

**НАЈВИШИ ПРИНЦИПИ *G20* О ЗАШТИТИ ПОТРОШАЧА ФИНАНСИЈСКИХ
УСЛУГА**

На предлог министара финансија земаља *G20* и гувернера централних банака у фебруару 2011, *OECD*, Одбор за финансијску стабилност (*FSB*) и друге релевантне међународне организације приступиле су изради највиших принципа у вези са заштитом потрошача у области финансијских услуга до њиховог поновног састанка 14. и 15. октобра.

Принципе су развили Радна група за заштиту корисника финансијских услуга и Одбор за финансијска тржишта (*CMF*) *OECD*-а, у тесној сарадњи са Одбором за финансијску стабилност и његовим Саветодавним телом, другим међународним организацијама, телима која постављају међународне стандарде, привредним удружењима, као и удружењима потрошача. Радна група стоји на располагању свим члановима *G20* и Одбора за финансијску стабилност. Одржано је неколико рунди консултација, укључујући и једну јавну расправу о различитим верзијама нацрта принципа. Коначну верзију нацрта принципа разматрала је и усвојила радна група 14. септембра, која је потом прослеђена Одбору за финансијска тржишта и Одбору за финансијску стабилност.

Коначну верзију високих принципа за заштиту корисника финансијских услуга подржали су министри финансија земаља *G20* и гувернери централних банака на састанку одржаном 14. и 15. октобра 2011.

На састанку одржаном 19. и 20. фебруара у Паризу, министри финансија земаља *G20* и гувернери централних банака позвали су *OECD*, Одбор за финансијску стабилност и друге релевантне међународне организације да приступе изради заједничких принципа за заштиту корисника финансијских услуга до њиховог поновног састанка у октобру 2011. године. По захтеву и договору *G20* и Одбора за финансијску стабилност, *OECD* је руководио развојем ових принципа.

Високи принципи су осмишљени да помогну земљама *G20* и другим заинтересованим земљама да унапреде заштиту корисника финансијских услуга. Ти принципи само допуњују и не могу да замене постојеће међународне принципе и/или смернице. Принципи се не баве посебно секторским питањима којима се баве тела која постављају међународне стандарде, као што су Базелски комитет за супервизију банака (*BCBS*), Међународна асоцијација за супервизију осигурања (*IAIS*) и Међународна организација за супервизију хартија од вредности (*IOSCO*). Ови (необавезујући) принципи биће применљиви у секторима финансијских услуга широм света.

OECD координира рад на принципима, пре свега путем радне групе за заштиту корисника финансијских услуга Одбора за финансијска тржишта, који стоји на располагању свим чланицама *G20*, Одбору за финансијску стабилност и другим релевантним међународним организацијама и телима која постављају међународне стандарде.

Информације о финансијској едукацији су обезбеђене преко Међународне мреже *OECD*-а за финансијску едукацију (*INFE*), која обухвата представнике институција из 90 земаља, укључујући све земље које припадају *G20*.

Радна група је одржала три састанка – у априлу, јуну и септембру. Одржано је и неколико писаних консултација о различитим верзијама нацрта принципа.

У ове консултације били су укључени не само чланови радне групе већ и чланови саветодавне групе Одбора за финансијску стабилност, четири Одбора *OECD*-а, релевантне међународне организације, тела која постављају међународне стандарде и групе, привредна удружења и удружења потрошача.

Шеста верзија нацрта принципа кружила је за потребе јавне консултације до 31. августа 2011. године. Та консултација је омогућила бројним важним актерима (владама, привредним и удружењима потрошача, синдикатима и другим релевантним индивидуалним институцијама) да дају додатне коментаре.

Радна група је расправљала о седмој верзији 14. септембра, када су коначни амандмани радне групе одобрени и потврђени у писаној форми. Последња девета верзија нацрта принципа прослеђена је Одбору за финансијска тржишта и Одбору за финансијску стабилност.

Овај документ представља усвојене високе принципе за заштиту корисника финансијских услуга, које су министри финансија земаља *G20* и гувернери централних банака одобрили на састанку 14. и 15. октобра 2011.¹

ОКВИР

Поверење потрошача и вера у добро функционисање тржишта финансијских услуга промовише финансијску стабилност, раст, ефикасност и иновације на дужи рок. Традиционални регулаторни и надзорни оквири које је усвојило тело за супервизију доприносе функцији заштите потрошача, што је, поред финансијске стабилности, главни циљ ових тела. Ипак, иако је овај циљ постављен у неколико држава, потребно је да се донесу регулаторни оквири који ће омогућити додатне и/или појачане активности ради унапређења механизма заштите корисника финансијских услуга.

Промењена политика и преусмерена пажња регулаторних тела на заштиту потрошача финансијских услуга проузроковали су како пребацивање великог спектра могућности и ризика на појединце и домаћинства у различитим сегментима финансијских услуга, тако и настанак све сложенијих финансијских производа и брзе технолошке промене, које се одвијају у време када основни приступ финансијским производима и ниво финансијске писмености остају на ниском нивоу у великом броју земаља. Брз развој финансијског тржишта и иновација, нерегулисани или неадекватно регулисани и/или супервизирани даваоци финансијских услуга, као и неусклађени подстицаји за даваоце финансијских услуга, могу повећати ризик тако да се потрошачи суоче с преварама, злоупотребама и прекршајима. Нарочито се корисници с нижим примањима и с мање искуства срећу с посебним изазовима на финансијском тржишту.

У светлу ових питања, заштита потрошача финансијских услуга треба да буде појачана и обједињена са осталим начелима финансијске инклузије и финансијског образовања. Ово доприноси јачању финансијске стабилности. Веома је важно да се заштите права потрошача, уважавајући у исто време чињеницу да су она неодвојива од одговорности потрошача. Стога је

¹ Ово допуњује позив *G20* лидера на самиту у Сеулу у новембру 2010. Лидери *G20* су предложили Одбору за финансијску стабилност да, у сарадњи са *OECD*-а и другим међународним организацијама, истражују опције за унапређење механизма заштите корисника финансијских услуга који укључују право на информисање, транспарентност и образовање, заштиту од преваре, злоупотребе и грешака и да о томе поднесу извештај на наредном самиту. Овај извештај ће се концентрисати на аспекте везане за потрошачке кредите и фокусирати углавном (али не обавезно и искључиво) на сродна питања финансијске стабилности.

потребно да се правно регулише заштита корисника финансијских услуга, да се подстакну надзорна тела да, користећи свој ауторитет, спроведу своју мисију, обезбеде фер и коректан однос и правилно информисање, унапреде функцију финансијске едукације, обезбеде одговорно пословно понашање давалаца финансијских услуга и овлашћених посредника, затим обезбеде објективно и адекватно пружање савета, заштиту имовине и података (посебно од преваре и злоупотребе) путем конкурентних оквира, адекватног решавања приговора и механизма обештећења корисника, а који треба да имају у виду секторске и међународне специфичности, технолошки развој и посебне потребе угрожених група. Такав приступ је комплементаран и допуњује финансијску регулативу, супервизију и финансијско управљање.

Ради обезбеђења ефикасних и пропорционалних режима заштите корисника финансијских услуга, важно је да све заинтересоване стране учествују у процесу креирања политике заштите.

Принципи се односе на земље чланице *G20* и друге заинтересоване земље. Осмишљени су да помогну да се побољша заштита потрошача финансијских услуга. Ти добровољни принципи треба да допуне, али не и да замене постојеће међународне финансијске принципе и смернице. Конкретно, они се не баве специфичним секторским питањима којима се баве релевантне међународне организације и доносиоци финансијских стандарда (као што су *BCBS*, *IAIS* и *IOSCO*). Различите врсте трансакција носе различите профиле ризика. Принципи ће можда морати да буду прилагођени различитим националним и секторским окружењима и треба да их периодично преиспитају релевантне међународне институције.² Све земље чланице *G20* и друге заинтересоване земље треба да преиспитају своје националне оквире у вези са заштитом потрошача финансијских услуга, као и да промовишу међународну сарадњу с циљем јачања заштите корисника финансијских услуга у складу са овим принципима, као и могућношћу њиховог унапређења.

² Ово би, нарочито, могло да укључи извештаје *OECD*-а, Одбора за финансијску стабилност, Светске банке и тела која доносе стандарде као што су *BCBS*, *IAIS* и *IOSCO* о упоредној пракси.

ПРИНЦИПИ

1. Правни, регулаторни и надзорни оквир

Заштита корисника финансијских услуга треба да буде саставни део правног, регулаторног и надзорног оквира, као и да представља разноликост националног окружења и глобалног тржишног и регулаторног кретања у оквиру финансијског сектора.

Регулатива би требало да обухвати карактеристике, врсте и разноликости финансијских производа, да буде усклађена с потребама корисника, њиховим правима и обавезама, као и да буде применљива на нове производе, дизајн, технологију и друге механизме за комуникацију с корисницима.³ Треба да постоје јаки и ефикасни правни, судски и надзорни (супервизорски) механизми како би се корисници заштитили, а преваре, злоупотребе и грешке казнили.

Пружаоци финансијских услуга и овлашћени посредници⁴ треба да буду адекватно регулисани и супервизирани, узимајући у обзир специфичне приступе различитих сектора и услуга.

Релевантне институције из невладиног сектора – укључујући удружења у оквиру индустрије (нпр. удружења банака, удружења осигураваача) и удружења потрошача, стручна тела и агенције за испитивање јавног мњења – треба да буду консултовани приликом израде регулаторног оквира у вези са заштитом корисника финансијских услуга и едукацијом. Приступ процесу израде регулаторног оквира треба да буде доступан свим заинтересованим странама, треба их подстицати на сарадњу, а нарочито организације потрошача.

2. Улога надзорних тела

Мора да постоје надзорна тела (наменска или не) изричито одговорна за заштиту корисника финансијских услуга, са неопходним ауторитетом ради испуњења свог мандата. Ова тела треба да имају јасне и објективно дефинисане одговорности, као и адекватно управљање. Надзорни орган мора бити независан и одговоран за спровођење својих активности. Исто тако, потребно је да поседује одговарајућа овлашћења, ресурсе и способности. Регулаторни процес треба да обезбеди надзорном телу прецизно дефинисан и транспарентан оквир за конзистентно спровођење активности. Институције за надзор треба да поштују високе професионалне стандарде, нарочито у вези са заштитом идентитета потрошача, као и информације о њиховој имовини, избегавајући притом сукоб интереса.

³ Где је то могуће, треба да буду развијени одговарајући механизми који би обезбедили нове канале за пружање финансијских услуга, путем мобилне телефоније, електронским путем, уз очување њихове потенцијалне користи за потрошаче.

⁴ Овлашћени посредници су трећа лица која раде за даваоца финансијских услуга или самостално. Они могу бити агенти (ангажовани или самостални), брокери, саветници или посредници.

Секторска сарадња с другим институцијама задуженим за надзор финансијских услуга треба да буде промовисана, као и сарадња између институција или организационих јединица задужених за надзор секторских питања.

Истовремено, међународна сарадња између надзорних тела треба да буде подстакнута, а посебна пажња треба да се поклони и питањима из области заштите корисника финансијских услуга која настају из међународних трансакција и међународног маркетинга и продаје.

3. Једнак и поштен однос према потрошачима

Однос давалаца финансијских услуга треба да буде једнак, искрен и фер према свим корисницима. Фер однос треба да буде саставни део добре пословне политике и корпоративне културе свих давалаца финансијских услуга и овлашћених посредника. Посебна пажња треба да буде посвећена потребама грађана који су у неповољном положају.

4. Обелодањивање информација и транспарентност

Даваоци финансијских услуга и овлашћени посредници треба да пружају корисницима кључне информације о основним предностима, ризицима и условима под којима се производи нуде. Такође, треба да информишу кориснике о конфликту интереса, који је повезан са овлашћеним посредником преко кога се производ продаје.⁵

Посебно треба да буду истакнуте информације о материјалним аспектима финансијског производа. Одговарајуће информације морају бити пружане у свим фазама односа с корисницима. Рекламни материјали о финансијским производима треба да садрже поуздане и разумљиве информације како се корисник не би довео у заблуду. Што се тиче информисања у предговорној фази, потребно је усвојити стандардизовану форму информисања корисника (нпр. формулари) где год је то могуће. То би корисницима омогућило да пореде производе и услуге сличне природе. Потребно је развити посебне механизме информисања, укључујући могућа упозорења, с циљем обезбеђења информација у складу с комплексношћу и ризичношћу производа и услуга. Где год је могуће, треба спровести испитивање јавног мњења (корисника) како би се унапредио начин обелодањивања информација.

Пружање савета требало би да буде што објективније, да се базира на профилу корисника, узимајући у обзир сложеност производа, ризике у вези с њим, као и корисникове финансијске циљеве, знање, способности и искуство.

⁵ Даваоци финансијских услуга и овлашћени посредници треба да пруже јасне, концизне, прецизне, поуздане, упоредиве, лако доступне и благовремене писмене и усмене информације о финансијским производима и услугама које нуде, нарочито о кључним карактеристикама производа и (где је релевантно) о могућим алтернативним услугама или производима, укључујући и оне једноставније које пружају. У принципу, информације треба да се односе на цену, трошкове, казнене одредбе, трошкове подношења пријаве, ризике и услове раскида уговора.

Потребно је подићи свест корисника о томе колико је важно да даваоцима финансијских услуга дају релевантне, тачне и доступне информације.

5. Финансијска едукација и свест о потреби за овом врстом едукације

Финансијску едукацију и свест о потреби за овом врстом едукације треба да промовишу сви релевантни чиниоци на тржишту, а јасне информације о заштити корисника, њиховим правима и обавезама треба учинити доступним. Потребно је развити одговарајуће механизме како би се помогло постојећим и будућим корисницима финансијских услуга да стекну знања, вештине и самопоуздање ради сагледавања и разумевања ризика, укључујући финансијске ризике и прилике с циљем одговарајућег избора производа, као и то да знају где да се обрате за помоћ и направе одговарајуће кораке ка унапређењу свог финансијског положаја.

Промовисање потребе за финансијском едукацијом целе популације ради подизања знања и способности корисника финансијских услуга приликом коришћења тих услуга нарочито би било корисно за угрожене групе грађана који су у неповољном положају.

Узимајући у обзир националне околности, финансијско образовање и свест о потреби за том врстом едукације треба промовисати као део ширег оквира заштите корисника, а стратегије за едукацију требало би да буду реализоване путем различитих канала. Финансијску едукацију треба започети у најранијем узрасту, али она мора бити доступна у свим животним фазама. Специфични програми и приступи финансијске едукације посебно треба да буду усмерени на групе корисника финансијских услуга угрожених група становника који су у неповољном положају.

Све релевантне актере треба подстицати на примену међународних принципа и смерница у вези с финансијском едукацијом које је израдила Међународна група земаља које се баве финансијском едукацијом (*INFE* у оквиру *OECD*-а). Додатне националне и међународно упоредиве информације о финансијској едукацији треба да припреме стране националне институције и релевантне међународне организације ради процене и унапређења ефикасности приступа финансијској едукацији.

6. Одговорна пословна пракса давалаца финансијских услуга и овлашћених агената

Циљ давалаца финансијских услуга и овлашћених заступника треба да буде рад у најбољем интересу њихових клијената и одговорност за поштовање заштите корисника финансијских услуга. Даваоци финансијских услуга такође би требало да буду одговорни за поступке својих овлашћених заступника.

У зависности од природе трансакције и на основу информација које првенствено пружају купци, даваоци финансијских услуга треба да процене одговарајуће финансијске могућности, стање и потребе својих клијената пре него што им продају производ и услугу или дају савет.

Запослени у финансијским институцијама (посебно они који комуницирају директно с корисницима) треба да буду адекватно обучени и квалификовани. Даваоци финансијских услуга и овлашћени заступници треба да избегавају сукобе интереса. Када овакви сукоби не могу да се избегну, даваоци финансијских услуга и овлашћени заступници треба да обезбеде адекватно обелодањивање информација, као и да имају уређене интерне механизме којима се превазилазе овакви сукоби или, пак, да одбију да пруже услугу, савет или продају производ.

Структура накнада за запослене у финансијским институцијама и овлашћене заступнике треба да буде осмишљена тако да подстакне одговорно пословно понашање и фер однос према клијентима како би се избегао сукоб интереса. Структура накнада треба да буде обелодањена клијентима где је потребно, као на пример када не могу да се избегну или реше потенцијални сукоби интереса.

7. Заштита имовине потрошача од преваре и злоупотребе

Релевантне информације, контрола и механизми заштите треба да буду постављени адекватно и с високим степеном сигурности ради заштите депозита, штедње и друге сличне финансијске имовине од превара, недозвољеног присвајања или других злоупотреба.

8. Заштита података и приватности корисника

Личне информације о кориснику, као и информације о његовим финансијама, треба да буду заштићене одговарајућим контролама и механизмима заштите. Ти механизми треба да дефинишу сврху у коју подаци могу да се скупљају, обрађују, задржавају, користе и обелодањују (нарочито трећим лицима). Механизмима би такође требало да буду успостављена права корисника да буду информисани о размени података, праву приступа подацима и могућности брзе исправке и/или брисање нетачних или незаконито прикупљених или обрађених података.

9. Поступање по приговорима и исплата штете/обештећење

Надлежни органи треба да обезбеде адекватно поступање по приговорима корисника. Механизми обештећења морају бити доступни, приступачни, независни, правични, поуздани, благовремени и ефикасни. Механизми у вези с поступањем по приговорима не би требало да прописују неразумне трошкове, нити одлагања на терет корисника. У складу с наведеним, даваоци финансијских услуга и овлашћени заступници треба да имају уређене механизме за

управљање приговорима и обештећењима за кориснике. Корисницима би требало да се омогући независно решавање приговора и жалби које нису ефикасно решене путем интерних механизма решавања спорова давалаца финансијских услуга и овлашћених заступника. У складу с тим, све информације у вези с приговорима и начином поступања по приговорима треба да буду јавне.

10. Конкуренција

Потребно је промовисати конкурентност тржишта како на националном, тако и на међународном нивоу с циљем да се корисницима пружи већи избор финансијских услуга и створи конкурентна атмосфера међу даваоцима финансијских услуга како би понудили конкурентније производе, више иновација и одржали висок ниво квалитета услуге. Корисницима би требало да буде омогућено да траже, упоређују и, где је то могуће, мењају производе и услуге, лако и уз разумне трошкове, који морају бити обелодањени.