smo naveli broj ovih sporova je sve manji i možemo reći da u ovom momentu nema potrebe da se bilo šta dodatno radi u odnosu na ovu preporuku.

Povećanje limita iz člana 3. stav 3 Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu – Novim izmena i dopunama ZZKFU predviđeno je da Korisnik može potpisati ugovor na daljinu u vrednosti do 1.200.000 dinara za kredite i do 2.400.000 dinara za depozite, proverom i potvrdom njegovog korisničkog identiteta od strane davaoca usluga, korišćenjem najmanje dva elementa za potvrđivanje korisničkog identiteta (autentifikacija) ili korišćenjem šema elektronske identifikacije visokog nivoa pouzdanosti, u skladu sa zakonom i drugim propisima. Imajući u vidu nove odredbe smatramo da je na ovaj način ispunjen zahtev iz prethodnog teksta Bele knjige.

Izdavanje pravnog stava od strane Vrhovnog kasacionog suda u pogledu dokazivanja ugovora zaključenih na daljinu – U ovom delu nije došlo do bilo kojeg pomaka, te smatramo da bi u skorijem period bilo neophodno da predmetni pravni stav izda imajući u vidu sve veći broj ugovora zaključnih 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 - U ovom delu nije došlo do značajnijih pomaka.

Implementacija modela Otvorenog bankarstva, odnosno,

bankarskog identiteta- u ovom delu smatramo da je došlo do značajnog pomaka naročito imajući u vidu usvojeni teksta izmena i dopuna zakona o platnim uslugama. Te se nadamo da će u budućnosti ovaj koncept u potpunosti zaživeti u našem pravnom sistemu.

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 – U ovom delu je došlo do pomaka jer NBS aktivno radi na istom. Posebno napominjemo da je iz ugla društva za osiguranje došlo do pomaka, budući da je medijacija prepoznata kao način rešavanja sporova. Pojedina društva za osiguranje prepoznala su posredovanje kao efikasan način rešavanja sporova te i pre pokretanja sudskog postupka iniciraju postupak posredovanja, dok se sve češće u ugovornim odnosima, kao način rešavanja spora, primarno navodi medijacija, a sekundarno sud odgovarajuće nadležnosti. Međutim, otvoreno i direktno navodimo da je problem u ostalim učesnicima na tržištu (finansijskim institucijama) koje još uvek nisu prepoznale medijaciju kao najkorisniji alat za potencijalno rešavanje sporova, te je smatramo da je neophodna edukacija svih učesnika na tržištu.

PREOSTALI PROBLEMI

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

Kao što smo i prethodnih godina navodili edukacija nosilaca pravosudnih funkcija je ključna za razumevanje oblasti. 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. Dodatno i ovim putem ističemo neophodnost edukacije i saradnje kako bi imali ujednačenu sudska praksu. Smatramo da je regulatorni okvir veoma jasna u ovoj oblasti, usklađen sa praksom i pravom Evropske Unije, te je neophodna jasna primena regulative, a ključan element u istoj je razumevanje oblasti poslovanja u finansijskom sektoru. 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.

2. Omogućavanje elektronskog izdavanja menica za fizička lica

Nadamo se da će do primene elektronske menice za pravna lica i preduzetnike doći u najskorijem periodu, jer navedeno rešenje ne samo da unosi pravnu sigurnost, već sam proces izdavanja e menice čini dodatno pogodnijim za klijente. Prateći razvoj digitalizacije u našem pravnom sistemu, kao i značaj menice kao sredstva obezbeđenja ugovora o kreditu, očekivano je da sledeći korak nakon primene elektronske menice za pravna lica i preduzetnike bude uspostavljanje e-menice za fizička lica.

Naime, pozitivni propisi omogućili su zaključenje ugovora o kreditu kako korišćenjem dvofaktorske autentifikacije, tako i kvalifikovanim elektronskim potpisom, što je značajan benefit. Dodatno, predložene izmene zakona o platnim uslugama uvode pouzdanu autentifikaciju, kao dodatni vid zaštite. Međutim, potreba korisnika kredita da dođe fizički u filijalu banke radi izdavanja menice kao sredstva obezbeđenja kredita, na određeni način anulira benefite koje korisnik ima prilikom zaključenja ugovora o kreditu u elektronskoj formi.

Kao i prethodne godine, naš predlog bi ove godine bio jedna vrsta kompromisa u interesu svih učesnika na tržištu pružanja finansijskih usluga. Naime, nesporno je da Centralni registar e-menica usko povezan sa prinudnom naplatom istih bez potrebe da se inicira sudski izvršni postupak. Svesni 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.

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

U pogledu sporova za obradu kredita situacija se značajno poboljšala, broj tužbi je smanjen, takođe imamo sve veći broj presuda koje su u skladu sa pravnim stavom Vrhovnog suda iz septembra 2021. godine, međutim problemi i dalje postoje. Kao što smo i ranije navodili veliki problem kako u finansijskom tako i u operativnom smislu jeste broj izvršnih sudskih postupaka na osnovu nepravnosnažnih presuda, 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 glavica ne prelazi iznos od 1.000,00 evra u dinarskoj protivvrednosti po srednjem kursu Narodne banke Srbije na dan donošenja odluke, ne odlaže izvršenje. Naime, podnošenjem predloga za izvršenje na osnovu nepravnosnažne 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 nepravnosnažne 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.

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

Kao što smo naveli predloženim nacrtom Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga je predviđena mogućnost zaključivanja ovih Ugovora čija je vrednost do 1.200.000 dinara odnosno 2.400.000 dinara. Navedena činjenica dodatno ukazuje da je neophodno da se u najskorije vreme zauzme pravni stav o načinu na koji se u sudskom postupku dokazuje validnost tih ugovora. Korisnik ugovor može zaključiti i bez upotrebe svog kvalifikovanog elektronskog potpisa uz korišćenje dva elementa za potvrđivanje korisničkog identiteta (autentifikacija). Iako samo zaključenje ugovora na daljinu predstavlja znatno olakšanje za Korisnike u odnosu na prethodna zakonska rešenja, pitanje dokazivanja zaključenja ugovora u slučaju nastanka spora može stvoriti izazov za davaoce usluga, uzimajući u obzir i pravila tereta dokazivanja koja predviđaju da teret dokazivanja snosi strana koja tvrdi da ima neko pravo odnosno da je ugovor zaključen. Uzimajući u obzir dosadašnje iskustvo u sporovima slične prirode smatramo da bi radi postizanja pravne sigurnosti i izvesnosti bilo neophodno da Vrhovni sud izda pravni stav kojim bi obrazložio šta je to što predstavlja dokaz da je ugovor na daljinu zaključen ili da se od strane regulatora donese autentično tumačenje kojim bi se navedeno pitanje detaljno razjasnilo.

5. Proširivanje domena Ugovora o stambenom kreditu i proširivanje pojma stambene nepokretnosti

Naime, predloženim nacrtom Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga detaljno se definiše pojam Ugovora o stambenom kreditu na taj način da se navodi da je to ugovor o kreditu koji je banka zaključila sa korisnikom radi kupovine, izgradnje, adaptacije ili rekonstrukcije isključivo stambenih nepokretnosti: kuća, stan, deo stambene zgrade koji je namenjen stanovanju, garaža, garažno mesto zajedno sa stanom i zemljište sa građevinskom dozvolom za izgradnju kuće. Ovakvim uređenjem pojma Ugovora o stambenom kreditu predviđena je isključiva namena kredita za taksativno navedene nepokretnosti, ne uzimajući u obzir potrebe korisnika za proširenjem definicije stambenih nepokretnosti, obzirom da se sve više javlja potreba dugoročnog finansiranja kupovine apartmana i vikendica, te pred-

lažemo da se razmotri mogućnost proširenja definicije stambene nepokretnosti.

6. 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.

7. 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.

Iako je na polju promovisanja medijacije došlo do pomaka posebno imajući u vidu angažman NBS u prethodnoj godini, kao i prepoznavanje medijacije kao načina rešavanja sporova od strane osiguravajućih društava, smatramo da je neophodno proširivanje edukacije na sve učesnike na tržištu, kako bi i korisnici finansijskih usluga uvideli prednosti medijacije kao način rešavanja spora, odnosno prednosti medijacije u odnosi na sudski spor. Dodatno promovisanje medijacije može se postići kroz edukaciju javnosti, organizovanjem edukativnih kampanja i seminara o prednostima medijacije koje služi u podizanju svesti o ovom načinu rešavanja sporova od strane državnih institucija, sudova, privrednih komora i poslovnih organizacija.

PREPORUKE SAVETA

- 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
- Izdavanje pravnog stava od strane Vrhovnog suda u pogledu dokazivanja ugovora zaključenih na daljinu
- Proširivanje domena Ugovora o stambenom kreditu i proširivanje pojma stambene nepokretnosti
- Kontinuirana razmena mišljenja i konstruktivni razgovori sa osiguravajućim društvima u vezi sa implementacijom pravila o distribuciji osiguranja odnosno regulatornim zahtevima u vezi tržišnog ponašanja
- 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.