

Klijenti žele fer poslovanje

Šta će novi zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga doneti potrošačima, a šta bankama? Da li će se stati na put samovoljnom podizanju kamata od strane banaka, a kako će se banke zaštititi od neurednih platiša? O dugoočekivanom zakonu na Forumu "Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga" u organizaciji Business Info Group, govorili su predstavnici Narodne banke Srbije, Ministarstva finansija, bankarskog sektora i Udruženja potrošača



Promene kamatnih stopa u toku otplate kredita, skriveni troškovi na tekućim računima i kreditnim karticama, sitna slova u ugovoru, usvajanjem zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga trebalo bi da postanu prošlost. Dužnici nekih banaka žale se kako ih nepravedno "deru", dok se banke žale na dužnike koji ne plaćaju svoje dugove. Ovaj zakon, koji je skoro sasvim preneo direktivu 48 Evropske unije, konačno treba da postavi banke s jedne i građane s druge strane, u ravnopravan položaj. Narodna banka Srbije kao predlagač, poslala je zakon direktno u Skupštinu Srbije i sada se čeka prolećno zasjedanje kako bi se i usvojio, ističe **Mira Erić Jović, viceguverner NBS.**

- Zakon stupa na snagu u roku od osam dana od objavljivanja, a primenjuje se šest meseci nakon toga. Tri meseca je ostavljeno Narodnoj banci i Ministarstvu trgovine da pripreme podzakonska akta i da se banke prilagode retroaktivnim uredbama.

Ovim zakonom biće zaokružen sistem zaštite potrošača, zajedno sa Zakonom o zaštiti potrošača koji je već usvojen. Kada je Ministarstvo trgovine donosilo Zakon o zaštiti potrošača, u dogovoru sa njima izbačena je glava koja se odnosila na finansijske usluge s ciljem da se donese poseban zakon koji će to sve definisati i rešiti. Banke su se po medijima izjašnjavale negativno o tom potezu, u smislu da su banke spremne da postupaju fer prema klijentima i da nije jasno zašto je NBS insistirala na izostavljanju tih članova. Na osnovu takvih komentara, mi smo zaključili da su one zainteresovane da svoju postojeću praksu menjaju, odnosno jačaju, jer to nije samo u interesu klijenata, već i samih banaka. Govorim o onim bankama koje su sa sobom donele ozbiljne investicije i koje imaju dugoročne strategije nastupa na tržištu i da je njima u interesu da se gradeći dobru praksu kvalitetno pozicioniraju na tržištu.

Korisnički servis Narodne banke dobija prigovore koji uka-

zuju na krajnje neprihvatljivu praksu u oblasti kreditiranja. Ne verujem da će iko od prisutnih smatrati dobrom praksom, ako imate ugovor o kreditu sa varijabilnom kamatnom stopom, gde je kamatna stopa euribor plus 3,9 odsto, da se sada obaveštavaju klijenti da je u međuvremenu, saglasno promenama u poslovnoj politici banke, kamatna stopa promenjena i iznosi euribor plus 6,5 odsto. Ima i drugih primera, recimo, da se marža menja sa jedan na 3,9 odsto ili da je jedna banka zaključila ugovore po kojima može da menja maržu saglasno poslovnoj politici banke i to tako što na dinarske kredite ta promena može da ide od jedan do 40 odsto, a na devizne od pet do 25 odsto. Pri tome, klijent je potpisao da nema pravo čak ni na prigovor. Ovo nisu jedini primeri, ali su sada aktuelni i to se ne može smatrati dobrom praksom. Ozbiljan bankarski sektor ima direktan interes da tu praksu promeni.

U ovom zakonu je gotovo u celini preneti direktiva 48 Evropske unije, koja je u primeni od maja 2010. godine u EU. Delovi direktive koji se odnose na institute koji u Srbiji ne postoje nisu primenjeni, kao na primer na kreditne posrednike, budući da naš regulatorni sistem dozvoljava samo bankama da se bave kreditnim i depozitnim poslovima i nikome više. Direktivu smo i proširili, saglasno praksi jednog broja zemalja, i na drugi deo usluga kao što su



Mira Erić Jović, Narodna banka Srbije

U skladu sa evropskom direktivom

Mira Erić Jović naglasila je da je naš zakon u celini usaglašen sa evropskom direktivom.

- Ništa se zakon u Hrvatskoj ne razlikuje od našeg zakona. Razlikuje se samo u delu u kome je naš zakon proširen na druge proizvode i daje veći stepen zaštite.

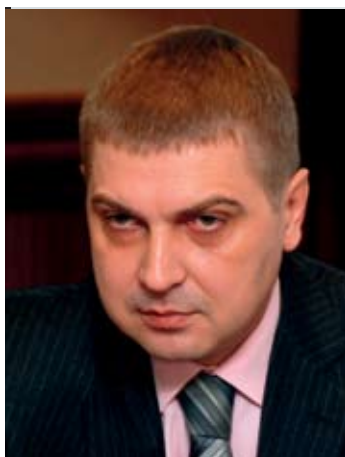
Takođe, ne vidim razlog zašto bi trebalo da se istakne da će neke odredbe poskupeti neke finansijske usluge i ne vidim povodom čega se očekuje poskupljenje. Da li zbog toga što se ovim zakonom predviđa besplatno gašenje računa kada klijent sve vreme plaća troškove vođenja računa, ili zato što je gašenje kreditne kartice besplatno, ili zato što se sada banka obavezuje da je dužna gotovinu sa računa klijenta da isplati na njegov zahtev odmah po evidentiranom prilivu?

stambeni krediti, kreditne kartice, računi, sefovi i depoziti. Često se postavlja pitanje zašto baš Narodna banka to radi. Narodna banka Srbije po zakonu ima za osnovni cilj održanje cenovne stabilnosti, a kao drugi cilj postavljeno je održanje finansijske stabilnosti. S druge strane NBS, ima funkciju regulatora i supervizora nad većim

delom bankarskog sektora, osim dela nad kojim nadležnost ima Komisija za hartije od vrednosti. U razvoju funkcije supervizije važnu ulogu igraju Bazelski principi. Sada radimo na Bazelu II gde se ističe tržišna disciplina. Ovaj deo aktivnosti koji sprovodimo mi kao i druge centralne banke, pod zaštitom klijenata podrazumevaju tri vr-

ste aktivnosti.

Prvo je jačanje fer odnosa prema klijentima. Jedan od 10 osnovnih principa zaštite potrošača u EU govori da ugovori treba da budu fer prema klijentima. Drugi deo se odnosi na adekvatno informisanje klijenata tokom svih faza ugovora, kao i pre zaključivanja ugovora. Tim aktivnostima se pokrivaju



Vladan Manić, Ministarstvo finansija

Zaštita za sve

Mi smatramo da bi zakon trebalo da obuhvata korisnike svih finansijskih usluga i verujem da će ova verzija zakona i kasnije biti doradivana. U ovom zakonu zaštićeni su samo klijenti banaka i lizing kuća, a predlog Ministarstva finansija je da se zaštite i korisnici brokersko-dilerskih usluga i investicionih fondova, tako da će ovaj zakon u skorijoj budućnosti obuhvatiti i oblasti koje sada ne obuhvata.

oglašavanje, predugovorni odnosi i odnosi tokom ugovora. To je ono što zovemo finansijskom edukacijom. Finansijska kriza je istakla značaj ovih aktivnosti. Na jednoj konferenciji članica borda FED-a rekla je da su u Americi u ovoj krizi naučili da je zaštita potrošača u funkciji finansijske stabilnosti, pa čak i ekonomskog rasta.

Znamo da i G20 ističe značaj zaštite klijenata i to je jedna od aktuelnih tema i u svetu. Ovim zakonom će svakako biti povećan stepen zaštite klijenata finansijskih usluga.

Bankarski sektor je uglavnom stavlja primedbe na prvu radnu verziju, iako smo mi rekli da ćemo njihove sugestije uzeti u ozbiljno razmatranje, kaže Mira Erić Jović.

Ministarstvo finansija nije učestvovalo u izradi zakona, ali se našlo u specifičnoj poziciji jer je trebalo da da mišljenje o predlogu zakona, a istovremeno su postojala velika očekivanja strukovnih udruženja, kazao je Vladan Manić, savetnik ministarke finansija.

- Trebalo je da damo mišljenje i saradujemo sa NBS, a s druge strane postojala su velika očekivanja strukovnih udruženja s obzirom na veliki broj primedbi na radnu verziju. Pre nego što smo se izjasnili, konsultovali smo se sa svim strukovnim udruženjima, pre svega sa Udruženjem banaka i Asocijacijom lizing kompanija i saslušali primedbe i sugestije. Sve primedbe smo proverili

ЗА СЕБЕ
ЗА ПОРОДИЦУ

ЖИВОТНО
ОСИГУРАЊЕ

**ДУНАВ
ОСИГУРАЊЕ**

за Ваше добро!

Постоје тренуци које желимо да сачувамо заувек...
Ипак, увек се питамо шта доноси будућност?
Да ли ћемо моћи да обезбедимо све што нам треба?
Шта још ми можемо да урадимо?

Животно осигурање је улагање у сопствену будућност,
прави начин да себи и својој породици обезбедите
финансијску сигурност и живот са мање неизвесности.

**Дунав осигурање, поуздан партнер,
за Вас и за Вашу породицу.**

0800 386 286
DUNAVO
БЕСПЛАТАН ПОЗИВ

www.dunav.com

i uporedili sa direktivama EU. Dosta primedbi nije bilo na mestu, jer nisu bile u skladu sa direktivama, mada, s druge strane, postavlja se pitanje da li je trenutak da se sve evropske direktive i primene.

Konačna verzija nacrtu zakona pretrpela je značajne izmene i u tom smislu Narodna banka je bila veoma konstruktivna, prihvatila naše sugestije i potpuno smo usaglasili naše stavove.

Zakon je korak napred ka zaštiti korisnika finansijskih usluga. Svojevremeno, kada je usvajan Zakon o zaštiti potrošača, zamerano je da je iz njega namerno izvučen deo o finansijskim uslugama da bi se bankama dala konkurentna prednost nad potrošačima i da klijente niko ne štiti. Ovo je dokaz da to nije bila namera Narodne banke i mi smo dali podršku izradi posebnog zakona, jer je ova vrsta usluga do te mere specifična da ne bi bila dobro regulisana opštim Zakonom o zaštiti potrošača.

Zoran Petrović, zamenik predsednika Izvršnog odbora Rajfajzen banke ocenio je da sama činjenica da se govori o zaštiti potrošača, pokazuje da se u poslednjih deset godina nešto dramatično promenilo u ovoj zemlji.

- S kraja 80-ih i tokom 90-ih banke uopšte nisu obavljale svoju osnovnu funkciju, a građani nisu mogli da uzmu kredit. Trebalo je da nađete vezu da dobijete bilo kakav kredit od bilo koje banke na srpskom



tržištu. Deset godina kasnije pričamo kako da zaštitimo korisnike finansijskih usluga. Postoji napredak, deo kredita za taj napredak ide državi što je otvorila bankarski sektor i izložila ga konkurenciji. Danas imamo 33 banke koje klijentima nude lepezu najrazličitijih usluga. Zahvaljujući otvaranju finansijskog sektora, 75 odsto bankarske aktive nalazi se u rukama domaćih banaka sa stranim kapitalom. Finansijska kriza je pokazala da zahvaljuju-

ći tome, kao i činjenici da Srbija ima dobro regulisan bankarski sektor, nije potrošen ni dinar poreskih obveznika na saniranje učesnika na banakrskom tržištu.

Povodom ovog zakona bilo je različitih napisa u medijima, bilo je razmene argumenata i tamo gde nije dobro da toga bude. Narodna banka je organizovala javnu raspravu sa bankama, na kojoj smo dali svoje primedbe.

Nacrt zakona generalno je do-

bar, ali ima određenih stavki na koje su banke stavile ozbiljne primedbe. Te primedbe nisu od tolikog značaja da bismo mi rekli kako je to katastrofalan predlog zakona. Takođe, bilo bi dobro da smo pre podnošenja zakona Skupštini pogledali i taj nacrt. Ima stvari koje su izostavljene, a mogle su biti primenjene u prvom nacrtu.

Najznačajnije primedbe na taj prvi nacrt zakona odnose se na obaveze za oglašivače. Takođe, primedbe na način raskida

ugovora imale su lizing kuće. Možda i mi u finansijskom sektoru nismo dobro razumeli sve, a to znači da bi neke odredbe trebalo dalje razvijati kroz propise. Ne verujem da je namera centralne banke ijednog trenutka bila da bilo koga stavi u neravnotežan položaj.

Kod odredaba koje se tiču kreditnih kartica, da se šteta koju plaća korisnik kartice ograniči na 150 evra u dinarskoj protivvrednosti, primenjene su evropske direktive. Međutim,

0% kamate 6 MESECI

Raskamatite se!

Refinansiranje kreditnih zaduženja kod drugih banaka sada je stvarno komotno. Bez ikakve kamate, provizija i troškova u prvih 6 meseci! A nakon tog perioda, i dalje komotno možete nastaviti da koristite svoju VISA kreditnu karticu.

Uz ZERÓ kreditnu karticu Raiffeisen banke ostvarujete:

- 0% kamate na refinansirani iznos
- 0% kamate na nova plaćanja
- 0% kamate na podizanje gotovine
- 0 dinara za mesečno održavanje računa

Nakon 6 meseci primenjuje se redovna mesečna kamatna stopa od 1,95%.

Besplatan broj za informacije
0800-111-000
www.raiffeisenbank.rs



ta evropska direktiva propisuje i obaveze za imaoce kartice da bi iskoristio to svoje pravo, čega nema ovde i to je nešto čime je trebalo dopuniti zakon. Kada govorimo o prevremenoj otplati kredita, evropska direktiva propisuje koliko ta otplata može klijenta maksimalno da košta. Ali ta odredba je dopunjena još nekim članovima, u kojima se govori o situaciji kada je usled prevremene otplate došlo do štete za pružaoca usluga.

Čitajući naslove u pojedinim novinama, ne mogu da se ne zapitam da li radimo u pravom

biznisu. Treba voditi računa kako se piše o finansijskom sektoru. Ne zato što finansijski sektor treba da bude zaštićen, već zato što u krizi svako nekritičko pisanje može da dovede do nestabilnosti, što nije u interesu potrošača, kaže Petrović.

Zoran Stojaković, direktor sektora poslovne mreže Alfa banke, naglasio je da ova banka podržava zakon i da će njegovim dobrim definisanjem srpsko finansijsko tržište biti još urednije i efikasnije.

- Svi naponi Narodne banke i poslovnih banaka u poslednjih 10 godina dali su dobre rezultate i

zato je bankarski sistem tako reagovao na krizu. Pozitivan u zakonu je još ravnopravniji odnos između banaka i klijenata i ta ravnopravnost ne može biti narušena ni na jednu stranu. Banka je jedna od ugovornih strana koja je u povoljnijem položaju, jer ima više znanja i bolji položaj, i zato podržavamo zakon koji će doprineti edukaciji klijenata i njihovom upoznavanju sa tržištem. Imali smo mnogo komentara na prvi nacrt zakona i njih smo dostavili Narodnoj banci. Ako posao radimo ozbiljno ne možemo podržati aktivnosti koje su se dešavale na trži-

štu, kao što su skriveni troškovi i zato ćemo podržati ovaj zakon koji će to definisati tako da svi znamo koja su pravila igre.

Snežana Anđelić, direktorka pravne službe Eurobanke EFG ocenila je da su sve banke očekivale ovakvu regulativu, imajući u vidu da 75 odsto njih potiče iz Evropske unije, u kojoj je to već duže vreme uobičajena praksa.

- Narodna banka je još 2009. godine donela odluku o regulisanju odnosa sa fizičkim licima i sve banke su još tada bile u obavezi da donesu opšta pravila poslovanja, u kojima su

detaljno regulisale odnose sa klijentima fizičkim licima. Tu se određuje obaveza predugovaranja, davanja nacrtu ugovora klijentima, da se banka ne može pozvati na poslovnu politiku prilikom povećanja marže kao dela kamatne stope, nego da se moraju transparentno objasniti razlozi promene kamatne stope ili nekog dela ugovora. Narodna banka je već preduzela mere i banke su se usaglasile, tako da smo dosta pitanja iz oblasti zaštite potrošača već regulisali do određenog nivoa.

Meni kao pravniku najviše je zasmetalo što se taj zakon u prvoj verziji odnosio na preduzetnike. Preduzetnici su nesrećno u našem zakonu definisani kao fizička lica koja obavljaju delatnost radi sticanja dobiti, tako da se preduzetnici provlače kako im je zgodno, nekad kao pravna, nekad kao fizička lica. Zahvaljujem što toga nema u krajnjem nacrtu. Druga stvar je retroaktivnost, koja se kao pravni institut vrlo retko primenjuje. Evropska direktiva ne predviđa generalnu retroaktivnost zakona, već samo određenih odredaba zakona.

Ako već ne može da se izbegne, volela bih da se retroaktivnost odnosi na minimalan deo odredaba zakona, jer bi u suprotnom 12 miliona ugovora trebalo da se aneksira. To nije samo tehnički problem, već i problem u poslovanju banaka i problem za njihove bilanse. To su dve najkrupnije primedbe. Ima i detalja kao što su - zašto je banka



Štedite u Vojvođanskoj

Sigurnost koju očekujete,
kamate koje će Vas iznenaditi.

Uverite se sami.

Za dodatne informacije posetite najbližu poslovnicu Vojvođanske banke



www.voban.co.rs



VOJVOĐANSKA BANKA
NBG GROUP



Viktor Feješ, OTP banka
Skuplje usluge

Viktor Feješ iz OTP banke ukazao je da je neminovno poskupljenje pojedinih finansijskih usluga zbog nekih odredaba zakona.

- Ukoliko se određeni troškovi ukinu, banka mora da ih nadoknadi, jer i izvori finansiranja koštaju. Normalno je da banka nađe neku računicu u svemu tome, što će rezultirati povećanjem kamatnih stopa u nekim segmentima i to svima mora biti jasno. U članu 36. prvog predloga o platnim karticama, klijent bi snosio trošak od 150 evra ako se izgubi kartica.

Time je otvoren put za zloupotrebu kreditnih kartica. Banke imaju niz zaštitnih mehanizama i za klijente i za banku, kao na primer dnevni limiti za podizanje novca, SMS obaveštenje prilikom podizanja sredstava. Time što ćemo odrediti samo 150 evra za plaćanje troškova, otvaramo vrata za same klijente za buduće zloupotrebe. Banke u budućnosti mogu da snose značajnije troškove zbog kreditnih kartica. Bankari kada određuju cenu proizvoda u obzir uzimaju niz faktora, a između ostalih i rizičnost plasmana i cenu vezuju za naplativost tih plasmana. Zato sam rekao da može doći do povećanja cene ukoliko dođe do zloupotreba kartica - objasnio je Feješ.

kriva ako se vama pokvari pegla koju ste kupili na kredit. Odredbe ukazuju da kod potrošačkih kredita u krajnjoj instanci postoji odgovornost banke za proizvode. Narodna banka je uradila veliki deo posla na zaštiti i edukaciji klijenata i mi se zajedno sa njima edukujemo.

Viktor Feješ, direktor Direkcije za upravljanje mrežom filijala i prodaje za stanovništvo OTP banke izrazio je zadovoljstvo što je nakon deset godina u Srbiji došlo vreme da se uredi odnosi između banaka i klijenata finansijskih usluga.

- Nakon deset godina turbulentnog bankarstva uređuje se i ova oblast. Svi znamo kakve su bile okolnosti na tržištu kada su prve banke počele da kreditiraju, nakon perioda kada uopšte nije bilo kredita. Sada je pravi momenat za jedan ovakav zakon. Dobro je to što će sadašnje tržište, koje je izuzetno konkurentno, biti transparentnije. Očekujemo jasan i primenjiv zakon u oba smera, i prema bankama i prema potrošačima.

Pozitivne strane ovog zakona su pre svega obaveštavanje klijenata. Davanje nacarta ugovora na uvid pre potpisivanja ugovora je nešto što će svako da prihvati kao dobru stvar. Tako će i klijenti moći da se upoznaju sa finansijskim obavezama koje će imati. Bitno je pravilno korišćenje finansijskih usluga, pod kojim uslovima se koriste i kada treba platiti obaveze banke. Jako dobra stvar za klijenta je što se na ovaj način Narodna banka trudila da što više standardizuje efektivnu kamatnu stopu među svim bankama i na taj način klijent će moći da poredi kamatne stope među bankama. Sam zakon ne favorizuje nijednu banku i želi da sredi neke odnose na tržištu. Jako je bitno i da se u tom naporu uređenja odnosa između klijenata i banaka ne vodimo samo interesima klijenata već moramo voditi računa i o finansijskim institucijama. Sam zakon je veoma dobro koncipiran, odražava glavne karakteristike regulative EU i ako se u novom predlogu usvojilo nešto od onoga

što su banke predložile, mislim da će biti dobar alat za regulisanje tržišnih odnosa, smatra Feješ.

Predsednik Nacionalne organizacije za zaštitu potrošača Goran Papović zamerio je Narodnoj banci što je potrošačke kredite, odnosno finansijsku pogodbu između prodavca i kupca, izvukla iz Zakona o zaštiti potrošača i ubacila u ovaj zakon. Prema njegovim rečima, na taj način potrošači bespotrebno ostaju nezaštićeni još godinu dana.

- Mi smo proteklih deset godina tražili da se uredi oblast potrošačkih kredita i oblast finansijskih usluga. Namerno sam ove dve stvari razdvojio, jer uvek govorimo da treba razdvojiti klasične komercijalne kredite od potrošačkih kredita. Da se našalim, ako bankari ovako hvale ovaj zakon, onda mora da će biti na štetu potrošača.

Treba otvoreno reći da ne možemo mi nešto novo uvesti. Ako su Hrvati u svom Zakonu o zaštiti potrošača ostavili direktivu o potrošačkim kreditima, zašto smo je mi izbacili? Oni su svoje zakonodavstvo usaglasili sa EU, jer su kandidati za članstvo. Kada pogledate Zakon o zaštiti potrošača Republike Hrvatske, imate deo koji se zove potrošački krediti. Taj deo postoji i u zakonima Bosne i Hercegovine, Makedonije i Crne Gore. Jedino mi iz Zakona o zaštiti potrošača izbacujemo direktivu o potrošačkim kreditima. Tu se postavlja pitanje nadležnosti.

Ko je nadležan za zaštitu potrošača na osnovu Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga? Kada govorimo o potrošačkom kreditu, nadležnosti u ovom zakonu nema. Za nas su finansijski posrednici i javna preduzeća. Ko je ovlastio Elektrodistribuciju ili Infostan da obračunavaju kamatu kada se sa njima ne ugovara kamata? Kome oni prijavljuju kamate? Da li plaćaju PDV na njih? Potrošač je dužan samo da plati nominalan dug, ako ga neko tuži za dugovanje. Odredbu o potrošačkim kreditima treba



Goran Papović, NOPS
Bespotrebno odlaganje

Goran Papović je podsetio da je ministar trgovine Slobodan Milosavljević javno garantovao da će 1. januara stupiti na snagu novi Zakon o finansijskim uslugama i da će ako se to ne desi, zahtevati da se ta direktiva o potrošačkim kreditima vrati u zakon o zaštiti potrošača, kako bi potrošači bili zaštićeni.

- Ne vidim zašto to nije ostalo u Zakonu o zaštiti potrošača, a onda u ovom zakonu određeno jednim članom da prestaje da važi stupanjem ovog zakona na snagu. Sada se čeka da se napravi ceo novi zakon, a da se potrošači u međuvremenu ostave na ledu i nezaštićeni - požalio se Papović.



Svi dobri uslovi na jednom mestu...

Za otpornost Vašeg budžeta

OTP grupa je najveća nezavisna bankarska grupa u centralnoj i istočnoj Evropi.

OTP banka Srbija a.d. Novi Sad je članica međunarodne OTP grupe, vodeće finansijske institucije u Mađarskoj, koja posluje u Bugarskoj, Hrvatskoj, Crnoj Gori, Rusiji, Rumuniji, Slovačkoj i Ukrajini.



www.otpbanka.rs

OTP banka Srbija a.d. Novi Sad, Bulevar oslobođenja 80, 21000 Novi Sad
www.otpbanka.rs Call Center: 0700 480 400 021 4800 400

„Logistika u Srbiji“

15. mart 2011. godine u 10h u hotelu Hyatt u Beogradu

Dodatak sa izlaganjima na konferenciji biće objavljen u listu ПОЛИТИКА

Business Info Group i portal www.logistikausrbiji.rs prvi put kod nas organizuju konferenciju koja će okupiti stručnjake iz ove izuzetno važne oblasti i omogućiti im da razmene informacije i iskustva, unaprede poslovanje, uspostave međusobne kontakte i predstave se ciljnoj grupi. Na konferenciji će biti predstavljena najbolja iskustva u logistici, nova rešenja, uz analizu stanja i strategije razvoja logistike u Srbiji i regionu.

Preliminarni program konferencije:

PRVI PANEL - Razvoj logistike u Srbiji

- Stanje i strategija razvoja logistike i intermodalnog transporta u Srbiji
- Železnice Srbije - železnički i intermodalni transport, kontejnerski terminali
- Dunavska strategija Srbije i EU
- City logistika, stanje i razvoj u Srbiji

DRUGI PANEL - Distribucija, lanac snabdevanja, skladištenje

- Marketing logistika
- Menadžment logistike i lanca snabdevanja
- Tehnička rešenja i opremanje industrijskih skladišta, skladišno-distributivnih i logističkih sistema
- Logistički provajderi
- Logistika u firmi - case study
- Distribucija, snabdevanje i skladištenje

TREĆI PANEL - IT u logistici

- Globalni sistem standarda za lance snabdevanja
- RFID tehnologija - Radio frequency identification (Identifikacija putem radio frekvencije)
- Oprema, sistemi i rešenja za mobilno računarstvo, automatsku identifikaciju i automatsko obuhvatanje podataka
- Poslovni program, sa rešenjima za logistiku (distribucija, skladištenje, zalihe, nabavka)
- Satelitsko praćenje i pozicioniranje vozila, upravljanje voznim parkom

Zoran Petrović, Rajfajzen banka Dobri odnosi sa klijentima

Zoran Petrović iz Rajfajzen banke istakao je da je interes banaka da dugo rade sa svojim klijentima.

- Ovdje se banke ne bave nikakvim špekulacijama. Osnovni posao banaka je rad sa klijentima, ne pružamo nikakve usluge osim bazičnih finansijskih usluga, nikakve usluge koje bi mogle da utiču na izazivanje finansijske nestabilnosti, kao što je to u drugim zemljama. Bankarski sektor želi da pruža usluge svojim korisnicima i da time zaradi i svojim akcionarima donese odgovarajući profit. Prema podacima Narodne banke, banke su za prvih devet meseci 2010. godine u Srbiji investirale više od 390 milijardi dinara. To je ozbiljna suma i naravno da akcionari banaka žele da ostvare određeni profit od tih investicija, ali ne žele da taj profit dođe od zloupotrebe baze klijenata sa kojima banka radi. Ja govorim ispred Rajfajzen banke, ali verujem da to nije interes nijedne finansijske institucije. Samo iz dugoročnog odnosa sa našim klijentima možemo da profitiramo i mi i oni. Niko pametan nije protiv Zakona o zaštiti potrošača, ta materija treba da zaštiti potrošača, ali da ne dovede pružaoca finansijske usluge u podređen položaj.



vratiti u Zakon o zaštiti potrošača. Potrošački kredit je klasični obligacioni odnos i ne vidim kakve su tu ingerencije NBS koja vodi monetarnu politiku, politiku bankarstva i čuva finansijsku stabilnost. Vi ćete sada morati da otvorite posebnu službu za saradnju sa udruženjima potrošača. Neke članove zakona o zaštiti potrošača ste dezavuisali, i to u vezanim ugovorima kada prodavac daje nešto na odloženo plaćanje.

Nema klasične retroaktivnosti

Svih ovih godina smo pitali zašto Srbija nema zakon o finansijskim uslugama i ko nam je branio svih ovih godina da se ugradi i direktiva o potrošačkim kreditima. Mi jesmo za to da se uredi zaštita korisnika finansijskih usluga, ali i da se potrošački krediti razlikuju od finansijskih usluga, da se ugrade u zakon o zaštiti potrošača i da ingerencije imaju udruženja za zaštitu potrošača.

Mi smo Narodnoj banci dostavili 20 primedbi i obećano nam je da će neke od njih prihvatiti. Narodna banka je predlagač koji ima pravo da ide direktno u Skupštinu, tako da ne znamo šta je od toga prihvaćeno.

Imali smo i primedbu na kreditni biro, jer je osnovan odlukom Udruženja banaka i ne postoji nikakva kontrola privatnosti, ko i na koji način može da daje podatke o bonitetu, ko i na koji način može da menja podatke o bonitetu nekog klijenta. To je osnovalo Udruženje banaka za sebe, a plasira se u javnosti kao državna institucija.

To nije nezavisna institucija.

Viceguverner NBS Mira Erić Jović istakla je da Narodna banka ima efikasne mehanizme funkcionisanja, jer da bi se zakon efikasno implementirao, onda se moraju obezbediti efikasni alati.

- Nefer praksu ne primenjuju sve banke, već samo manjina banaka. U vezi sa retroaktivnošću, ne želim da otvaram pravnu diskusiju, ali prevashodni cilj je da zakon da željeni rezultat. Ne radi se o klasičnim retroaktivnim odredbama s obzirom na to da se odnosi na obaveze koje dospevaju nakon stupanja zakona na snagu. Neki ugovori su dugoročni, uglavnom stambeni krediti, ali njih nema 12 miliona već oko 76.000 i to u čitavom bankarskom sektoru. Manji broj banaka nije usaglasio nefer uslove poslovanja sa našim preporukama i odlukom iz 2008. godine. Rok za primenu odluke bio je oktobar 2009. i od tada je prošlo više od godinu dana, a neke banke nisu ispoštovale tu odluku. U svakom slučaju, ne može se govoriti o milionskim ugovorima, već u najgorem slučaju oko devedesetak hiljada ugovora. Možda se mogu uključiti i keš krediti sa takvim klauzula-

ma, a ukupno ovih kredita ima 700.000. Retroaktivnost se odnosi na ugovore čije obaveze dospevaju nakon stupanja zakona na snagu i samo u delu koji se odnosi na primenu poslovne politike i odredbe koje govore o neodređenim ili neodredivim odredbama ugovora. Pozivanje na poslovnu politiku je zabranjeno, iako se iz prigovora Narodnoj banci vidi da i dalje postoje u jednom broju banaka. Manji broj banaka daje pogrešnu sliku o celom bankarskom sektoru.

Što se tiče Kreditnog biroa, kada smo krenuli u reformu bankarskog sektora, veliki nedostatak je bila baza vezana za stepen zaduženosti fizičkih i pravnih lica. U početku je Narodna banka sama postavila kreditni biro, mada ni tada to nije bila naša nadležnost. Narodna banka nema ništa protiv da se otvori tržište i da ko god hoće napravi svoj kreditni biro i ponudi uslugu.

Zakon nije zaštita dužnika

Kada se radi o zaštiti banaka, nije posao Narodne banke da štiti banku i njene akcionare od propasti, već je to posao menadžmenta. Naš posao je da zaštitimo stabilnost finansijskog sektora, radi zaštite tuđih sredstava. Već nekoliko godina je u postupku predlog zakona o faktoringu. Ne znam kada će biti usvojen, ali i u ovom zakonu su predviđene neke odredbe koji deo preostalog potraživanja banka može da prenese na drugo lice. Mora se napomenuti da ne treba mešati ovaj zakon sa zaštitom dužnika, ovo ne treba da bude zaštita dužnika. Ovim zakonom zabranjen je agresivan nastup i banke koje prenesu potraživanja moraju da vode računa na koga će preneti potraživanje i kako će se taj odnositi prema klijentima, kako bi zaštitila svoju reputaciju, kaže Mira Erić Jović. Goran Papović je ukazao i na neke nepravilnosti kod lizinga na štetu potrošača.

- Kod lizinga je postojala specijalna punomoć, a to znači da se ja kao potrošač odričem prava da tužim lizing kuću i da ovlašćujem njenog pravnika da zastupa mene. Ako je oštećena strana lizing kuća, a tuženi potrošač, koga taj pravnik zastupa? Specijalna punomoć je nezakonita i neustavna, a mi smo sa tim deset godina živeli. Kada kažete zaštita banaka, da li to znači da se i u bankama može pojaviti neka specijalna punomoć?

Vladan Manić je stao u zaštitu Zakona o finansijskom lizingu, budući da je Ministarstvo finansija radilo na tom zakonu prošle godine.

- Narodna banka i Ministarstvo finansija su prošle godine veoma mnogo uradili na zaštiti potrošača i to ne samo kroz zakon o finansijskom lizingu. Ko-

www.merkur.rs



Program 15 plus

Za sigurnost Vas i Vaše porodice!

Generacijama osiguravamo vrednosti koje čoveku najviše znače: ŽIVOT I ZDRAVLJE!

Novi program 15 plus vam omogućava štednju za pristojnu starost, zaštitu od posledica bolesti i neizvesnosti.

Pružite sebi i svojoj porodici potpunu sigurnost za budućnost.

Osiguravamo najvrednije, osiguravamo ŽIVOT.

MERKUR
OSIGURANJE
osn. 1790

risnici finansijskih usluga se štite i kroz adekvatna osnovna zakonska rešenja. Kada imate dobar osnovni zakon koji reguliše materiju, vi ste već zaštitili polovinu potrošača od lošeg, neadekvatnog ili zlonamernog tumačenja zakona.

Sprečavanje prevara

Najbolji primer je Zakon o finansijskom lizingu koji su zajedno radili Ministarstvo finansija i NBS. Inicijator promena zakona bila su udruženja za zaštitu potrošača. Reč je bila o razlikama između operativnog i finansijskog lizinga i zloupotrebama i dovođenjima klijenata u zabludu.

Dva meseca smo analizirali samo kako bi neko mogao biti prevaren i sva rešenja pretočili u zakon. Voleo bih da vidim kako ovim novim zakonom može neko biti prevaren u finansijskom lizingu. Jedina novina u ovom zakonu koja se nije odnosila na zaštitu potrošača, bila je finansijski lizing nekretnina. Zoran Petrović iz Rajfajzen banke je napomenuo neke od primedbi banaka na prvobitni nacrt zakona.

- Lizing kuće imale su primedbe na član zakona o odustajanju od ugovora. Imali smo i primedbe na deo o kreditnim karticama po kome korisnik snosi gubitak zbog neovlašćene upotrebe kartice u dinarskoj protivvrednosti od 150 evra. Taj iznos stoji i u evropskoj direktivi. Ipak, evropska direktiva govori i o obavezama vlasnika kartice, a u nacrtu

to nije bilo dovoljno razjašnjeno. Kod prevremene otplate kredita, ograničenja naknada za prevremenu otplatu postoje i u evropskim direktivama, sviđalo se to nama bankarima ili ne. Ista ta direktiva koja limitira iznose naknade za prevremenu otplatu kaže i da ukoliko se desi da klijent prevremeno isplati novac, a banka više ne može da plasira ta sredstva po istim kamatnim stopama zbog pada kamatnih stopa na tržištu i ako je taj gubitak veći od maksimalne naknade, naknada može biti u visini razlike između stare kamate i kamate po kojoj se ta sredstva sada mogu odobriti. Izostavljeni su delovi direktiva kojima se narušava ravnopravan odnos između finansijskih institucija i potrošača.

Spor oko kartica

Mira Erić Jović je odgovorila da je član o karticama blago izmenjen i u skladu je sa delom direktive o instrumentima plaćanja, a ostatak direktive biće donet u zakonu o platnom prometu.

- U krajnjem nacrtu bolje su definisane obaveze i korisnika i banke. Korisnik je dužan da ukoliko izgubi karticu odmah prijavi nestanak, a banka je dužna da mu omogući da stupi sa njom u kontakt. Ukoliko je došlo do neovlašćenog korišćenja kartice ili podataka sa nje, korisnik mora odmah da prijavi to banci, a najkasnije 45 dana od datuma zaduženja. U toj situaciji on snosi gubitke



Zoran Stojaković, Alfa banka

Sačuvati konkurenciju

- Zamerki na konačan predlog zakona ćemo sigurno imati, što je normalno. Iz prve verzije znamo da postoje neke odredbe koje ne bi smele da utiču na konkurentni odnos među bankama. Bankarski sektor je deo tržišta gde je konkurencija najprisutnija i najzdravija. Neke odredbe mogu uticati na povećanje troškova poslovanja banaka, što se na kraju mora prevailiti na krajnju cenu proizvoda - rekao je Zoran Stojaković iz Alfa banke.

neovlašćenog korišćenja kartice u vrednosti do 15.000 dinara. Ukoliko se dokaže da je sam izvršio zloupotrebu banka ne snosi nikakve troškove. Za ove aktivnosti biće potrebno da banke preduzmu dodatne aktivnosti, a rok za primenu će biti 1. januar 2012. godine.

Što se tiče odustajanja od lizing ugovora, član je ostao, s tim što su sve primedbe lizing kuća prihvaćene. To se pre svega odnosi

na lizing sa opcijom kupovine, ukoliko je klijent uzeo predmet pored svih kamata za korišćenje mora i da nadoknadi štetu koju je proizveo lizing kući koristeći vozilo ili neki drugi predmet za to vreme.

Prevremena otplata kredita je u potpunosti preuzeta iz direktive 48, s tim što je naknada smanjena, budući da je prosečna vrednost kredita kod nas mnogo niža. Korisnik uvek ima pra-

vo na prevremenu otplatu, s tim što ako se radi o kreditu sa varijabilnom kamatnom stopom banka nema pravo da naplati troškove prevremene otplate. U slučaju fiksne nominalne kamatne stope ima pravo na naknadu koja je limitirana na jedan odsto, ukoliko do ugovorenog roka ima više od godine ili 0,5 odsto ukoliko ima manje od godinu dana do isteka roka kredita.

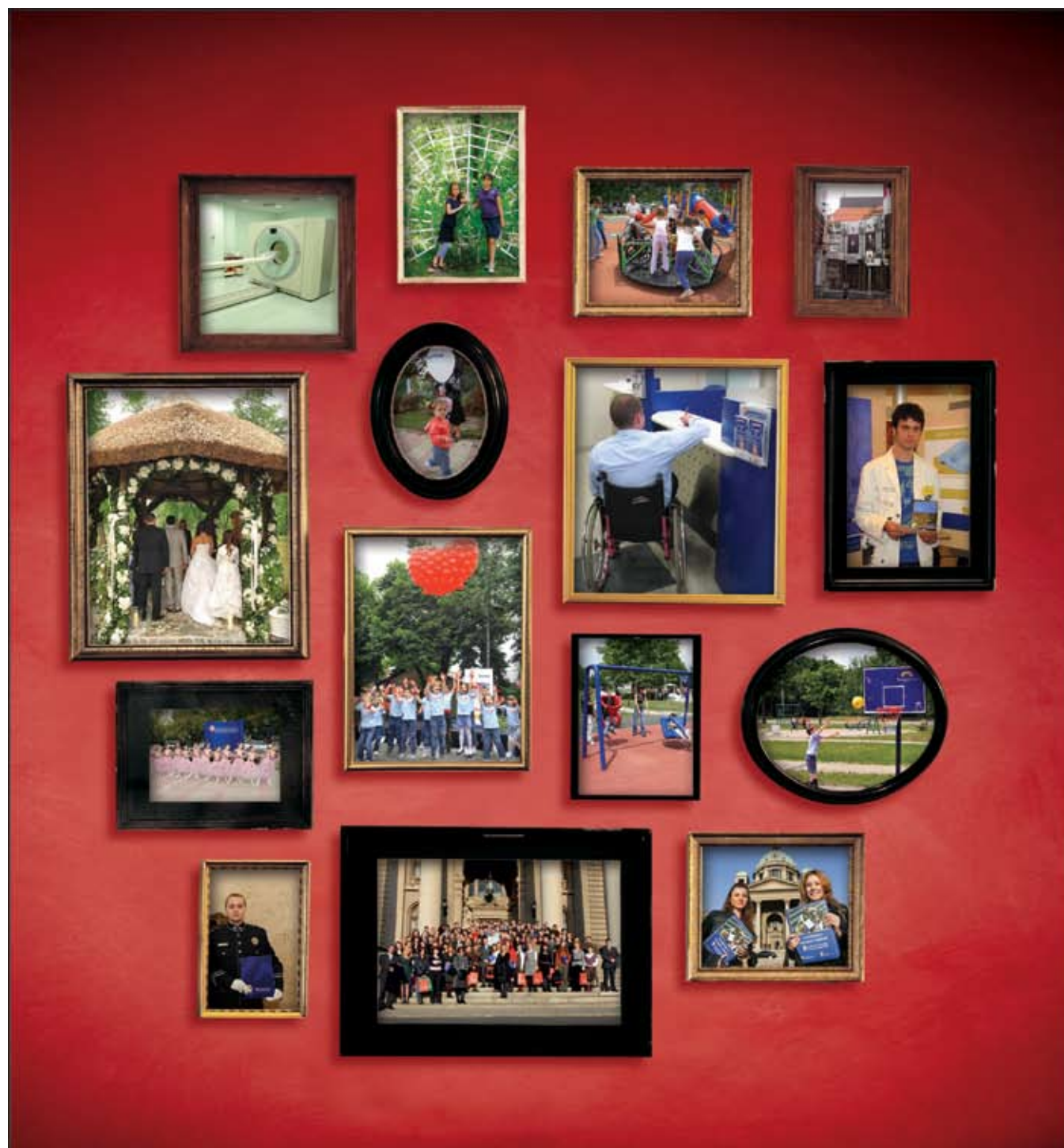


Snežana Anđelić, Eurobanka EFG

Ko štiti banke

Snežana Anđelić iz Eurobanke EFG zapitala je ko štiti banke od nesavesnih klijenata.

- Svi znate kako funkcioniše naše pravosuđe, posebno u fazi izvršenja. Banke se susreću sa velikim brojem klijenata koji ne žele da vrate novac ni pod kojim uslovima. Ovih dana popularna je priča o prodaji potraživanja. Klijenti u Srbiji su užasnuti što ih neko zove telefonom, a pri tome to su ljudi koji su uzeli pare i nisu ih vratili. Imajući u vidu trenutno pravno i sudsko okruženje, možda bi trebalo razmisliti kako banke da se zaštite od klijenata od kojih ne mogu da se naplate dugovi - predložila je Anđelićeva.



ODGOVORNO UZ VAS

Mnogo je razloga zbog kojih je Eurobank EFG ove godine dobila "Virtus" nagradu za doprinos zajednici na nacionalnom nivou. Od početka rada u Srbiji, donirali smo 3,6 miliona evra društvu i građanima Srbije. Naše donacije se ogledaju kroz kontinuirano ulaganje u rekonstrukciju 8 parkova u 6 gradova, Školarine za 1350 najboljih studenata državnih univerziteta, kupovinu skenera za ranu dijagnostiku malignih oboljenja za "Nacionalni PET Centar", "Pokretni inkluzivni muzej" i adaptaciju filijala za osobe sa invaliditetom, sponzorisanje nove sezone "Ateljea 212" i izgradnju igrališta u državnim vrtićima.

Ponosna na ovo priznanje, Eurobank EFG je još jednom pokazala da odgovorno stoji uz Vas i da samo zajedno možemo da izgradimo bolju i lepšu budućnost.



SPAJAMO TRADICIJU I INOVACIJU

Već 130 godina dosledno poštujemo vrednosti kojima spajamo ljude i mesta, ideje i sredstva, staro i novo - nudeći inovativne i kvalitetne bankarske usluge svim našim klijentima.

Ponosni smo na prošlost, kao i na ono što smo danas: pouzdana Banka, duge tradicije i moderne vizije koja će nas voditi ka novim delotvornim rešenjima za sve Vaše potrebe.

TRADICIJA INOVACIJA



ALPHA BANK

Zajedno, imamo divnu budućnost

0800 250 250 www.alphabankserbia.com