

Doc. dr Aleksandar Vasiljević
Fakultet za pravne i poslovne studije
„Dr Lazar Vrkatić“, Novi Sad
aleksandar.vasiljevic@sbb.rs

UDK 347.735(497.11)
UDK 347.7(497.11)
Originalni naučni rad
Primljen: 15. 10. 2012.
Odobren: 15. 12. 2012.

EFEKTI PRIMENE ZAKONA O ZAŠTITI KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA

SAŽETAK: Elementarna poslovna kultura i običaji poslovanja nalažu ravnopravnost ugovornih strana. Nažalost, u domaćem bankarskom sistemu odnosi banka – korisnik kredita ni na koji način ne odražavaju ugovornu ravnopravnost, već je uočljiva diskriminisanost korisnika kredita. U cilju stvaranja ugovorne ravnopravnosti država je donela Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga. Stupanjem na snagu Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga klijenti su počeli sa intenzivnijim prigovorima Narodnoj banci Srbije na rad poslovnih banaka, pri čemu se javlja i veliki broj neosnovanih prigovora koji se odnose na ličnu nemogućnost izmirivanja kreditnih obaveza. Navedeni zakon je donekle obuzdao samovolju banaka, ali nije uspeo u potpunosti da eliminiše postojanje internih akata banaka kao osnove za promenu ugovornih uslova. Navedeni zakon takođe ne obuhvata preduzetnike i privredna društva, čime ih stavlja u neravnan položaj u odnosu na građane kao korisnike kredita. Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga je suviše jer je problematika ugovornih odnosa kvalitetno rešena u Zakonu o obligacionim odnosima, koji se očigledno nije dosledno primenjivao. Sem pokušaja države da administrativnim putem kanališe poslovni moral banaka, postoje i ekonomski mehanizmi koji se za sada ne koriste a koji bi izvesno bili delotvorniji jer bi direktno uticali na profitabilnost banaka.

KLJUČNE REČI: *banka, kamata, zakon, korisnik kredita, obaveštenje.*

1. Uvod

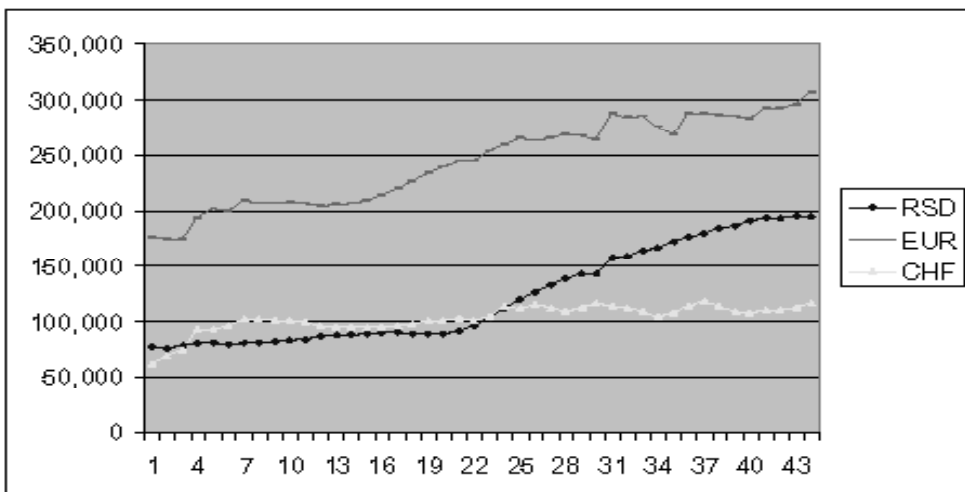
Ulaskom stranih banaka na domaće tržište počelo se sa ozbiljnijim kreditiranjem stanovništva, na način da je ta ozbiljnost u veoma kratkom roku prerasla u kreditnu ekspanziju koja je u jednom trenutku ugrozila makroekonomsku stabilnost države i prinudila Narodnu banku Srbije da administrativnim merama ograniči kreditiranje građana.

Navedena ekspanzija kreditiranja građana bila je očekivana, jer je posle dužeg niza godina stanovništvo dobilo mogućnost da putem kredita obnovi svoje tekuće potrebe za koje nije bilo dovoljno raspoloživih likvidnih sredstava niti ušteđevine. Potpuno svesne rizika nekontrolisanog kreditiranja stanovništva, po kamatnim stopama koje su u nekim trenucima bile i po četiri puta veće nego u domicilnim zemljama porekla

banaka, banke su svoj interes obezbedile veoma čvrstim i diskriminatorским ugovorima.

Same sadržaje ugovorâ o kreditima u prvo vreme niko nije kontrolisao niti se na to obraćala pažnja, jer je primarni cilj bio dobiti novac. Međutim, svetska ekonomska kriza, koja je 2008. godine pogodila i naš ekonomski sistem, dovela je do poremećaja u odnosima banka – korisnik kredita. Od 2008. godine znatno se povećao broj korisnika kredita koji je ostajao bez posla, došlo je do znatnog rasta kursa evra i švajcarskog franka i došlo je do znatnih kašnjenja u izmirivanju obaveza prema bankama, što je ugrozilo likvidnost i profitabilnost banaka. Banke su u tim uslovima, usled povećanog rizika poslovanja, počele da koriste ugovorima date mogućnosti jednostranog povećanja kamatnih stopa i ostalih nameta prema korisnicima kredita (naknade za monitoring, korišćenje nepovoljnijeg kursa...) kako bi od redovnih platiša u što većoj meri naplatile gubitak koji trpe usled finansijskog propadanja znatnog dela korisnika kredita. Naplatu potraživanja od korisnika kredita koji su ostali bez posla i egzistencijalnih sredstava banke su procenile kao dugoročnu i ishodovno neizvesnu aktivnost. Kompromisno rešenje za naplatu spornih potraživanja banke su pronašle u prodaji svojih potraživanja, uz dogovoreni diskont, agencijama za naplatu sa veoma sumnjivim poreklom. Takvi potezi banaka su dodatno uznemirili korisnike kredita jer su stvarali ambijent da korisnik kredita, bez obzira na to da li uredno izmiruje svoje obaveze ili ne, nikada ne zna kome će i koliko biti dužan.

Na grafikonu 1 predstavljeno je kretanje zaduženosti građana u periodu od jula 2008. do februara 2012. u milionima dinara.



Grafikon 1. Kretanje nivoa zaduženosti građana prema bankama u periodu od jula 2008. do februara 2012. u milionima dinara

2. Zaštita korisnika finansijskih usluga

Sadržaji ugovorâ o kreditima postali su predmet ozbiljnijeg interesovanja tek sa produblјivanjem ekonomske krize i sa aktivnostima banaka koje su dodatno otežavale ionako lošu socijalnu situaciju u državi. U tom kontekstu Narodna banka Srbije je prvo formirala centar u kome su korisnici kredita (pre svega građani) mogli da se žale na nekorektno i samovoljno delovanje banaka. Samo u 2011. godini upućeno je 1.885 prigovora na rad davalaca finansijskih usluga, gde kao najproblematičnije prednjače banke i lizing kuće. Preko 95% prigovora odnosi se na jednostrano povećanje kamata od strane banaka i lizing kuća.

Tokom 2012. godine, u toku primene Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, došlo je do daljnјeg povećanja broja prigovora korisnika finansijskih usluga. Ti prigovori nisu uvek bili opravdani jer jer jedan deo njih bio vođen ličnim problemom nemogućnosti otplate uzetog kredita.

U periodu od 1. januara do 30. septembra 2012. godine Centar za zaštitu i edukaciju korisnika finansijskih usluga NBS primio je:

- 1.313 obaveštenja o pritužbama na rad finansijskih institucija;
- 640 preuranjenih obaveštenja;
- 730 pitanja; i
- 14.222 poziva upućena informativnom centru.

U tabeli 1 predstavljen je broj obaveštenja (pritužbi) po davaocima finansijskih usluga u periodu od 1. januara do 30. septembra 2012. godine.

Tabela 1. Broj obaveštenja po davaocima finansijskih usluga u periodu od 1 januara do 30. septembra 2012. (Izvor: NBS)

Davaoci finansijskih usluga	I tromesečje	II tromesečje	III tromesečje	Ukupno	%
Banke	421	354	351	1.126	85,8
Osiguravajuća društva	49	73	56	178	13,6
Lizing kuće	3	0	5	8	0,6
Društva za upravljanje DPF	0	1	0	1	0,1
Ukupno	473	428	412	1.313	100

U tabeli 2 predstavljen je broj primljenih obaveštenja, njihova osnovanost i ishod žalbi u periodu od 1. januara do 30. septembra 2012.

Tabela 2. Broj primljenih obaveštenja, njihova osnovanost i ishod žalbi u periodu od 1. januara do 30. septembra 2012. (Izvor: NBS)

Davaoci finansijskih usluga	Neosnovana obaveštenja	Neosnovana negativno rešena	Neosnovana pozitivno rešena	Osnovana obaveštenja	Osnovana negativno rešena	Osnovana pozitivno rešena	U toku	Ukupno
Banke	530	521	9	371	52	319	225	1.126
Osiguravajuća društva	84	84	0	46	33	13	48	178
Lizing kuće	4	8	0	0	0	0	4	8
Društva za upravljanje DPF	1	1	0	0	0	0	0	1
Ukupno	619	610	9	417	85	332	277	1.313

U poređenju sa istim periodom prošle godine broj primljenih obaveštenja je veći za 60,1%, čemu je najviše dopinela primena Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, koja je počela 5. decembra 2011. godine. Od ukupnog broja obaveštenja primljenih u navedenom periodu, 25,4% se odnosi na nepostupanje banaka po članu 54, stav 2 Zakona, tj. na neizvršavanje zakonske obaveze banaka da ugovore koji su zaključeni do dana stupanja na snagu zakona usklade sa odredbama članova 8 i 26, stav 1 do 3 Zakona.

Kako bi ovo bilo dodatno pojašnjeno, član 54, stav 2 Zakona navodi: *Davaoci finansijskih usluga su dužni da do dana primene ovog zakona, ugovore koji su zaključeni do tog dana usklade sa odredbama člana 8 i člana 26, st. od 1 do 3 tog zakona na taj način da visina ugovorene promenjive a neodredive nominalne kamatne stope, odnosno promenljivog a neodredivog elementa te stope ne može biti veći od njihove inicijalne visine u momentu zaključenja ugovora.*

Radi dodatnog pojašnjenja, član 8 Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga navodi da ugovorna obaveza mora biti određena, odnosno određiva, dok član 26 u stavovima 1–3 pojašnjava šta je promenjiva kamatna stopa i kako se ona određuje i menja.

U navedenom delu je do sada bilo najviše prigovora, jer su banke ili zakasnile ili namerno nisu uskladile aktuelne uslove aktivnih kredita sa odredbama novog zakona. Pre primene zakona banke su samovoljno podizale kamatne stope i u trenutku stupanja na snagu zakona nominalne kamatne stope po kreditima u korišćenju bile su drastično više od ugovorenih nominalnih kamatnih stopa. To je bila posledica primene internih akata za povećanje kamatnih stopa ili nepoštovanje kretanje visine evribora ili libora, za koje su kamatne stope bile vezane.

U tabeli 3 predstavljen je broj primljenih obaveštenja, prema vrsti prigovora, u periodu od 1. januara do 30. septembra 2012.

Tabela 3. Broj primljenih obaveštenja, prema vrsti prigovora, u periodu od 1. januara do 30. septembra 2012.

Osnov prigovora	I tromesečje	II tromesečje	III tromesečje	Ukupno	%
Devizna štednja	13	13	15	41	3,6%
Dinarska štednja	1	5	3	9	0,8%
Ostalo	1	0	1	2	0,2%
Depozitni poslovi	15	18	19	52	4,6%
Gotovinski krediti	41	24	33	98	8,7%
Ostali krediti	68	73	72	213	18,9%
Potrošački krediti	18	7	8	33	2,9%
Stambeni krediti	176	120	62	358	31,8%
Kreditni	303	224	175	702	62,3%
Debitne kartice	1	7	5	13	1,2%
Kreditne kartice	34	42	52	128	11,4%
Platne kartice	35	49	57	141	12,5%
Namenski računi	0	4	1	5	0,4%
Platni promet	5	2	3	10	0,9%
Tekući računi	53	51	81	185	16,4%
Platni promet	58	57	85	200	17,8%
Menjački poslovi	0	0	0	0	0,0%
Ostalo	10	6	15	31	2,8%
Ostalo	10	6	15	31	2,8%
Ukupno	421	354	351	1.126	100%

Kao što se iz priložene tabele može videti, najviše obaveštenja, odnosno prigovora, odnosilo se na kredite (62,3%), tekuće račune (16,4%) i platne kartice (12,5%).

Od ukupnog broja obaveštenja primljenih u prva tri tromesečja 2012. godine 42,8% se odnosi na rad tri banke, a od toga 22,9% na samo jednu banku. Navedeni podatak nam nedvosmisleno govori da je Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga u znatnoj meri kanalisao ugovornu ravnopravnost na relaciji banka – korisnik kredita. Pojedinačnih negativnih slučajeva će uvek biti, ali je najvažnije da oni ne postanu redovna praksa.

Korisnici finansijskih usluga su se najčešće obraćali zbog:

- načina na koji su pojedine banke izvršile usklađivanje ugovora zaključenih pre stupanja na snagu Zakona sa odredbama tog zakona;
- nemogućnosti povrata sredstava po osnovu kamate koja je obračunata po kreditu pre stupanja na snagu Zakona;
- poteškoća u otplati dugovanja po osnovu kredita, kreditnih kartica ili dozvoljenog minusa po tekućem računu, kao i nemogućnosti da se izvrši refinansiranje dugovanja, naročito kada je reč o potraživanjima banaka koja su indeksirana u švajcarskim francima;

- obračuna kamata na dugovanja po kreditnim karticama;
- načina izmirenja dugovanja po platnim karticama radi nerazumevanja uslova njenog korišćenja;
- neblagovremenog obaveštavanja jemca od strane banke o postojanju dugovanja dužnika;
- nedoumica po osnovu naknade pri prevremenoj otpati kredita za ugovore koji su zaključeni pre primene Zakona;
- neobaveštavanja klijenata o obavezi naknade za održavanje tekućeg računa i naplati te naknade sa računa i kada preko njega nije bilo prometa.

Sem na banke, klijenti su se žalili i na rad lizing kuća i osiguravajućih društava. Učešće društava za osiguranje i lizing kuća u prigovorima korisnika finansijskih usluga posledica je njihove direktne ili indirektno vlasničke povezanosti sa nekom od banaka. U domaćem finansijskom sistemu osiguravajuća društva, a naročito lizing kuće, predstavljaju supsidijarna preduzeća banaka ili obrnuto.

3. Sporne odredbe bankarskih ugovora

Analizirajući ugovore poslovnih banaka može se zaključiti da u domaćem bankarskom sistemu postoji prećutni bankarski monopol. Taj prikriiveni monopol podrazumeva da banke imaju suštinski isti princip ugovornog odnosa sa korisnicima kredita, uslovi pružanja finansijskih usluga su slični ili sa razlikama koje nisu stimulatívne za klijente, pa danas jedino što odvaja jednu banku od druge jeste brzina pružanja finansijskih usluga.

U cilju obuzdavanja samovolje banaka i njihovih diskriminatorskih aktivnosti sa ciljem očuvanja profita, što je podržano ugovornim odnosom sa korisnikom kredita, država je donela zakon o Zaštiti korisnika finansijskih usluga koji za cilj ima uspostavljanje ravnopravnih ugovornih odnosa dveju strana. Ne želeći da se bavimo analizom kompletnog Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, pomenućemo samo one delove koji se tiču mogućnosti banke da jednostrano povećava kamatne stope, što je uzrok najvećeg broja prigovora korisnika kredita.

Na primeru ugovora jedne od poslovnih banaka, što možemo smatrati opšteprihvaćenim načelima ugovaranja u domaćem bankarstvu, sagledaćemo efekte primene Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga u delu zaštite korisnika kredita od jednostranog povećanja kamata. Iako smo ranije naglasili da je stupanjem na snagu Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga došlo do obuzdavanja bankarske samovolje, banke su zadržale ugovorne odredbe koje omogućavaju tu samovolju, verovatno za slučaj da se pomenuti zakon ne bude primenjivao u punoj meri. Ovde se jasno nameće zaključak da sam zakon nije dovoljan već je potrebno i donošenje obavezujućih pravila ugovaranja kako bi se sprečila jednostranost i kako bi se sprečio ugovorom dat ucenjivački potencijal bilo koje ugovorne strane.

U modelima ugovora o kreditima sa građanima, pre stupanja na snagu Zakona o

zaštiti korisnika finansijskih usluga, banke su omogućavale sebi apsolutno povlašćen ugovorni položaj. U tom odnosu ugovornih snaga banka–klijent, korisnik kredita, nije imao nikakvu mogućnost primedbe na bilo kakvo samovoljno ponašanje banke, jer se svojim potpisom kao izrazom slobodne volje da prihvati ponuđene ugovorne uslove odrekao mogućnosti prigovora. Nakon stupanja na snagu Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, banke su se maksimalno prilagodile novom zakonu, ali su zadržale ključne odredbe koje im omogućavaju jednostrano postupanje u delu promena kreditnih uslova. Kao najdrastičnije primere zadržane jednostranosti navešćemo sledeće zadržane ugovorne odredbe.

Prvi sporni model zadržane ugovorne odredbe:

- *Ukoliko u toku trajanja ugovornog odnosa banka utvrdi da korisnik kredita ispunjava uslove da bude kategorizovan u drugačiju kategoriju od one u kojoj je kategorizovan u momentu odobravanja kredita banka ima pravo da primeni kamatnu stopu za novoutvrđenu kategoriju.*
- *U cilju primene izmenjene kamatne stope zbog promene kategorizacije korisnika kredita banka će korisniku kredita ponuditi aneks osnovnog ugovora, u svemu u skladu sa zakonskim odredbama o načinu i vremenu obaveštavanja. Ukoliko korisnik kredita pisanim putem obavesti banku da ne prihvata ponuđenu promenu, banka će korisniku kredita ostaviti rok od 30 (trideset) dana za raskid ugovora i otplatu celokupnog dela prestale obaveze po ugovoru, bez naknade.*

Navedenom odredbom zadržana je klauzula koja kamatnu stopu veže za bančinu internu kategorizaciju klijenata. S obzirom na to da se radi o internoj kategorizaciji klijenata, banke i dalje mogu da povećavaju kamatnu stopu uz opravdanje koje je subjektivno i nije podložno negaciji.

Drugi sporni model zadržane ugovorne odredbe:

- *Pored napred navedenog, banka zadržava pravo otkaza ugovora, promene kamatne stope navedene u ugovoru ili izmene instrumenta obezbeđenja ili preduzimanja druge aktivnosti ukoliko nastupi bilo šta od niže navedenog:*
 - *korisnik kredita treba da u roku od 15 (petnaest) dana od dana prijema pisanog obaveštenja banke o nameri da se neki od uslova ovog ugovora koji nije određen kao promenljiv izmeni, odnosno dopuni, obavesti Banku da nije saglasan sa predloženim izmenama. Korisnik kredita će biti obavezan u tom slučaju da isplati sva svoja dospela dugovanja po ovom ugovoru u roku od 30 (trideset) dana a banka u tom slučaju neće naplatiti naknadu za prevremenu otplatu; ili*
 - *nastupe drugi razlozi predviđeni važećim propisima.*

Zadržavanjem navedene ugovorne odredbe banke zadržavaju pravo da potpuno subjektivno menjaju ugovorne uslove, da ucenjuju korisnika kredita raskidom ugo-

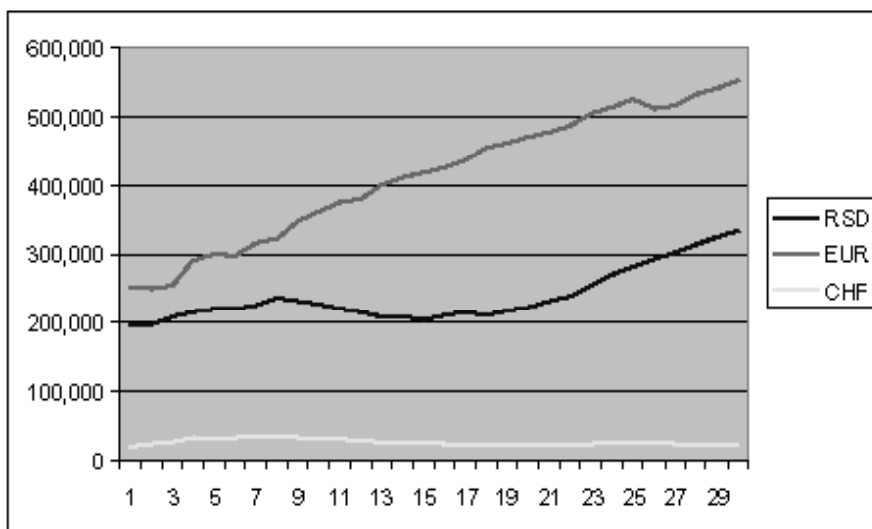
vora i da jednostrano raskidaju ugovor o kreditu bez obzira na to što korisnik kredita uredno izmiruje svoje obaveze.

4. Ograničenost primene Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga

Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga odnosi se samo na kreditiranje građana, dok su pravna lica i dalje prepuštena jednostranom ugovaranju uslova kreditiranja. Kada kažemo pravna lica mislimo na sve privredne subjekte koji imaju svoj matični broj i PIB, a to su preduzetnici, društva sa ograničenom odgovornošću, akcionarska društva itd.

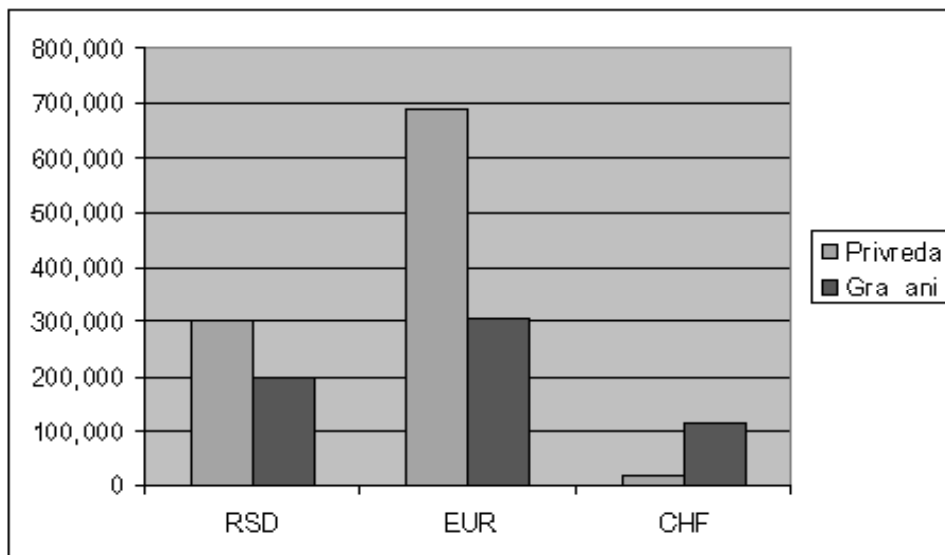
Kao jedan od razloga zašto pravna lica nisu obuhvaćena Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga jeste tumačenje NBS da pravna lica mogu imati konsultante koji će ih savetovati da li je ugovor o kreditu podoban ili nije podoban za potpisivanje, a drugo tumačenje je da su i banke pravna lica i da ne bi bilo pošteno stati na bilo čiju stranu. Navedena tumačenja su neosnovana jer 90% domaće privrede čine preduzetnici i mala i srednja preduzeća koja ne koriste eksterne konsultantske usluge, niti je njihova ekonomska snaga dovoljna da utiču na to da banka promeni svoju standardizovanu formu ugovora. Banke izbegavaju ugovaranje na osnovu dogovora sa drugom stranom jer bi takav postupak ugrozio prećutni monopol i jedinstvo banaka, što bi za rezultat imalo otvoreniju konkurentsku borbu banaka i smanjivanje njihovog profitnog potencijala.

Na grafikonu 2 predstavljeno je kretanje zaduženosti privrede u periodu od jula 2008. do februara 2012. u milionima dinara.



Grafikon 2. Kretanje nivoa zaduženosti privrede prema bankama u periodu od jula 2008. do februara 2012. (u milionima dinara)

Koliko je neopravdano izostavljanje privrede iz Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga govori odnos potraživanja banaka od privrede i građana zaključno sa 29. februarom 2012, što je dato na grafikonu 3.



Grafikon 3. Odnos potraživanja banaka od privrede i stanovništva zaključno sa 29. februarom 2012. (u milionima dinara)

4. Zaključak

Prisilno regulisanje poslovne prakse banaka i načina ugovaranja nije dalo željene rezultate, niti se može očekivati da se bilo kakvom administrativnom merom može uticati na jak monopol finansijskog sistema. Sa druge strane, postavlja se pitanje opravdanosti bilo kakvog zakona kao što je Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga, ili nekih drugih uredbi i slično, kada je problematika ugovaranja veoma kvalitetno obrađena u Zakonu o obligacionim odnosima. Dosledna primena ovog zakona u mogućnosti je da reguliše odnos banka – korisnik kredita, a zašto se pored njega donosi novi pitanje je za kreatora ekonomskog i finansijskog sistema Srbije.

Neki od osnovnih postupaka Zakona o obligacionim odnosima koji bi u svojoj doslednoj primeni trebalo da štite korisnika kredita su:

Član 11: *Strane u obligacionom odnosu su ravnopravne.*

Član 100: *U slučaju kad je ugovor zaključen prema unapred odštampanom sadržaju, ili kad je ugovor bio na drugi način pripremljen i predložen od jedne ugovorne strane, nejasne odredbe tumačiće se u korist druge strane.*

Član 141: *Ništavan je ugovor kojim neko, koristeći se stanjem nužde ili teškim mate-*

rijalnim stanjem drugog, njegovim nedovoljnim iskustvom, lakomislenošću ili zavisnošću, ugovori za sebe ili za nekog trećeg korist koja je u očiglednoj nesrazmjeri sa onim što je on drugom dao ili učinio, ili se obavezaao da će dati ili učiniti.

Na zelenaški ugovor shodno se primenjuju odredbe ovog zakona o posledicama ništavnosti i o delimičnoj ništavnosti ugovora.

Član 446: *Preuzimanje duga vrši se ugovorom između dužnika i preuzimaoca, na koje je pristao poverilac.*

Budući da su banke izrazito profitne institucije, jedino atak na njihovu profitabilnost može uticati na to da se uspostave ravnopravni ugovorni odnosi na relaciji banka – korisnik kredita. Ovde možemo navesti dva instrumenta posrednog uticaja na profitabilnost banke, a to su:

1. uskraćivanje osiguranja depozita kod Agencije za osiguranje depozita za banke koje prednjače u prigovorima od strane korisnika kredita; i
2. uskraćivanje osiguranja stambenih kredita kod Nacionalne korporacije za osiguranje stambenih kredita za banke koje prednjače u prigovorima od strane korisnika kredita.

Država je dobrovoljni nosilac osiguranja depozita i nosilac osiguranja stambenih kredita i postavlja se opravdano pitanje zašto bi država, kao nesporni zaštitnik svojih građana, osiguravala bilo šta u privatnim komercijalnim bankama koje vrše diskriminaciju građana kao korisnika kredita, koristeći prava iz nametnutog ugovornog odnosa.

5. Literatura

1. Bjelica, V. (2000): *Bankarstvo*, Financing centar, Novi Sad.
2. Vasiljević, A. (2001): „Modeli finansiranja u proizvodnji osnovnih ratarskih useva“, magistarski rad, Poljoprivredni fakultet, Novi Sad.
3. Vasiljević, A. (2001): „Influences of the Specific Agricultural categories to Conditions of Crediting“, 43rd Georgikon Napok Scientific Conference, Keszthely.
4. Vasiljević, A. (2004): „Uticaj visine kamatnih stopa na optimalnu strukturu poljoprivredne proizvodnje“, doktorska disertacija, Poljoprivredni fakultet, Novi Sad.
5. Vasiljević, A. (2006): *Kreditna bonitetnost poljoprivrednog preduzeća kao faktor kvalitetne tržišne pozicioniranosti*, Megatrend, Valjevo.
6. Vasiljević, A. (2008): *Finansijski menadžment u poljoprivredi*, Mediterran Publishing, Novi Sad.
7. Vasiljević, A. (2009): *Upravljanje rizicima*, Mediterran Publishing, Novi Sad.
8. Vunjak, N. (1994): *Finansije i menadžment*, Ekonomski fakultet, Subotica.
9. Vunjak, N., Kovačević, Lj. (2006): *Bankarstvo*, Ekonomski fakultet, Subotica.
10. www.nbs.rs.

EFFECTS OF USING PROTECTION ACT USERS OF FINANCIAL SERVICES

SUMMARY: Elementary business culture and business practices dictate gender parties. Unfortunately, in the domestic banking system relates Bank-borrower is not in any way reflect the contractual equality, but the discrimination was strongest borrowers. In order to create a contract of equality, the state passed a law on the protection of users of financial services. With the entry into force of the Law on the protection of users of financial services, clients have started with National Bank of Serbia intensively objections to the operation of commercial banks where there is a large number of unfounded complaints relating to personal inability reconciling credit obligations. The Act is somewhat arbitrary restrain banks but failed to completely eliminate the existence of internal bank documents as the basis for the change of conditions. The above law also does not include entrepreneurs and companies, which puts them at a disadvantage in relation to citizens as beneficiaries of the loan. The Law on the Protection of users of financial services is redundant because the issue of contractual relationships well resolved in the Law of Obligations that are clearly not consistent practices. Sam attempts to state administrative pueem channeling business morale banks, there are also economic mechanisms that can't yet use a certainty that would be more effective because it directly affected the profitability of banks.

KEY WORDS: *bank, interest, law, the borrower, the notification.*