

ZAŠTITA KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA

1,43

PREGLED REALIZACIJE PREPORUKA BK

Preporuke:	Prvobitno date u BK:	Značajan napredak	Određeni napredak	Bez napretka
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			✓
Izdavanje pravnog stava od strane Vrhovnog suda u pogledu dokazivanja ugovora zaključenih na daljinu	2023		✓	
Proširivanje domena Ugovora o stambenom kreditu i proširivanje pojma stambene nepokretnosti	2024			✓
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			✓
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

U skladu sa činjenicom da je u martu 2025. godine Narodna skupština Republike Srbije usvojila nov tekst Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga uvodni deo ovog teksta posvetićemo promenama koje je predmetni zakon doneo. Istorijski gledano prava korisnika finansijskih usluga koje pružaju banke, davaoci finansijskog lizinga i trgovci, kao i uslovi i način korišćenja i zaštite takvih prava, prvi put su detaljno regulisani Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga iz 2011. godine (u daljem tekstu: Zakon) sa izmenama iz 2014. godine. Zakon iz 2011. godine jeste uveo pravnu sigurnost i izvesnost u odnose između korisnika finansijskih usluga i pružalaca istih. Međutim, nakon više od 10 godina primene i uočenih nedostatak postojećeg Zakona, donošenje Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga (u daljem tekstu: ZZKF) u martu 2025 godine i početak primene od jula 2025. godine zaista predstavlja jedan dodatni korak u celovitom i sveobuhvatnom regulisanju ove veoma osetljive oblasti. 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 u

obavezi da implementiraju u nacionalna prava do 20. novembra 2026. godine, a primenjuju od 20. novembra 2026. godine. Uska povezanost domaće regulative u ovoj oblasti sa propisima Evropske Unije je takođe jedan od razloga donošenja novog ZZKFU.

ZZKFU, donosi znatno širu i jaču zaštitu korisnika, proširujući primenu i na platne institucije, institucije elektronskog novca i javne poštanske operatore, a ne samo na banke i lizing kuće. Uvedeni su novi pojmovi, dok su pojedini pojmovi jasnije i preciznije definisani (ugovor o stambenom kreditu, povezani ugovor o kreditu, iznos kredita, ukupna cena kredita za korisnika, ukupan iznos koji korisnik treba da plati na osnovu ugovora o kreditu, praksa vezivanja usluga, praksa objedinjavanja usluga, nedozvoljeno prekoračenje, trajni nosač podataka, pisana forma, sredstvo komunikacije na daljinu i sl). Dalje, u cilju zaštite potrošača uvodi se posebna zakonska zatezna kamata koja se primenjuje na fizička lica, koja se obračunava na isti način kao i redovna zakonska zatezna kamata, ali uz manje uvećanje. Dodatno, kada su u pitanju potrošači kao korisnici finansijskih usluga kamatne stope su ograničene za sve vrste kredita, uključujući stambene, potrošačke, gotovinske, kao i prekoračenja po računu i kreditne kartice. Takođe, akcenat je

stavljene 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. U oblasti oglašavanja, zakon zahteva da sve reklamne poruke budu jasne, razumljive i da ne stvaraju pogrešnu predstavu o uslovima korišćenja usluga. Zakon predviđa obavezu davalaca kredita da korisnicima koji se suoče sa teškoćama u otplati duga, a za koje se proceni da mogu nastaviti sa redovnim izmirivanjem obaveza uz određene olakšice, ponude konkretne mere pomoći pre pokretanja izvršnog postupka. Te mere uključuju produženje roka otplate, promenu vrste ugovora, odlaganje plaćanja kamate, smanjenje kamatne stope, zastoje u otplati, delimični oprost duga, konverziju valute i druge fleksibilne aranžmane. Ove olakšice imaju za cilj da očuvaju redovnu otplatu i spreče eskalaciju problema, uzimajući u obzir lične okolnosti korisnika. U međunarodnoj praksi ovakve mere se nazivaju „period za predah“ (breathing period). Posebno za stambene kredite obezbeđene hipotekom, zakon daje korisniku dve opcije u slučaju problema sa otplatom: da u roku od najmanje dva meseca sam proda nekretninu i iz prodajne cene izmiri dug prema banci, zadržavajući eventualni višak, ili da prenese pravo svojine na banku, čime se dug smatra u celosti izmirenim. Ove mere predstavljaju značajan korak ka humanijem i fleksibilnijem pristupu u rešavanju problema prezaduženosti građana. U cilju povećanja pravne sigurnosti i transparentnosti uvedena je i obaveza za davaoce finansijskih usluga da nakon otplate obaveza sami pokrenu postupak za brisanje hipoteke ili zaloga iz nadležnog registra. U skladu sa savremenim potrebama tržišta, zakon podstiče digitalizaciju finansijskih usluga, pa su limiti za zaključenje ugovora na daljinu značajno povećani – sa 600.000 na 1.200.000 dinara za kredite, odnosno na 2.400.000 dinara za depozite. Sve navedeno, jasno ukazuje da je nov ZZKFU zaista otišao korak dalje u regulisanju zaštite korisnika finansijskih usluga i da predstavlja jedan moderan propis koji obezbeđuje najviši nivo zaštite korisnika, uz obezbeđivanje transparentnog i pravičnog tretmana korisnika u odnosu sa finansijskim institucijama.

Počev od 2011. godine u cilju detaljnog i celovitog uređenja i prava i obaveza 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 u ovom tekstu osvrnućemo se na odluke koje je NBS donela nakon usvajanja novog ZZKFU. Odlukom o utvrđivanju metodologije za izračunavanje kamatnih stopa koje su osnov za određivanje maksimalnih kamatnih stopa, NBS je precizno definisala način obračuna prosečnih ponderisanih kamatnih stopa koje se koriste kao referenca za ograničavanje kamata na kreditne proizvode fizičkim licima. Ova metodologija omogućava da se za sve vrste kredita utvrde maksimalne nominalne i efektivne kamatne stope, čime se štite korisnici od prekomernog zaduživanja i nepredvidivih troškova. NBS će dva puta godišnje (1. juna i 1. decembra), kao i nakon svake promene referentnih stopa, objavljivati ažurirane podatke o ovim ograničenjima. Time se obezbeđuje veća finansijska stabilnost, transparentnost i sigurnost za građane, uz jasno definisane granice koje banke moraju poštovati. Odluka o postupku po prigovoru, pritužbi i predlogu za posredovanje korisnika finansijskih usluga donosi sveobuhvatan i savremen okvir za zaštitu prava korisnika, omogućavajući jednostavno elektronsko podnošenje prigovora i besplatno posredovanje pred NBS. Jasno su definisani rokovi, obaveze finansijskih institucija i kriterijumi za prihvatljivost pritužbi, čime se obezbeđuje efikasno, transparentno i dostupno rešavanje sporova. Ova odluka predstavlja važan korak ka jačanju poverenja u finansijski sistem, jer korisnicima pruža konkretne mehanizme za zaštitu njihovih interesa, bez dodatnih troškova i administrativnih prepreka. Dalje, novom Odlukom o uslovima i načinu obračuna efektivne kamatne stope i obrascima koji se uručuju korisniku precizno se definiše metodologiju izračunavanja efektivne kamatne stope kao diskontne stope koja izjednačava sadašnju vrednost svih novčanih tokova – primanja i izdataka – tokom trajanja ugovora o finansijskoj usluzi. Obračun se vrši na jedinstven način za sve davaoce usluga, uz primenu jasno propisanih pretpostavki i formula, kako bi korisnici mogli da uporede ponude različitih institucija. Davaoci usluga su obavezni da korisniku uruče standardizovane obrasce sa prikazom efektivne kamatne stope, ukupnih troškova i drugih podataka koji mogu biti značajni korisnicima prilikom donošenja odluka u vezi sa finansijskim uslugama. Bez namere da umanjimo značaj drugih odluka, jedna od možda najznačajnijih odluka koja je doneta predstavlja Odluka o olakšicama u otp-

lati kredita. NBS donela je Odluku o olakšicama u otplati kredita kojom se banke obavezuju da korisnicima u finansijskim teškoćama ponude konkretne mere pomoći pre pokretanja prinudne naplate. Među olakšicama su moratorijum, produženje roka otplate, smanjenje kamatne stope, delimičan oprost duga, refinansiranje i druge fleksibilne opcije, koje se primenjuju i na kreditne kartice i dozvoljene minuse. Posebna pažnja posvećena je korisnicima stambenih kredita obezbeđenih hipotekom, kojima se mora omogućiti najmanje dva meseca mirovanja otplate bez obračuna zatezne kamate. Banka odlučuje o zahtevu korisnika u roku od 30 dana, uz obavezu da uzme u obzir lične okolnosti i da ne zahteva dodatnu procenu kreditne sposobnosti ako olakšica ne povećava značajno ukupni dug. Odluka o olakšicama u otplati kredita predstavlja značajan iskorak ka fleksibilnijem, životnim okolnostima prilagođenom pristupu u radu banaka, jer korisnicima u finansijskim teškoćama obezbeđuje konkretne mehanizme podrške pre nego što dođe do prinudne naplate.

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.

POBOLJŠANJA

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

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

Edukacija nosilaca pravosudnih funkcija u oblasti bankarstva, osiguranja i lizinga ostaje izuzetno važna, ali nažalost još uvek nije sistemski sprovedena, što se vidi iz i dalje prisutnog neujednačenog tumačenja propisa od strane sudova. Iako je regulatorni okvir u ovim oblastima jasan i usklađen sa pravom EU, praksa pokazuje da nedostatak stručnog razumevanja često dovodi do neadekvatnih sudskih odluka, naročito u predmetima koji se tiču naknada za obradu kredita i osiguranja od nezgode. Zbog toga je neophodno da relevantne

institucije, u saradnji sa finansijskim sektorom, pokrenu kontinuiranu i ciljanu edukaciju pravosudnih nosilaca, kako bi se obezbedila dosledna primena zakona i stabilnost finansijskog sistema. Usvajanje novog ZZKFU je još jedan korak u tom smeru i predstavlja važan korak napred jer kroz preciznije definisane institute, jasne obaveze finansijskih institucija i standardizovane obrasce, pruža sudijama konkretniji normativni okvir za tumačenje i primenu prava. Time se, makar indirektno, olakšava razumevanje kompleksnih odnosa u bankarskom i osiguravajućem sektoru, a uz adekvatnu edukaciju, ovaj zakon može doprineti ujednačenijoj i zakonitijoj sudskoj praksi. Potrebno je da pravosuđe prepozna značaj ovog zakona kao alata za pravilno rešavanje sporova u oblasti finansijskih usluga. Shodno navedenom, možemo reći da postoji određeni napredak.

Omogućavanje elektronskog izdavanja menica za fizička lica

Uvođenje elektronske menice za fizička lica beleži delimičan napredak, budući da su završne aktivnosti na uspostavljanju Centralnog registra e-menica u toku, što je ključni preduslov za uključivanje fizičkih lica kao izdavalaca. Iako fizička lica koja ne obavljaju delatnost još nisu obuhvaćena, stav Narodne banke Srbije da se njihovo uključivanje planira u narednoj fazi razvoja registra predstavlja pozitivan signal. Razumevanje potrebe za postepenim razvojem sistema, uz prethodno testiranje sa pravnim licima i preduzetnicima, pokazuje odgovoran pristup regulatora, ali i ostavlja prostor za dalji razvoj u pravcu pune dostupnosti ovog instrumenta građanima.

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

Preporuka o trajnom rešavanju sporova povodom naknade za obradu kredita i izmeni člana 368. Zakona o parničnom postupku, nažalost, nije ispunjena, iako je broj tužbi smanjen i deo sudske prakse se uskladio sa stavom Vrhovnog suda iz 2021. godine. I dalje postoji ozbiljan problem sprovođenja izvršenja na osnovu nepravosnažnih presuda, što izlaže građane finansijskom riziku i dodatnim troškovima, posebno kada se presude naknadno preinače. U tom kontekstu, novi Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga predstavlja delimičan napredak jer uvodi jasnije definisane obaveze banaka, standardizovane ugovorne forme i transparent-

nije odnose, što može doprineti boljem razumevanju i doslednijem tumačenju u sudskoj praksi. Međutim, bez izmene člana 368. ZPP-a i sistemskog pristupa rešavanju ovih sporova, rizici za finansijsku stabilnost i pravnu sigurnost korisnika ostaju prisutni. Dodatno, pojavili su se i novi sporovi čiji je jedini cilj finansijska korist za advokate.

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

U vezi sa preporukom o zauzimanju pravnog stava u vezi sa dokazivanjem zaključenja ugovora na daljinu nije bilo promena, ali se od nje odustaje s obzirom na to da u praksi nije bilo sporova koji bi ukazali na potrebu za takvom intervencijom. Dodatno, novi Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga jasno definiše uslove i način zaključenja ugovora na daljinu i potrebne uslove, te pruža jasan normativni okvir, uključujući čime se značajno unapređuje pravna sigurnost i smanjuje prostor za pravnu neizvesnost. Time se ova preporuka može smatrati prevaziđenom, jer je normativno pitanje rešeno kroz zakonski tekst, a praksa nije ukazala na potrebu za dodatnim tumačenjem.

Proširivanje domena Ugovora o stambenom kreditu i proširivanje pojma stambene nepokretnosti

Preporuka o proširivanju domena ugovora o stambenom kreditu i redefinisanoj pojma stambene nepokretnosti nije usvojena, ali se od nje odustaje s obzirom na to da je novi Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga usvojen i da jasno definiše šta se smatra stambenom nepokretnošću. Zakon taksativno navodi vrste nepokretnosti koje mogu biti predmet stambenog kredita – kuće, stanovi, garaže, zemljište sa građevinskom dozvolom – čime zakonodavac jasno pokazuje da nije imao nameru da proširi pojam na objekte poput apartmana ili vikendica. Iako se u praksi javlja potreba za dugoročnim finansiranjem takvih nepokretnosti, činjenica da predlog nije usvojen ukazuje da se dalja inicijativa u ovom pravcu trenutno ne smatra opravdanom.

PREOSTALI PROBLEMI

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

Kao što je više puta isticano, edukacija nosilaca pravo-

sudnih funkcija u oblasti bankarstva, osiguranja i lizinga predstavlja ključni preduslov za pravilnu primenu zakona i očuvanje stabilnosti finansijskog sistema. I dalje je prisutno nerazumevanje osnovnih principa finansijskog poslovanja, što se ogleda u brojnim presudama koje odstupaju od pravnih standarda, posebno u predmetima koji se tiču naknada za obradu kredita i osiguranja od nezgode. Neujednačena sudska praksa ne samo da stvara pravnu nesigurnost za korisnike i davaoce usluga, već i otežava sprovođenje regulatornih politika koje su u skladu sa pravom Evropske unije. Usvajanjem novog Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga stvoren je kvalitetan normativni okvir, sa jasno definisanim pojmovima, obavezama i procedurama, koji može značajno doprineti boljem razumevanju materije. Međutim, bez sistemske i kontinuirane edukacije sudija, tužilaca i drugih nosilaca pravosudnih funkcija, postoji rizik da se zakon neće dosledno primenjivati u praksi. Zbog toga smatramo da je neophodno da Visoki savet sudstva, Vrhovni sud, NBS i relevantne institucije, u saradnji sa predstavnicima finansijskog sektora, pokrenu organizovanu obuku i stručne seminare, kako bi se obezbedila ujednačena i zakonita sudska praksa u oblasti finansijskih usluga.

2. Omogućavanje elektronskog izdavanja menica za fizička lica

S obzirom na to da se uskoro očekuje početak rada Centralnog registra elektronskih menica za pravna lica i preduzetnike, smatramo da bi naredni logičan korak u procesu digitalizacije platnih usluga bio omogućavanje izdavanja e-menica i fizičkim licima. Fizička lica su česti korisnici bankarskih proizvoda kod kojih se zahteva izdavanje menica, bilo kao dužnici, bilo kao jemci u kreditima pravnih lica. U trenutnom sistemu, čak i kada se ugovor o kreditu zaključuje na daljinu, fizička lica moraju fizički dostavljati menice, što stvara nepotrebno administrativno opterećenje i odstupa od savremenih digitalnih praksi. Novi ZZKFU omogućava zaključenje ugovora na daljinu do iznosa od 1.200.000 dinara za kredite i 2.400.000 dinara za depozite, uz primenu dvostruke autentifikacije ili elektronske identifikacije visokog nivoa pouzdanosti. Time se otvara prostor za širu primenu digitalnih instrumenata, ali istovremeno povećava rizik za banke, jer se ugovori zaključuju bez klasičnih sredstava obezbeđenja, poput menice. U tom kontekstu, omogućavanje izdavanja e-menica fizičkim licima bilo bi korisno i za banke i za korisnike, jer bi se obezbedila

dodatna sigurnost u digitalnom okruženju. Međutim, imajući u vidu da fizička lica predstavljaju osetljiviju kategoriju korisnika, predlažemo kompromisno rešenje: da se fizičkim licima omogući izdavanje e-menica putem Centralnog registra, ali bez mogućnosti automatske aktivacije – tj. da se naplata može sprovesti isključivo putem podnošenja predloga za izvršenje nadležnom sudu. Na taj način bi se očuvala pravna sigurnost korisnika, sprečila zloupotreba, a istovremeno olakšao pristup kreditima i unapredio proces digitalnog ugovaranja u bankarskom sektoru.

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

Kao što smo već naveli iako je broj tužbi u vezi sa naknadom za obradu kredita u opadanju, a sudska praksa se delimično uskladila sa pravnim stavom Vrhovnog suda iz septembra 2021. godine, problemi u ovoj oblasti i dalje ozbiljno ugrožavaju pravnu sigurnost i finansijsku stabilnost. Poseban izazov predstavlja primena člana 368. Zakona o parničnom postupku, koji omogućava sprovođenje izvršenja na osnovu nepravnosnažne presude kada glavica ne prelazi 1.000 evra. Ova odredba dovodi do situacija u kojima klijenti, naročito fizička lica, bivaju izloženi riziku da nakon preinačenja presude budu obavezani na povraćaj sredstava uvećanih za troškove izvršnog i protivizvršnog postupka, često bez prethodnog upozorenja od strane svojih punomoćnika. Dodatno zabrinjavajuće jeste to što se pojavljuju nove vrste sporova, čiji je jedini cilj ostvarivanje troškova postupka od strane advokata, bez stvarne potrebe za zaštitom prava korisnika. Ovakva praksa ne samo da opterećuje sudove i banke, već i narušava poverenje građana u pravni sistem. Zbog toga smatramo da je apsolutni prioritet izmena člana 368. ZPP-a, kako bi se ukinula mogućnost sprovođenja izvršenja na osnovu nepravnosnažne presude, te sprečilo dalje pravno i finansijsko ugrožavanje korisnika. Pored toga, neophodno je razmotriti sistemsko rešenje – bilo kroz dodatni pravni stav Vrhovnog suda, bilo kroz donošenje posebnog zakona – kojim bi se jasno sprečilo vođenje sporova čiji jedini interes je finansijska korist za advokate, a ne stvarna zaštita bilo kojih prava i interesa građana.

4. 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.

5. 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 poslednjih nekoliko godina, medijacija kao alternativni način rešavanja sporova dobija sve više pažnje u okviru finansijskog sektora. Poseban pomak ostvaren je zahvaljujući angažovanju Narodne banke Srbije (NBS) tokom prethodnih godine, kao i sve većem broju osiguravajućih društava koja prepoznaju medijaciju kao efikasan i konstruktivan metod rešavanja nesuglasica sa korisnicima. Međutim, uprkos ovim pozitivnim trendovima, jasno je da postoji potreba za daljim razvojem i širenjem svesti o prednostima medijacije. Ključni izazov ostaje nedovoljna informisanost korisnika finansijskih usluga, koji često nisu upoznati sa mogućnostima koje medijacija pruža, niti sa njenim prednostima u odnosu na klasične sudske postupke. Zbog toga smatramo da je neophodno proširiti edukaciju na sve učesnike tržišta — uključujući finansijske institucije, regulatore, pravosuđe, kao i samu javnost. Cilj ovih aktivnosti jeste da se medijacija pozicionira kao prvi izbor u rešavanju sporova, posebno u situacijama kada je moguće očuvati poslovni odnos i izbeći dugotrajne i skupe sudske procese.

6. Dvosmerno bankoosiguranje – društva za osiguranje kao distributeri bankarskih usluga

Bankoosiguranje u Republici Srbiji u ovom trenutku podrazumeva distribuciju proizvoda osiguranja putem banka, u skladu sa mogućnošću banke da distribuira proizvode osiguranja kao zastupnik u osiguranju. Bankoosiguranje u suprotnom smeru – da društvo za osiguranje prodaje proizvode banke još uvek nije moguće prema regulatornom okviru Republike Srbije. Narodna banka Srbije je iznela stav da društva za osiguranje ne mogu obavljati poslove koji se odnose na bankarsku delatnost, međutim, jasna je potreba da se na finansijskom tržištu uvede vid distribucije bankarskih usluga od strane društava za osiguranje, bez potrebe da se društva

za osiguranje bave bankarskim poslovima, kao što se ni banke ne bave poslovima osiguranja već istupaju u svojstvu zastupnika u osiguranju. Uvođenje dvosmernog bankoosiguranja bi bilo korisno ne samo društvima za osiguranje već i klijentima i bankama. Ovo pre svega s obzirom da su prodavci usluga osiguranja, za razliku od prodavaca bankarskih usluga daleko više usmereni na terensku prodaju, čime bi se poboljšala dostupnost bankarskih proizvoda mnogim građanima Republike Srbije koji nisu u mogućnosti da dođu do filijale banke i nisu dovoljno usmereni na digitalne kanale prodaje bankarskih usluga, čime bi društva za osiguranje otvorile bankama još jedan vid kanala prodaje svojim potencijalnim klijentima.

Dodatno, s obzirom da se radi o srodnim, finansijskim uslugama, ovaj vid distribucije osiguranja bi mogao da rezultira kombinacijama proizvoda osiguranja i bankarskih usluga koje bi u krajnjem cilju mogle da ishoduju povoljnijim ponudama za klijente i banaka i društava za osiguranje, što banke i društva za osiguranje već rade kada banke nude proizvode osiguranja svojim klijentima.

Konačno, Narodna banka Srbije vrši nadzor i nad bankama i društvima za osiguranje (što nije čest slučaj u uporednom pravu), te je u mogućnosti da vrši kako nadzor nad društvima za osiguranje kao distributerima, tako i nam bankama kao pružiocima usluga i da usmerava ovaj vid bankoosiguranja u skladu sa regulatornim okvirom i interesom korisnika finansijskih usluga iz obe perspektive.

7. Obaveza posredovanja u rešavanju sporova (medijacija) u parničnom postupku čiji su predmet finansijske usluge

Odredba čl. 11. Zakon o parničnom postupku nije izričita da će sud obavezno uputiti stranke na medijaciju, već da će sud ukazati parničnim strankama na mogućnost za vansudsko rešavanje spora medijacijom ili na drugi sporazuman način. Dodatno, nijednim drugim zakonom kojim se uređuje zaštita korisnika finansijskih usluga nije propisana obaveza medijacije. Ovo znači da medijacija u Republici Srbiji nije obavezna kada je predmet spora finansijska usluga. Takođe, u praksi sudovi u Republici Srbiji ovlašćuju informišu stranke o ovoj mogućnosti, što konstatuju čak i najviši pravosudni organi u Srbiji.

Usled ovakvog stanja sa zakonodavnim okvirom i nedo-

voljne zainteresovanosti sudova da stimulišu posredovanje u rešavanju sporova, a zbog hronično preopterećenog sudskog aparata u Republici Srbiji, smatramo da je neophodno uvesti medijaciju kao obaveznu u postupcima čiji su predmet finansijske usluge. Obavezno posredovanje u rešavanju sporova bi omogućilo brže rešavanje velikog broja sudskih predmeta koji se odnose na finansijske usluge. S druge strane, korisnici finansijskih usluga bez sumnje imaju ovaj interes ne samo sa finansijske strane usled velikih troškova koji nose sudski postupci, ali tako i usled masovnih neuspeha korisnika finansijskih usluga pred sudovima u Republici Srbiji koji se odnose na finansijske usluge (npr. povraćaj troškova obrade kredita i poništaj ugovora o kreditu indeksiranih u CHF). Sa druge strane, finansijske insitucije dele isti interes što se tiče troškova, a još važnije ovakvim postupanjem bi štatile i unapredile svoju reputaciju koja je izuzetno osetljiva tema za pružaoce finansijskih usluga. Konačno, sud bi se bez dileme rasteretio od velikog broja sudskih sporova, što bi doprinelo efikasnosti sudstva u drugim oblastima u kojima je sudska zaštita neophodna.

8. Podizanje limita vrednosti ugovora na daljinu koji može da se zaključi davanjem saglasnosti za zaključenje tog ugovora korišćenjem dvostruke autentifikacije

U cilju daljeg razvoja digitalnog tržišta finansijskih usluga, predlaže se podizanje limita vrednosti ugovora na daljinu koji se mogu zaključiti putem dvostruke autentifikacije, sa dosadašnjih 600.000,00 RSD na viši prag. Ova izmena je posebno značajna za usluge osiguranja, usluge upravljanja dobrovoljnim penzijskim fondovima, usluge izdavanja elektronskog novca, investicione usluge i finansijske pogodbe. Svi ovi proizvodi ne doživljavaju veći prodor u digitalne kanale prodaje upravo zbog ograničenja u vrednosti ugovora koji je definisan Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga kod ugovaranja na daljinu.

Dvostruka autentifikacija, ako je postavljena na adekvatan način, kao bezbednosni mehanizam koji uključuje najmanje dva faktora potvrde identiteta, pruža visok nivo sigurnosti i pouzdanosti u identifikaciji korisnika. Time se obezbeđuje pravna sigurnost i zaštita obe ugovorne strane, što dodatno opravdava povećanje postojećeg limita. Preporučujemo da novi limit iznosi 1.200.000,00 RSD, u skladu sa Zakonom o finansijskim uslugama koji je donet 2025 kojim je za bankar-

ske usluge, kreditne usluge i usluge finansijskog lizinga utvrđen ovaj limit, čime bi se onda dodatno obezbedila i pravna izvesnost.

U cilju očuvanja finansijskog tržišta, a zbog sve brže digitalizacije građana Republike Srbije, ovom izmenom bi se povećala dostupnost finansijskih i osiguravajućih proizvoda putem digitalnih kanala, smanjili bi se administrativni troškovi ugovaranja i vreme potrebno za zaključenje ugovora. Dodatno, ovakav način ugovaranja bi dodatno ojačao konkurenciju na tržištu kroz inovativne digitalne kanale prodaje, gde bi se konkurencija svela na kvalitet usluge, a ne način ugovaranja, što i jeste suština digitalizacije finansijskih usluga.

9. Omogućavanje bankama da budu zastupnici društava za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima

Zakon o dobrovoljnim penzijskim fondovima i penzijskim planovima ("Sl. glasnik RS", br. 85/2005 i 31/2011) – „Zakon o dobrovoljnim penzijskim fondovima“ poznaje posrednike kao vid distribucije usluga dobrovoljnih penzijskih fondova, tako što definiše da posrednici usluga dobrovoljnih penzijskih fondova pružaju informacije o članstvu u dobrovoljnom penzijskom fondu, preduzimaju druge radnje kojima se zainteresovana lica informišu o poslovanju dobrovoljnog penzijskog fonda i dele prospekte dobrovoljnog penzijskog fonda. Iz ovakve zakonske definicije proizlazi da posrednici usluga dobrovoljnih penzijskih fondova nemaju pravo da preduzimaju bilo kakve druge radnje osim da upoznaju potencijalne članove dobrovoljnih penzijskih fondova sa mogućnošću ugovaranja ugovora o penzijskom planu i da ih informišu o detaljima ove usluge. Sve dalje radnje u vezi sa zaključenjem ugovora o penzijskom planu mora da preduzme društvo za upravljanje, što znači da ceo proces zaključenja ugovora o penzijskom planu ne može da se završi bez učešća društva za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom. Uzimajući u obzir društveni kontekst u Republici Srbiji, odnosno neminovan sve jači pritisak na državni penzijski sistem usled starenja stanovništva, jasno je da će u budućnosti dobrovoljni penzijski fondovi morati da budu daleko agilniji, što nikako ne mogu postići ako se proces ugovaranja penzijskog plana administrativno ne može završiti bez društva za upravljanje u svakom konkretnom slučaju. Ovakva tromost sistema upravljanja dobrovoljnim penzijskim fondom ne doprinosi konkurentnosti na tržištu finansijskih usluga i

ugrožava potencijal ovog vida štednje građana.

Vodeći računa da je preduslov za adekvatnu finansijsku podršku u penziji neophodna i finansijska pismenost građana, što je i Narodna banka Srbije prepoznala kroz svoju strategiju za unapređenje finansijske pismenosti, a da je finansijska pismenost građana Republike Srbije ipak na najznačajnijem nivou u domenu bankarskih usluga, neophodno je da se značajniji prodor dobrovoljnih penzijskih fondova među širi krug građana Republike Srbije upravo desi kroz bankarski sektor. Omogućavanje bankama da budu zastupnici društava za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom omogućilo bi se neophodno približavanje ovih usluga najširem krugu građana Republike Srbije, čime bi se doprinelo većoj finansijskoj inkluziji. Takođe, očuvanjem nadzora od strane Narodne banke Srbije nad celim procesom i svim učesnicima u ovom procesu i obavezom zaposlenih u bankama koji bi bili zastupnici ove usluge da prethodno steknu licence Narodne banke Srbije za ovu vrstu zastupanja, kao i odgovornošću društava za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondom za rad svojih zastupnika, obezbedio bi se kvalitet, stručnost i odgovornost u komunikaciji sa klijentima.

Veći broj članova dobrovoljnih penzijskih fondova doprineo bi i stabilnijem prilivu sredstava u fondove, čime bi se poboljšao položaj svih članova dobrovoljnih penzijskih fondova i dodatno ojačala socijalna komponenta ove usluge. U najširem društvenom kontekstu, rast sredstava u fondovima omogućava dugoročna ulaganja u državne obveznice i domaće tržište kapitala, čime se doprinosi i stabilnosti celog finansijskog sistema Republike Srbije.

10. Oslobođanje od plaćanja nagrade javnim beležnicima za overu potpisa na sporazumima o rešavanju spora posredovanjem

Oslobođanje od plaćanja nagrade javnim beležnicima za overu potpisa na sporazumima o rešavanju spora posredovanjem ima za cilj dodatno podsticanje u rešavanju sporova posredovanjem kao efikasnog, brzog i ekonomičnog načina rešavanja sporova. U situaciji u kojoj u Republici Srbiji, osim nagrada za rad javnih beležnika, raste i visina sudskih taksi, ozbiljno je uzdrmana dostupnost pravdi građanima Republike Srbije i privrednim subjektima, usled potrebe da ova lica raspolažu nemalim novčanim sredstvima kako bi rešili svoje sporne odnose

uz pomoć pravno prihvatljivih i priznatih postupaka. Dodatno, kako je u nesumnjivom javnom interesu da se rasterećuje pravosudni sistem i time poboljšava njegova efikasnost, a dodatno da se na nivou države promoviše kultura dijaloga i kompromisa, uklanjanjem finansijske barijere u vidu nagrade javnim beležnicima za overu potpisa, strane se dodatno motivišu da sporazumno rešavaju svoje sporne odnose. Takođe, s obzirom da je overa potpisa formalnost koja se preduzima na već postignutom sporazumu, isključivo kako bi ovaj sporazum stekao svojstvo izvršne isprave, ova mera je i pravno opravdana, jer ne postoji pravna dodatna vrednost overavanja potpisa. U slučaju potrebe za intervencijom pravosudnog sistema, strane će dalje koristiti usluge javnoizvršilačke i sudske funkcije čiji bi se rad svakako platio na osnovu relevantnih tarifa, a shodno pravnoj opravdanosti plaćanja ovih naknada.

11. Uvođenje mogućnosti overe dokumentacije kod javnog beležnika bez prisustva stranaka

U savremenim pravnim sistemima, digitalizacija pravnih usluga predstavlja imperativ pravne sigurnosti, efikasnosti i dostupnosti pravde. Omogućavanje javnim beležnicima da sprovode radnje overe isprava bez fizičkog prisustva stranaka, uz prethodnu pouzdanu videoidentifikaciju i primenu sredstava kvalifikovanog elektronskog potpisa, jeste institut koji odgovara zahtevima vremena i tehnološkog razvoja, a istovremeno čuva osnovna načela notarskog prava – javnost, verodostojnost, nepristrasnost i lična odgovornost beležnika.

Omogućavanje overe bez fizičkog prisustva stranaka bilo bi značajno jer bi se na taj način omogućila veća dostupnost javnobeležničkim uslugama, što je naročito značajno za građane koji borave u inostranstvu, u mestima bez dostupnog javnog beležnika, za lica sa smanjenom pokretljivošću, te u situacijama vanrednog stanja, pandemije ili prirodnih nepogoda. Takođe, ovim bi se povećao stepen pravne sigurnosti jer bi se digitalnim tragom svake radnje (videozapis identifikacije, vremenska oznaka, elektronski potpis) obezbedio viši stepen kontrole nego kod fizičkog uvida. Nesporo je da bi ovo imalo pozitivan uticaj i na efikasnije funkcionisanje pravnog prometa, naročito u korporativnim i privrednim odnosima, gde je brzina i pouzdanost pravne forme ključna za zaključenje i izvršenje ugovora.

Identitet stranke bi mogao da bude utvrđen putem videoidentifikacije što podrazumeva korišćenje sredstava dvofaktorske autentifikacije, digitalnih ličnih dokumenata sa biometrijskim podacima, kao i nadzor beležnika u realnom vremenu. Tako utvrđen identitet zadovoljava standarde „pouzdanog identifikacionog postupka“, kako ga definišu međunarodni standardi i pozitivni propisi, a za ovaj vid utvrđivanja identiteta već je uspostavljen pravni okvir Zakonom o elektronskom dokumentu, elektronskoj identifikaciji i uslugama od poverenja u elek-

tronskom poslovanju.

Uvođenje instituta overe dokumentacije bez fizičkog prisustva stranaka, uz obaveznu videoidentifikaciju i primenu sredstava kvalifikovanog elektronskog potpisa, predstavlja značajan iskorak u digitalizaciji pravosuđa i javnog beležništva. Takva reforma je ne samo tehnički izvodljiva, već i pravno opravdana, pod uslovom da se izmeni važeći zakonski okvir u skladu sa evropskim standardima i principima zaštite prava.

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
- 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.
- Izmene Zakona o osiguranju i Odluke o sprovođenju odredaba zakona o osiguranju koje se odnose na izdavanje dozvole za obavljanje poslova osiguranja/reosiguranja i pojedinih saglasnosti Narodne banke Srbije omogućiti društvima za osiguranje da distribuiraju bankarske usluge, uz ispunjenje uslova koje propisuje Narodna banka Srbije čime bi se uspostavio regulatorni okvir koji bi obezbedio zaštitu korisnika finansijskih usluga i povećala dostupnost usluga, unapredila konkurencija i omogućila bolja usluga za krajnje korisnike.
- Izmene Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakona o bankama i Zakona o osiguranju kojom bi se uvela obaveza medijacije pre pripremnog ročišta odnosno prvog ročišta za glavnu raspravu.
- Izmene Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga na daljinu na način da se limit vrednosti ugovora na daljinu koji se mogu zaključiti putem dvostruke autentifikacije, sa dosadašnjih 600.000,00 RSD poveća na viši iznos.
- Izmene Zakon o dobrovoljnim penzijskim fondovima tako što će biti uvedeni zastupnici društava za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima.
- Izmene Javnobeležničke tarife tako što bi overavanje potpisa na sporazumima o rešavanju spora posredovanjem bilo oslobođeno od plaćanja nagrade javnim beležnicima za overu potpisa.
- Izmene Zakona o javnom beležništvu na način da se omogući overa sve dokumentacije (ugovora, izjava i sl.)

bez fizičkog prisustva stranaka u prostorijama javnog beležnika, nakon izvršene video identifikacije stranaka, uz usklađivanje i ostalih propisa čime bi se omogućilo da se dokumentacija koja je na ovaj način overena bude iste pravne snage i pogodna za korišćenje u svim pravnim poslovima i u iste svrhe kao i dokumentacija koja je overena u prostorijama javnog beležnika.