

др Гордана СТАНКОВИЋ
редовни професор Правног факултета Универзитета у Нишу

ПРАВНА ЗАШТИТА И ОСТВАРИВАЊЕ ПРАВА И ИНТЕРЕСА КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА

Резиме

У раду су анализирана правила која се односе на заштити и остваривање права и интереса потрошача у области и корисника финансијских услуга, као посебне категорије потрошача. Аутор констатира да ће доношењем будуће Закона о заштити корисника финансијских услуга, права и интереси ове категорије потрошача на нормативном плану бити јачани и деловорније заштитени у односу на заштити коју им гарантује и пружа Закон о заштити потрошача (2010). Предлозом овог закона, који поред материјалноправних норми садржи и норме процесноправног карактера, предвиђени су различити органи и методи за остваривање правне заштите уколико дође до спора. Из одређених правно-политичких разлога, иако судски метод заштите није искључен, фаворизовано је вансудско решавање специфичних потрошачких спорова у поступку посредовања.

Кључне речи: правна заштити корисника финансијских услуга, методи правне заштите, медијација.

1. Финансијске услуге¹ у савременим условима постале су изузетно сложена област у којој се грађани све теже сналазе и све чешће

1 Према одредбама Закона о заштити потрошача (Сл. гласник бр. 73/10) финансијске услуге су банкарске и кредитне услуге, услуге осигурања и пензијског осигурања,

жале на поступке финансијских институција. Све чешће долази до повреда уговорних обавеза које су преузели корисници из различитих разлога, понекад због површности или незнања самих корисника приликом уговарања, због нејасних или двосмислених уговорних одредаба у типским уговорима банака или других финансијских институција, због ситуације у којој се корисник нашао без своје кривице или због околности које он није могао унапред да предвиди. Понекад се догађа да се уговорне обавезе без знања корисника мењају на његову штету. Финансијске институције повремено мењају своју пословну политику да би побољшале своје пословање и, по правилу, настоје да неуспех у пословању или последице економске кризе које и њих погађају, превале на кориснике својих услуга, које не обавештавају благовремено или прецизно о томе.

Корисницима финансијских услуга су, пре свега, неопходно потребне свеобухватне и целовите информације које се односе на конкретне финансијске услуге пре но што ступе у уговорне односе са даваоцем финансијских услуга, транспарентност у погледу ризика који прате конкретну финансијску услугу и познавање метода правне заштите права и интереса уколико дође до спора са даваоцем финансијске услуге. Све већи број корисника финансијских услуга, због лоших инвестиција, неодговорног кредитирања корисника, промена пословне политике банака, промена каматних стопа или курса, инфлаторних кретања, погоршане сопствене финансијске ситуације због незапослености, долази у конфликтну ситуацију са финансијском институцијом, понекад због њене неадекватне праксе или неке врсте обмањивања необавештеног или лаковерног корисника приликом заснивања уговорног односа или његове лоше процене не само сопствене финансијске ситуације у будућности, већ и због неразумевања значења појединих уговорних одредаба у типским уговорима. Понашање појединих финансијских институција у условима глобалне економске кризе негативно се одражава не само на положај корисника, већ и на укупне економске односе у земљи и доводи до тога да се повећава и продубљује финансијска криза. То је један од разлога што низ држава прибегава детаљном легислативном регулисању финансијског сектора да би се на нормативном плану заштитили корисници финансијских услуга, као слабија страна у односима са финансијским институцијама, спречиле евентуалне злоупотребе и неодговарајуће понашање и утицало, у одређеној мери, на пословну политику финансијских институција и њихов однос према корисницима њихових услуга.

услуге у вези са добровољним пензијским фондовима, инвестиције и услуге плаћања.

Настајању спорова између даваоца и корисника финансијских услуга код нас, поред необавештености корисника у погледу услуга и финансијских инструмената, у великој мери долази и због непостојања свеобухватног нормативног оквира који би обезбедио адекватни ниво заштите корисника финансијских услуга, као слабије стране у односима у финансијском сектору. Посебно је значајно да корисници финансијских услуга код нас још увек не уживају онај ниво заштите који уживају појединци у оквирима Европске уније.

Све до доношења Закона о заштити потрошача (2005) заштита потрошача у домену финансијског сектора била је занемарена и на нормативном и на практичном плану.² Овај закон је предвидео да се у погледу права и обавеза корисника финансијских услуга, као специфичне категорије потрошача, примењују одредбе Закона о заштити потрошача и закона којима се уређује пружање финансијских услуга.

2. Народна банка Србије, као централна банка, у оквиру својих надлежности, има и задатак да успостави и обезбеди и стабилност и сигурност финансијских институција и сачува поверење у њихово функционисање. Из тог разлога је у оквиру Народне банке Србије 2007. г. и формиран Центар за заштиту корисника финансијских услуга и контролу тржишта, као посебан организациони део који има задатак да заштити грађане, као кориснике финансијских услуга, тако што ће им пружати, с једне стране, помоћ у погледу коришћења услуга које пружа финансијски сектор, а с друге стране, што ће им на посебан начин пружати помоћ у остваривању њихових права у односима са финансијским институцијама. Поред тога, гувернер Народне банке је, у складу са својим овлашћењима, да би омогућио остваривање права и заштиту интереса грађана, као корисника финансијских услуга, донео низ аката који се односе на правила поступања у циљу решавања насталих спорова између појединих финансијских институција и корисника њихових услуга,³ без обзира да ли су у питању спорови који су настали у њиховим међусобним пословним односима услед непоштовања закона, због повреде добрих пословних обичаја или уговорних обавеза, или су резултат незнања, неинформисаности или пропуста самог корисника

2 Видети: В. Вуковић, „Заштита потрошача у домаћем банкарству“, у: Зборник радова „Право и међународне интеграције“, Правни животи, бр. 12/2008, стр. 877; В. Вуковић, „Заштита потрошача у финансијском сектору Србије: форма и садржина“, у Зборник радова „*Od caveat emptor go caveat venditor*“, Крагујевац, 2009, стр. 197.

3 Видети: Одлуку о ближим условима и начину поступања банке по приговору клијента и Одлуку о начину заштите права и интереса осигураника, корисника осигурања и трећих оштећених лица у поступку посредовања ради мирног решавања спорних односа на сајту: www.nbs.rs.

конкретне финансијске услуге. На тај начин створени су потребни услови да грађани, као корисници финансијских услуга, буду у могућности да своја права заштите и уз помоћ Народне банке Србије, која је, поред контролне функције, преузела на себе и улогу посредника у мирном решавању специфичних спорова у сектору финансијских услуга да би били избегнути судски поступци за решавање спорова.

3. Да би обезбедила поштовање закона у пословним односима далаца и корисника финансијских услуга, унапредила добру пословну праксу и коректне односе финансијских институција према корисницима услуга, поспешила јачање поверења у функционисање финансијских институција и обезбедила стабилност и развој финансијског сектора и заштитила кориснике финансијских услуга, као специфичну категорију потрошача, Народна банка је крајем 2010. године припремила,⁴ у сарадњи са Министарством трговине и услуга, Нацрт Закона о заштити корисника финансијских услуга. Пошто је размотрила овај нацрт, Влада Републике Србије упутила је, фебруара 2011. године, Предлог Закона о заштити корисника финансијских услуга Народној скупштини на усвајање.⁵

4. Будући Закон о заштити корисника финансијских услуга треба да уреди заштиту права и интереса корисника финансијских услуга и да отклони уочене недостатке у досадашњим нормативним решењима. Овај законски текст треба на целовит и систематичан начин да регулише сферу потрошачких односа у финансијском сектору, посебно кад они нису уређени другим законима, да унапреди правну заштиту корисника, обезбеди правну сигурност и да омогући да се ниво заштите која се пружа домаћим корисницима финансијских услуга, и на материјалноправном и на процесноправном плану, приближи оном нивоу на коме се она налази у државама које су чланице Европске уније.

Правна заштита права и интереса свих корисника финансијских услуга није регулисана у потпуности Предлогом закона. Предлогом је регулисано остваривање правне заштите корисника банкарских услуга и услуга лизинга, док је у погледу правне заштите корисника услуга осигурања и услуга друштава за управљање добровољним пензијским фондovima, предвиђено да се остварује на начин који је предвиђен посебним законима којима се уређује пословање далаца ових услуга. На тај начин редактори су се определили за плуралистички легислативни

4 Предлог текста нацрта Закона о заштити корисника финансијских услуга објављен је 1.12.2010. г. на сајту Народне банке Србије: www.nbs.rs/internet/cirilica/20/nacrti.html.

5 Предлог Закона о заштити корисника финансијских услуга доступан је од 1.2.2011. г. на сајту: www.parlament.gov.rs.

приступ. То је последица околности да се ради, с једне стране, о заштити права и интереса једне масовне категорије потрошача који користе банкарске услуге и услуге лизинга, а с друге стране, такав приступ је последица природе осталих финансијских услуга коју пружају друге финансијске институције својим корисницима.

5. Предлог закона, пре свега, садржи детаљне материјалноправне одредбе које имају за циљ да створе стабилан нормативни оквир за настајање низа различитих уговорних односа између финансијских институција које пружају банкарске услуге и услуге лизинга и корисника њихових услуга. Ове одредбе треба да целовито и систематски уреде уговорне односе између финансијских институција и корисника њихових услуга и да на тај начин предупредне не само настајање спорова због повреде закона, уговорних одредаба или добрих пословних обичаја, већ и да, у мери којој је то могућно на нормативном плану, заштите кориснике финансијских услуга, као слабије стране у односима са финансијским институцијама прописивањем обавезне и факултативне садржине низа уговора, као и низа санкција за случај да дође до повреде законских норми. Посебно је значајно да будући корисници финансијских услуга треба да буду боље информисани у погледу својих уговорних обавеза и заштићени код промена пословне политике финансијских институција и њиховог настојања да резултате финансијске кризе или лоше пословне политике, која доводи до губитака, превале на кориснике својих услуга и да једнострано мењају уговорне обавезе које погађају кориснике услуга.

Поред детаљних материјалноправних норми које имају за циљ да у већој мери него до сада заштите корисника финансијске услуге као уговорне стране, Предлог садржи и фрагментарна правила која спадају у домен правне заштите и односе се на поступак за остваривање заштите права и интереса и корисника финансијских услуга и оних који их пружају. На тај начин редактори су се определили за плуралистички легислативни приступ. То је, с једне стране, последица околности да се ради, о правној заштити права и интереса једне посебне категорије потрошача, као и да постоји читав палета финансијских услуга које пружају финансијске институције поводом којих може да дође до спора. С друге стране, у позитивном праву већ постоји низ других закона којима су детаљно регулисани методи судске правне заштите коју пружају државни и арбитражни судови, као и закони којима су регулисани алтернативни методи за пружање правне заштите, који могу да се користе пре судског решавања спора, или који су интерполирани у судски поступак.⁶ Из тог разлога било је довољно да редактори само пред-

6 Детаљно о томе: Г. Станковић, *Грађанско њроцесно њраво, њрва свеска, Парнично њроцесно њраво*, Ниш, 2010, стр. 381.

виде низ упућујућих норми у погледу појединих метода за решавање конфликтних ситуација у сфери финансијских услуга, а да само неке од њих детаљније регулишу.

6. У Предлогу закона предвиђени су, директно или индиректно, органи који одлучују кад корисник финансијских услуга сматра да су повређена нека његова права и интереси у односу са конкретном финансијском институцијом и различити методи правне заштите који треба да омогуће остваривање права и интереса корисника финансијске услуге уколико настане конфликтна ситуација у међусобним односима даваоца и корисника финансијске услуге која није пружена у оквиру саме финансијске организације. Методи за остваривање правне заштите права и интереса корисника финансијских услуга, који су до сада били регулисани актима гувернера Народне банке, треба да добију нов нормативни оквир без обзира што поједина будућа законска решења неће знатно одступати од досадашњих решења.

Поред посебног управног поступка који се води код самог даваоца финансијске услуге и потом код Народне банке, у Предлогу закона је, поред судског поступка за заштиту права и интереса, као општег, основног и редовног метода правне заштите, предвиђен и поступак за вансудско решавање насталог спора посредовањем.

7. Према одредбама Предлога закона, посредовање, као метод за вансудско решавање спорова, представља примаран метод за решавање специфичних спорова који могу да настану између даваоца и корисника финансијских услуга који нису могли бити решени у управном поступку, иако није искључен метод судске заштите права и интереса. У низу одредаба⁷ предвиђено је да уговор корисника са финансијском институцијом као обавезни елемент садржине, поред права на приговор, садржи и уговорну одредбу којом се предвиђа и могућност покретања поступка посредовања ради вансудског решавања спора насталог у међусобним односима. На тај начин законодавац је створио претпоставке за дерогацију судске надлежности и то посебном пророгационом клаузулом у основном уговору којом се уговара посредовање за случај спора.

8. Предложено законско решење у погледу вансудског решавања спорова из односа са даваоцима банкарских услуга и услуга лизинга је, пре свега, у складу са савременим правно-политичким ставом по коме алтернативни методи за решавање спорова долазе у ранг прворазредних

7 Видети одредбе чл. 19 ст. 1 т. 16 која се односи на уговор о кредиту, чл. 21 ст. 1 т. 19, која се односи на уговор о лизингу, чл. 22 ст. 1 т. 12 која се односи на уговор о издавању и коришћењу платне картице, чл. 23 ст. 1 т. 15 која се односи на уговор о депозиту, чл. 24 ст. 1 т. 5 која се односи на уговор о отварању и вођењу рачуна.

политичких приоритета. То еклатантно илуструје, како низ препорука Савета Европе,⁸ тако и низ директива Европске уније.⁹ Сматра се да алтернативни начини за решавање спорова, с једне стране, представљају прикладан, одговарајући, доступан и делотворан метод правне заштите,¹⁰ који погодује и даваоцима и корисницима финансијских услуга, а с друге стране, омогућавају да се оствари право на правично решавање спора у разумном року, као једно од фундаменталних људских права. Осим тога, алтернативни методи за решавање спорова представљају и један од приоритета реформе правосуђа код нас. Они представљају изванредну могућност да се неефикасно и неажурно судство растерети одређене врсте спорова. Предложено решење у погледу вансудског метода за решавање ове специфичне врсте потрошачких спорова у складу је и са досадашњом праксом, без обзира што она до сада није дала очекиване резултате.¹¹ Коначно, посредовање, као један од облика алтернативног решавања спорова, у складу је и са идејама либералне демократије, која је иманентна транзиционим друштвима.

Предвиђањем алтернативног метода за решавање спорова између даваоца и корисника финансијских услуга, као специфичног потрошачког спора, иако су посредовање истакли у први план као примарни и пожељни метод за решавање ових спорова, на тај начин што су одредбу о посредовању као вансудском решавању спора предвидели као елемент обавезне садржине низа уговора којима се уговарају различите финансијске услуге, редактори Предлога нису угрозили право на судску

8 У складу са настојањем да се побољша правна заштита, приступ суду и повећа ефикасност националног правосуђа, Савет Европе је усвојио низ препорука у којима посебно значајно место имају алтернативни методи за решавање спорова у различитим правним сферама. Видети: Препоруку Савета Европе о породичној медијацији (R (98) 1), Препоруку Савета Европе о мирењу у грађанским предметима, (R (2002) 10), Препорука Савета Европе о алтернативном судском поступку између управних тела и приватних странака (R (2001) 9). Видети: Збирка одабраних препорука Савета Европе, Београд, 2004.

9 О томе говори низ правних докумената Европске уније као што су: Зелена књига о алтернативним начинима решавања спорова у грађанском и трговачком праву, Зелена књига о доступности потрошача правди и решавању потрошачких спорова и читав низ директива и препорука, као и Мастрихтски и Амстердамски уговор.

10 Препоруком Европске комисије (98–257) из 1998. г. било је предвиђено да се ефикасност поступка обезбеђује мерама које гарантују: да потрошач може да учествује у поступку без обавезе ангажовања правног заступника, да је поступак бесплатан или умерених трошкова, да је период између упућивања предмета и доношења одлуке кратак, да надлежно тело има активну улогу чиме му је омогућено да размисли све чиниоце од значаја за решење спора.

11 Видети Извештаје Центра за заштиту корисника финансијских услуга и контролу тржишта публиковане на сајту Народне банке Србије: www.nbs.rs/zastititijakorisnika.

правну заштиту као једно од фундаменталних људских функционалних права¹² и право на приступ суду.

9. Посредовање, као начин за решавање спорова насталих у сфери финансијских услуга, предвиђен је уз судски поступак, као метод за решавање спорова. Овај метод, због ефикасности, једноставности, незнатних или никаквих трошкова поступка, у појединим ситуацијама може да буде знатно прикладнији метод правне заштите у односу на сам судски поступак.¹³ Он представља за обе стране у спору не само најповољнији и најбржи начин за решавање насталог спора, већ и начин да се заштите интереси и даваоца и корисника услуге, на дискретан начин и без публицитета, и очувају, на обострано задовољство, њихови добри односи у будућности.

Поступак посредовања, међутим, има и одређене слабости у односу на судски поступак. Основна слабост овог метода је у томе што је корисник финансијске услуге, који се добровољно лишио учешћа државног суда у поступку за решавање спора, у поступку посредовања у потпуности препуштен сам себи, што сам треба да се избори у сукобу са интересним мотивима оних финансијских институција у чијим је рукама сконцентрисана целокупна материјална и финансијска моћ. Осим тога, споразум који се постиже у поступку посредовања не представља извршну исправу те се не може извршити принудним путем за случај да се једна од страна у поступку посредовања не придржава постигнутог споразума тако да је у том случају неизбежан судски поступак.

12 Одредбом чл. 46 Предлога закона предвиђено је изричито да покретање и вођење поступка посредовања не искључује нити утиче на остваривање права на судску заштиту у складу са законом.

13 Посредовање, као један од метода за мирно решавање спора, разликује се од начина на који суд решава спор по многим детаљима. Пре свега, судску заштиту пружа суд, као орган државне власти који врши судску функцију. У поступку посредовања који се води код Народне банке не учествује судија већ посредник који је с једне стране, стручњак у области финансијских услуга, а с друге стране, посебно је едукован за посредовање. У току поступка посредовања, посредник има задатак да успостави комуникацију између даваоца услуге и корисника финансијске услуге да би они могли да преговарају и да се посредовањем дође до решења које је у интересу и корисника и даваоца услуге. Посредник помаже у преговорима који се воде у циљу мирног решавања насталог спора тако што и даваоцу услуге и кориснику помаже да сагледају свој положај, да одреде своје интересе, да пронађу сва могућа решења, размотре све могућности и алтернативе, да би постигли мирно решење насталог спора у обостраном интересу. За разлику од судског поступка, у коме се усваја онај захтев за пресуду који је основано истакнут, у поступку посредовања се трага за решењем које је прихватљиво и за даваоца и за корисника услуге. Посредовање је значајан метод због тога што сви учесници имају потпуну контролу у односу на исход поступка, што није случај са судским поступком, али и потпуну одговорност за успешан или неуспешан исход поступка.

10. Кад се ради о банкарским услугама или услугама лизинга, правна заштита се, према Предлогу закона, остварује различитим методима правне заштите. Поред посебног управног и прекршајног поступка, предвиђени су метод вансудског и судског решавања насталих спорова.

Увођењем неколико метода правне заштите – управноправног, вансудског и судског, настојало се да се, с једне стране, убрза остваривање правне заштите права и интереса корисника финансијских услуга, омогући самој финансијској институцији да отклони евентуалне сопствене пропусте или повреде закона, уговора или добре пословне праксе, да се смањи публицитет и сачува дискретност која се односи не само на пословање финансијске институције, већ и на њену пословну политику и праксу, обезбеди увид и контрола Народне банке у пословање финансијских институција у односима са корисницима финансијских услуга, обезбеди мирно решавање насталог спора у поступку посредовања и избегне судски поступак,¹⁴ који је, у крајњој линији, и даље општи, основни и редовни пут правне заштите.

11. Метод за остваривање правне заштите права и интереса корисника финансијских услуга знатно се разликује од метода правне заштите предвиђених Законом о заштити потрошача јер се ради о специфичним односима у домену финансијских услуга.

Уколико корисник банкарских услуга или услуга лизинга, који сматра да се давалац услуге не придржава одредаба закона, општих услова пословања, добре пословне праксе или обавеза из закљученог уговора са корисником, у непосредном контакту не успе да реши настали спор, он има право на приговор даваоцу услуге.¹⁵ Ако корисник не буде задовољан одлуком која је донета поводом његовог приговора или она не буде донета у року, он има право да о свом приговору обавести Народну банку. У том случају Народна банка спроводи поступак

14 У поступку посредовања корисник финансијске услуге је ослобођен утицаја државног суда на решење спора, али је при том у потпуности препуштен да се сам избори у сукобу са интересним мотивима оних финансијских институција у чијим је рукама концентрисана целокупна материјална и финансијска моћ.

15 Приговор мора да има писмену форму јер представља иницијалну радњу у интерном поступку правне заштите која се води у самој финансијској институцији. Давалац банкарских услуга и услуга лизинга дужан је да поступи по приговору корисника на начин и по поступку који је прописала Народна банка, у складу са законом. Одговор даваоца финансијске услуге, који представља одлуку по приговору корисника, корисник треба да добије у року од 30 дана. Предложено решење је знатно боље од решења из одредбе чл. 45 Закона о банкама (Сл. *иласник РС*, бр. 107/05 и 91/10) у којој је била предвиђена дужност банке да одлуку о приговору корисника финансијске услуге донесе у разумном року. Уместо правног стандарда „разумни рок“, Предлогом је предвиђен рок од 30 дана.

у коме испитује основаност приговора корисника финансијске услуге и да ли су повређена његова права. Она је у том случају дужна да затражи од даваоца услуге да се изјасни о наводима корисника у року од осам дана од пријема упућеног захтева. Ако се давалац услуге не изјасни у предвиђеном року или се изјасни, а Народна банка Србије оцени да нема места примени санкција у виду изрицању казни због повреда императивних законских норми, корисник или давалац услуге могу ставити предлог за посредовање Народне банке Србије ради вансудског решавања насталог спора.

Уколико буде стављен предлог за посредовање Народне банке Србије, она је дужна да организује поступак посредовања у циљу вансудског решавања насталог спора само ако се спор који је настао поводом уговора између корисника финансијске услуге и даваоца може решити у поступку посредовања, код Народне банке или код другог посредника. Предлогом закона прописано је кад нема услова да се спор реши посредовањем.¹⁶

Уколико има места посредовању, Народна банка ће предузети радње да се овај поступак организује и спроведе. Поступак посредовања спроводе запослени у Народној банци Србије као посредници. Посредници треба да испуњавају одређене услове: да су за посреднике именовани одлуком овлашћеног органа у Републици Србији, да имају лиценцу посредника и да се налазе на списку посредника.

12. Предлог закона, у складу са Законом о посредовању – медијацији (2005), али и са правилима комунитарног права, предвиђа да је поступак посредовања поверљив и хитан, као и да је поступак посредовања код Народне банке бесплатан за обе стране у том поступку. На поступак посредовања сходно се примењују одредбе закона и других прописа којима се уређује посредовање као метод за решавање спорова.

Поступак посредовања може бити окончан споразумом страна,¹⁷ који представља вансудско поравнање,¹⁸ обуставом поступка или одустан-

16 Поступак посредовања се не спроводи ако се ради о повредама императивних норми због којих се изриче новчана казна даваоцу финансијске услуге или се ради прекршају за који су предвиђене посебне казне. Уколико се ради о грађанскоправном спору, испуњени су услови да се посредовањем реши настали спор.

17 Вансудско поравнање представља нови, модификовани уговор страна у спору којим се ревидирају међусобна права и обавезе. Детаљно о томе Г. Станковић, „Вансудско и судско поравнање“, у: *Зборник радова „Тридесет година Закона о облигационим односима – de lege lata и de lege ferenda“*, Београд, 2009, стр. 402.

18 Редактори текста Предлога нису водили рачуна о коректној употреби техничких термина, нити су имали у виду техничке термине који се користе у законима којима се регулишу друге правне области. Тако, у тексту Предлога погрешно стоји да споразум постигнут у поступку посредовања „нема снагу извршног наслова“

ком од посредовања. Вансудско поравнање из поступка посредовања, не спада у категорију извршних исправа и не може се извршити принудним путем. Вансудско поравнање стране у спору могу побијати у парничном поступку, као редовном методу правне заштите. Оне имају право да траже раскид вансудског поравнања, да траже да се утврди да је оно ништаво или да траже да се оно поништи.¹⁹ Уколико касније исти спор буде изнет пред суд на решавање, поравнање из поступка посредовања не производи непосредна процесна дејства и нема непосредан утицај на покренуту парницу.

13. Као што је то случај и са највећим бројем правних аката Европске уније, највећи број питања која се односе на заштиту права и интереса корисника финансијских услуга односи се на материјалноправна питања, док су питања процесноправне природе у Предлогу закона, углавном, уопштено регулисана, те одредбе имају претежно упућујући карактер. Редактори Предлога су превидели чињеницу да исцрпно и свеобухватно регулисање материјалноправног односа даваоца и корисника финансијске услуге може да остане без практичне вредности ако не постоји могућност за ефикасно остваривање права.²⁰

Gordana STANKOVIĆ, PhD
Professor at the Faculty of Law University of Niš

LEGAL PROTECTION AND REALIZATION OF RIGHTS AND INTERESTS OF USERS OF FINANCIAL SERVICES

Summary

In the paper the author analyzes the rules related to legal protection and realization of rights and interests of financial services as a specific category of consumers. The author states that by acception of the future Law on protection of users of financial services, the rights and interests of this category of

уместо извршне исправе. Термин „извршни наслов“ у нашем праву је напуштен још 1978. г. када је донет Закон о извршном поступку.

19 Детаљно о томе Г. Станковић, Вансудско и судско поравнање, Зборник радова „Тридесет једина Закона о облигационим односима – *de lege lata* и *de lege ferenda*“, Београд, 2009. стр. 402.

20 У том смислу и: А. Галич, *нав. дело*.

consumers on a normative level will be more completely and more effectively protected as compared to the protection guaranteed and offered to them by the Law on Protection of Consumers (2010). The proposition of this Law which, besides material-legal norms, contains the norms of process-legal nature, plans for various organs and methods for realization of legal protection if it comes to a dispute. Out of certain legal-political reasons, although the judicial method of protection is not excluded, extrajudicial solving of specific consumers' disputes in the procedure of mediation is preferred.

Key words: *legal protection of users of financial services, methods of legal protection, mediation.*