



НАСОКИ ЗА ФИНАНСИСКИТЕ ИНСТИТУЦИИ ВО ПОГЛЕД НА ЗАШТИТАТА НА ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ



Funded by the
European Union

Проектот е финансиран од Европската унија. За ставовите и мислењата изнесени во публикацијата се единствено одговорни авторите и истите не ги претставуваат ставовите и мислењата на Европската Унија или пак на Европскиот совет за иновации и извршна агенција за мали и средни претпријатија (ЕИСМЕА). Европската унија и давателот на грантот не можат да бидат одговорни за искажаните ставови и мислења.



НАСОКИ ЗА ФИНАНСИСКИТЕ ИНСТИТУЦИИ ВО ПОГЛЕД НА ЗАШТИТАТА НА ПРАВАТА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ

Автори:

Др Маријана Лончар Велкова

Мр Ирена Бачановиќ Каракашев

Татјана Тасевска

Лектор:

Јасмина Ѓеоргиева

Скопје, 2025

СОДРЖИНА

1. Вовед	3
2. Кои се очекувањата од финансискиот сектор во поглед на заштитата на потрошувачите?	5
3. Законот за заштита на потрошувачите - правен основ за заштита на колективните права и интереси на потрошувачите	6
4. Применлива национална регулаторна рамка во делот на заштитата на корисниците на финансиски услуги	8
5. Потреба од зајакнување на финансиската регулатива во делот на колективната заштита на корисниците на финансиски услуги	10
6. Механизми за спроведување на заштита на корисниците на финансиски услуги ..	11
7. Вонсудско и судско решавање на спорови на корисници на финансиски услуги ...	14
8. Подигнување на свеста на потрошувачите и финансиска писменост	17
9. Зајакнување на прекуграничната соработка	17
10. Дигитализација	17
11. Препораки и насоки за подобрување на заштитата на потрошувачите при давање финансиски услуги	17

I. Вовед

Постоечкото законодавство за заштита на потрошувачите во Република Северна Македонија во најголема мерка е хармонизирано со европското право за заштита на потрошувачите, преку усвојување правни прописи во кои се транспонирани голем број директиви, уредби или други прописи на ЕУ кои се однесуваат на заштитата на потрошувачите. Со оглед дека потрошувачкото право во Европската Унија е променливо, потребно е и националната правна рамка да ја следи динамиката и да се подобрува, следејќи го развојот на иновативните технологии, дигиталните пазари, зелената агенда поврзана со енергетската ефикасност и одржливата потрошувачка, согледана, меѓу другото, и преку правните прописи кои го уредуваат правото на поправка на производите, развој на електронската трговија и дигиталните пазари, регулирање на рекламирањето, спречување на злоупотребите од вештачката интелигенција, злоупотреба на личните податоци, онлајн измами, како и ефективната заштита на колективните интереси на потрошувачите.

Овие и многу други области се утврдени како приоритети во Агендата за заштита на потрошувачите на ЕУ 2020-2025 и подготовката на новата Агенда за периодот 2025 - 2030 година. Потребата од континуирано подобрување на правната рамка за заштита на правата на потрошувачите наметнува нови предизвици за земјите членки на ЕУ, но и на земјите кандидати за членство кои треба да ги исполнат своите задачи во создавањето и имплементацијата на политиките за заштита на потрошувачите на национално ниво. Предуслов за ефективно спроведување на заштитата на потрошувачите е воспоставување на континуитет во следењето и спроведувањето на правото на ЕУ во нашето законодавство, како и унапредување на институциите кои имаат одговорност во заштитата на потрошувачите и нивните надлежности. Во насока на унапредување на правата на потрошувачите многу е важно да се унапредува положбата на граѓанските организации кои делуваат на полето на подигнување на свеста на потрошувачите за нивните права, овозможуваат нивно редовно советување преку советувашишта и воспоставуваат соработка со институциите при решавањето на потрошувачките спорови. Секако, потребно е и напорите на националните власти да се движат во насока на зголемување на свесноста на потрошувачите преку нивна соодветна едукација и информирање.

Една од главните пречки за ефективно спроведување на правата на потрошувачите во нашата држава се долгите, неефикасни и честопати недоволно транспарентни управни и судски постапки. Од механизмите за алтернативно решавање на споровите се очекува да бидат достапни за потрошувачите и да дадат позитивно искуство, во насока на обезбедување можност за избор, како и достапност посебно до потрошувачите кои живеат во руралните сре-

дини и други региони во земјата, следејќи го принципот дека секој треба да ги ужива истите права.

Сепак, генералната оценка во поглед на спроведувањето и ефективноста на правото на потрошувачите во нашата земја води до заклучок дека потрошувачите, во теорија, уживаат високо ниво на заштита, но останува простор за преземање регулаторни промени во насока на целосно транспонирање на правилата на ЕУ во оваа област. Живувањето и доследната имплементација на правото на ЕУ за заштита на потрошувачите подразбира дека покрај делување на полето на пренесување знаења на потрошувачите, незаменлива е и улогата на практичарите, вклучително и регулаторите, супервизорите, судиите итн. при деталното запознавање со барањата кои произлегуваат од прописите за заштита на потрошувачите, со цел нивно објективно, навремено и правично спроведување.

Имајќи предвид дека предмет на овие насоки се услугите кон корисниците на финансиски услуги (финансискиот сектор на услуги, како еден од најважните во заштитата на потрошувачите), преку анализите кои ги направивме во рамките на проектот, констатиравме дека и покрај високиот степен на регулираност на оваа индустрија, како корисници на финансиски услуги се сретнуваме со бројни предизвици на полето на регулираност и соодветна имплементација. Особено имавме потешкотии во поглед на непостоењето соодветни алатки за покренување на спорови за колективна заштита на интересите на потрошувачите поради фактот што во Законот за парнична постапка сè уште не е уредена како правен инструмент колективната тужба. Во нашата држава, во областа која се однесува на заштитата на колективните интереси на потрошувачите сè уште имаме недостиг на експертиза, а многу е отежнато спроведувањето на Законот за заштита на потрошувачите каде што се поместени одредбите за колективната заштита, поради недостиг на соодветни парнични процедури.

Организацијата на потрошувачите на Македонија формираше експертски тим кој се заложи за отпочнување соодветни административни постапки за заштита на колективните интереси на потрошувачите, вклучувајќи ја и иницијативата пред Комисијата за заштита на конкуренцијата. Во услови кога не постои можност за пведување на колективна тужба, беа започнати постапки пред надлежните судови со поднесување на индивидуални тужби за надомест на штета за потрошувачи кои беа оштетени од група на даватели на финансиски услуги. Како здружение на граѓани и овластено тело¹ за заштита на колективните интереси на потрошувачите, кое има ограничени материјални ресурси за водење на судски постапки кои бараат ресурси, до надлежните министерства апелиравме да се создадат предуслови за воспоставување систем кој правилно ќе функционира во оваа област. Последново особено се однесува на обезбедување заштита на правата на потрошувачите и соодветен надомест на штета

1) 31) „Овластени тела за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите“ се здруженија, фондации, установи или други организации кои се основани согласно со закон, кои во рамките на својата регистрирана дејност се занимаваат со заштита на правата на потрошувачите и имаат овластување за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите согласно со овој закон, при што можат да поведат постапка за заштита на колективни интереси и права на потрошувачите против физичко или правно лице кое со вршење на одредена дејност или воопшто со постапување или пропуштање потешко ги повредува или сериозно ги загрозува колективните интереси и права на потрошувачите од Законот за заштитата на потрошувачите („Службен весник на РСМ“ бр. 236/22)

преку засилена соработка помеѓу оние кои ги создаваат политиките, финансиските регулатори со контролна и супервизорска улога, како и другите релевантни чинители кои е потребно да обезбедат заштита на потрошувачите - корисници на финансиски услуги.

Еден од главните предизвици во овој домен е транспонирањето на Директивата (ЕУ) 2020/1828 во посебен правен пропис, преку што се цели да се обезбеди дека потрошувачите ќе можат да ги заштитат нивните колективни интереси преку колективни тужби со поведување на постапки од страна на овластени тела. Сите земеји членки на ЕУ треба да имаат ефикасни механизми за правни процедури иницирани од страна на овластени тела, односно да обезбедат дека потрошувачите ќе имаат пристап до правдата. Овие дејства можат да се поведат и пред административните тела одговорни за заштита на потрошувачите од страна на групи на потрошувачи кои можат да побараат мерки за престанок на одредени дејства од страна на трговецот, слично како кај Директивата 2009/22/ЕК, како и мерки за обесштетување. Во Анекс 1 од Директивата се наброени сите области во кои таа има влијание. Некои држави членки на ЕУ имаат ограничување за кои области делува оваа Директива, а некои не го следат анексот туку одат и пошироко од тоа што е предвидено со него.

2. Кои се очекувањата од финансискиот сектор во поглед на заштитата на потрошувачите?

Надлежностите во решавањето на спорови помеѓу потрошувачите и давателите на финансиските услуги може да бидат доделени на посебни регулаторни и супервизорски тела што претставува правен лавиринт за потрошувачите или, пак, тоа да биде ингеренција на една овластена институција која би имала можност да претставува контактна точка и да ги решава споровите на потрошувачите доколку бидат иницирани од нив самите или, пак, од страна на овластено тело/а за поведување на колективна заштита на потрошувачите. Притоа, потребно е да се обезбеди рамнотежа помеѓу овие две надлежности преку воспоставување на ефикасен систем за заштита на правата и интересите на потрошувачите.

Во таа насока, ефикасниот и добро регулиран систем за заштита на правата и интересите на потрошувачите пред административно тело се обезбедува преку следните клучни елементи:

- Подобро информирање и едуцирање на потрошувачите за нивните права;
- Обезбедување транспарентност преку достапност на целосни, јасни, соодветни и споредливи информации за цените, условите и инхерентните ризици поврзани со финансиските производи и услуги;
- Избор преку обезбедување правични, неприсилни и разумни практики при нудењето, како и рекламирањето на финансиски производи и услуги и наплатата на трошоците и провизиите;
- Подобрување на механизмите за поддршка на потрошувачите за решавање на нивните приговори;
- Обезбедување на потрошувачите со инструменти за брзо решавање на споровите;

- Можност за обештетување преку обезбедување евтини и брзи механизми за решавање на потрошувачките приговори и решавање на споровите;
- Приватност преку обезбедување контрола врз пристапот до личните финансиски податоци; и
- Доверба, обезбедувајќи давателите на финансиски услуги да дејствуваат професионално и да го исполнуваат она што го ветуваат.

Дополнително, на потрошувачите е потребно да им се обезбеди пристап до програми за финансиска едукација кои ќе им овозможат да ја развијат финансиската способност потребна за разбирање на финансиските производи и услуги и остварување на нивните права (и одговорности) како финансиски потрошувачи.

Соодветните обуки за финансиски прашања, исто така, треба да им помогнат на потрошувачите во донесувањето мудри и информирани одлуки за сопствениот статус и финансии, односно да умеат да ги планираат своите финансиски потреби во текот на животот.

3. Законот за заштита на потрошувачите - правен основ за заштита на колективните права и интереси на потрошувачите

Законот за заштита на потрошувачите (во понатамошниот текст: ЗЗП) беше усвоен во ноември 2022 година и тој содржи одредби поврзани со колективната правна заштита. Во ЗЗП е транспонирана Директивата 2009/22/ЕЗ, која во времето на донесување на овој Закон сè уште беше во сила. Новата Директива за претставнички тужби и заштита на колективните интереси на потрошувачите, Директивата 2020/1828/ЕЗ,² беше усвоена во 2020 година, но земјите членки на ЕУ требаа да ја транспонираат најдоцна до јуни 2023 година. Со оглед дека нашиот ЗЗП е донесен во 2022 година, предлагачот на Законот веројатно сметал дека Република Северна Македонија треба да го согледа искуството од другите земји кои ја пренеле оваа директива во своето законодавство па потоа да пристапи кон нејзина транспозиција.

Имајќи ја предвид сегашната состојба, согласно со ЗЗП, под повреда на колективните интереси и права на потрошувачите се подразбира кое било дејство што е спротивно на правата на потрошувачите што произлегуваат од одредбите од овој Закон за: договорите на далечина и за договорите склучени вон деловните простории на трговецот; сообразност на стоките и трговско гарантирање за стоките; нечесните договорни одредби; нечесните трговски практики; договорите за временски поделена употреба на недвижност, за долгорочен производ за одмор, за препродажба и за размена; договорите за снабдување на дигитални содржини и дигитални услуги. Исто така, под повреда на колективните права и интереси на потрошувачите подведени се и одредбите на други закони, како на пример, Законот за заштита на потрошувачите при договорите за потрошувачки кредити, од прописите донесени врз негова

2) Directive (EU) 2020/1828 of the European Parliament and of the Council of 25 November 2020 on representative actions for the protection of the collective interests of consumers and repealing Directive 2009/22/EC

основа и од прописите за хипотекарни потрошувачки кредити, како и одредбите од Законот за давање на финансиски услуги на далечина, како и одредбите од други прописи со коишто се уредени посебните права на потрошувачите. Во овој дел од ЗЗП одредбите не го ограничуваат бројот на прописи под кои може да се подведе повреда на колективните интереси на потрошувачите што овозможува поширок опсег на колективна заштита од оној кој во Анекс 1 го дава новата Директива за претставнички тужби и колективна заштита (Директива 2020/1828/EU).

Останува обврската во нашата држава да се донесе посебен закон со кој согласно со новата Директива детално ќе се уреди процедурата за користење на правниот инструмент – колективна тужба за заштита на интересите и правата на потрошувачите. Состојбата во овој момент е таква што нашите потрошувачи, за разлика од европските, немаат можност за обесштетување преку колективна тужба во случаи кога се работи за т.н. масовни повреди. Со донесување на посебен закон во оваа област Република Северна Македонија ќе го усогласи своето право со правото на ЕУ, а со тоа и заштитата на потрошувачите ќе добие една нова димензија, односно македонскиот потрошувач ќе биде на исто рамниште со европскиот и ќе ужива исти права кои сега му се ускратени.

Инаку, согласно со Стратегијата за реформа на правосудниот сектор 2017-2022, во октомври 2020 година во собраниска процедура се најде Предлог-законот за парнична постапка со чии измени и дополнувања беше предвидена глава со која за првпат во македонското законодавство се воведуваše колективната правна заштита како посебна парнична постапка за постапување по однос на претставничките тужби. Меѓутоа, овој предлог беше повлечен од страна на надлежното министерство, по укажувањата на заинтересираните страни (релевантните чинители), меѓу кои и Организацијата на потрошувачите на Македонија, за потребата од концептуална промена. Имено, врз основа на експертизата на ова овластено тело и наодите од спроведената компаративна анализа на законските решенија во поглед на транспонирањето на Директивата (ЕУ) 2020/1828 на Европскиот парламент и на Советот од 25 ноември 2020 година за репрезентативни акции за заштита на колективните интереси на потрошувачите, во различни ЕУ држави, потребно е националното законодавство да биде хармонизирано со оваа Директива, со што ќе се пропише посебен закон за колективна правна заштита.

При подготовката на овој закон можат да бидат земени предвид искуствата од Словенија и другите земји на ЕУ, во поглед на нивните регулаторни решенија и предизвиците од нивната имплементација.

Со донесување на посебен закон ќе се уредат следните прашања: колективните тужби и колективните порамнувања; начелата на колективната постапка; опфатот и ефектот на колективните пресуди; постапката за исплата на збирни надоместоци досудени со колективни отштетни пресуди; правилата за трошоците на постапката и начинот на финансирање на постапките за колективна заштита. Целите на овој закон би биле во насока на:

- Подобрување на пристапот до правда во случај на колективни повреди преку имплементирање на ефективен систем за компензација во случај на колективни штети;

- Одвраќање на потенцијалните прекршители од незаконско однесување, односно запирање и спречување на незаконско однесување;
- Намалување на преоптоварувањето на судовите со поединечни тужби во случај на колективна повреда на правата и интересите на корисниците на финансиски услуги;
- Овозможување на оштетените лица да добијат надомест во случаите на колективни прекршувања на правата на потрошувачите, истовремено обезбедувајќи соодветни процедурални заштитни мерки за спречување на неправедни судски спорови.

4. Применлива национална регулаторна рамка во делот на заштитата на корисниците на финансиски услуги

Заштитата на корисниците на финансиски услуги е поставена како приоритет на Народната банка на Република Северна Македонија (во понатамошниот текст НБРСМ). Со промените на Законот за банките во 2024 година, НБРСМ како супервизор на банките и штедилниците доби законски мандат за заштита на потрошувачите. Како општествено одговорна институција, НБРСМ во изминатиот период презеде низа мерки во овој сегмент. Имено, со Стратегијата за финансиска едукација и финансиска инклузија 2021-2025 година, која како заеднички документ беше подготвена и донесена во соработка со Министерството за финансии, Комисијата за хартии од вредност, Агенцијата за супервизија на капитално финансирано пензиско осигурување и Агенцијата за супервизија на осигурувањето, беа предвидени повеќе активности за зголемување на заштитата на корисниците на финансиски услуги. Фокусот е ставен на два сегмента. Едниот сегмент ја опфаќа финансиската едукација чијашто цел е зголемување на информираноста на корисниците на финансиските услуги за нивните права, но и за нивните обврски, како и запознавање со различни финансиски производи за подобра информираност и носење правилни одлуки. Вториот сегмент го опфаќа подобрувањето и зајакнувањето на регулативната рамка за заштита на потрошувачите.

Прв конкретен чекор за оваа цел е Законот за платежни услуги и платни системи којшто обезбедува значаен квалитативен исчекор во делот на заштитата на правата на потрошувачите при користењето на услугите за платен промет.

Со измените на Законот за банките, во 2025 година, со пропиша посебна глава со која и се дава законски мандат на НБРСМ како регулатор и супервизор на банките и штедилниците во делот на заштитата на потрошувачите. Овој супервизор предвидува посебна организациона единица која е посветена на управување со процедурата за постапување по однос на поплаки на потрошувачите против финансиски институции – банките и штедилниците кои се под супервизија на централната банка. Воедно, се пропиша можност за преземање мерки и определување рокови за нивно спроведување кон конкретна деловна банка со цел обезбедување заштита на потрошувачите, во согласност со одредбите од релевантните прописи од областа на заштитата на потрошувачите кои опфаќаат:

- ◆ Да наложи престанување со постапување кое не е во согласност со одредбите од овој Закон или друг закон со кој се уредува заштитата на потрошувачите;

- ◆ Да наложи отстранување на неусогласеностите или неправилностите утврдени со контролата со определување рок за постапување и/или
- ◆ Да наложи изработка, дополнување или измени на интерните акти на банката.

Со донесување, пак, на Закон за финансиски омбудсман, односно финансиски правобрани-тел, би се предвидела правна рамка за посилна заштита на правата на потрошувачите, со што централната банка, заедно со другите финансиски регулатори, ќе воспостави посебна институција којашто ќе постапува во врска со поплаките од граѓаните и ќе има експлицитен мандат за заштита на нивните интереси.

Осигурителните компании се под супервизија на Агенцијата за супервизија на осигурува-њето, но регулативата во овој дел треба да се унапреди преку пристапување кон нејзино понатамошно усогласување и зајакнување, особено во делот на подигнување на свеста, еду-цирање и заштита на корисниците на осигурителни продукти и услуги.

Министерството за финансии е регулатор и спроведува надзор на работењето на финан-сиските друштва. Во текот на 2024 година беше донесен сет на подзаконски акти со кои по-детално се уреди управувањето со кредитниот ризик како основа за системска контрола во работењето на финансиските друштва. Сепак, недостасуваат активности во поглед на афир-мирање и едуцирање во делот на посеопфатна заштита на потрошувачите, посебно од аспект на тоа што често како корисници на овие финансиски услуги се јавуваат ранливи категории на корисници за кои е потребно да биде обезбедена посебна заштита.

До спроведувањето на соодветни регулаторни измени и хармонизација со европското зако-нодавство, им се препорачува на останатите финансиски регулатори и супервизори да под-готват посебени циркулари за заштита на потрошувачите - корисници на финансиски услуги во различни сегменти од финансискиот сектор по примерот на оној подготвен од страна на НБРСМ. Овие циркулари би опфатиле различни аспекти со кои би им се укажало за основ-ните обврски кон давателите на финансиските услуги кои произлегуваат од посебните за-конски и подзаконски прописи, како што е, на пример, општиот Закон за заштита на потрошувачите и тоа:

- Улогата на органите на финансиските институции;
- Совети и препораки за потрошувачите од вработените;
- Насоки во поглед на рекламни пораки преку обезбедување на вистинитост, транспарент-ност, балансираност и соодветност на содржината и почитување на професионалната етика;
- Насоки во поглед на наплатата на надоместоци, односно други трошоци/достава на пис-мени известувања, опомени и сл. од страна на финансиската институција;
- Континуирана финансиска едукација и подигнување на свесноста која вклучува и позна-вање и заштита на правата и интересите на корисниците на финансиски услуги.

Дополнително, од страна на Министерството за финансии во 2024 година беше донесен и Законот за финансиските инструменти, во насока на усогласување со применливото ЕУ за-

конодавство од областа на тргувањето со финансиски инструменти, со кое, меѓу другото, се предвидува заштита на потрошувачите – корисници на овие финансиски услуги преку обезбедување на соодветно ниво на транспарентност на издавачите на финансиските инструменти со обврска за доставување на стандардизирани, споредливи, релевантни и висококвалитетни информации. Сето ова со цел градење одржлива доверба на инвеститорите и интегритет на пазарот во насока на достигнување високи стандарди на транспарентност, како и предвидување на соодветни забранети дејствија во однос на финансиските инструменти.

5. Потреба од зајакнување на финансиската регулатива во делот на колективната заштита на корисниците на финансиски услуги

Во насока на зајакнување на спроведувањето на правата на корисниците на финансиски услуги во Република Северна Македонија, надлежните државни органи и институции, односно регулаторите кои се задолжени за креирање на политики, потребно е да делуваат во следните клучни области:

Правни реформи и спроведување надзор во финансискиот сектор

На национално ниво, потребно е да се ажурира правната рамка со цел да биде усогласена со релевантните регулативи на ЕУ, во насока на обезбедување на ефективна заштита на корисниците на финансиските услуги. За таа цел, како клучни области каде би требало да се делува заради обезбедување соодветни реформи се наведуваат следните:

Промени во Законот за заштитата на потрошувачите при договори за потрошувачки кредити, во насока на нејова хармонизација со следните директиви на ЕУ:

- Директива за потрошувачки кредити (Consumer Credit Directive) со која се заштитуваат корисниците на финансиски услуги од предаторски кредити преку воведување појасни дефиниции за нефер финансиски практики за да се спречи предаторско кредитирање, скриени трошоци и останати надоместоци, односно заведувачки услови;
- Директива 2014/17/EU на Европскиот парламент и Советот од 4. февруари 2014 за договорите за потрошувачки кредити што се однесуваат на станбените недвижности^{3,4} која не е имплементирана во домашното законодавство;
- Директива за платежни услуги (Payment Services Directive) со која се зајакнуваат дигиталните плаќања и правата на потрошувачите и се подобрува транспарентноста во поглед на цените на финансиските производи, осигурувајќи дека потрошувачите целосно ги разбираат каматните стапки, надоместоците и санкциите во поглед на непочитување на договорните обврски и рокови;

3) Directive 2014/17/EU of the European Parliament and of the Council of 4 February 2014 on credit agreements for consumers relating to residential immovable property and amending Directives 2008/48/EC and 2013/36/EU and Regulation (EU) No 1093/2010 (Text with EEA relevance), *Official Journal of the European Union* L 60, 28.2.2014.

4) <http://data.europa.eu/eli/dir/2014/17/2018-01-01> посетено на 15.01.2021

- Директива за пазари на финансиски инструменти (Markets in Financial Instruments Directive) со која се обезбедува транспарентност во инвестициите, додека вработените во овие финансиски институции кои директно се занимаваат со потрошувачите потребно е да добијат соодветна обука која е прилагодена на сложеноста на финансиските продукти и услуги кои се нудат.

Остаточни области на делување

- Свесност за потрошувачите: Многу потрошувачи сè уште се соочуваат со тешкотии во поглед на целосно разбирање на нивните права кои произлегуваат од финансиските договори.
- Финансиско вклучување: Зајакнување на заштитата на ранливите групи (стари лица, со ниски приходи, социјални категории лица и сл.).
- Подобар надзор на дигиталните услуги: Обезбедување на засилен надзор врз електронското банкарство, финтек услугите и крипто услугите.

6. Механизми за спроведување на заштита на корисниците на финансиски услуги

Без соодветно спроведување, правните реформи остануваат на хартија, односно потребна е поефикасна имплементација.

Клучните механизми за спроведување на заштитата на корисниците на финансиски услуги вклучуваат:

А. Регулаторни органи

Надлежните органи и институции од финансискиот сектор кои се одговорни за спроведување на финансиската заштита на потрошувачите и тоа:

- Народна банка на Република Северна Македонија (НБРСМ), во делот на банките и штедилниците, кредитните институции и дигиталните плаќања.
- Министерство за финансии надлежно да ги надгледува фискалните политики и прописи за работењето на финансиските друштва.
- Комисија за хартии од вредност (КХВ) која ги регулира инвестициските услуги.
- Агенција за супервизија на осигурувањето (АСО) надлежна да ги штити потрошувачите на осигурителните пазари.

Б. Надзор над финансискиот пазар

- Спроведување на редовни контроли и прегледи на работењето на давателите на финансиски услуги со цел обезбедување дека се работи усогласено со прописите за заштита на потрошувачите.
- Предвидување на казни и санкции доколку давателите на финансиски услуги се вклучат во нефер деловни практики и здружувања;

- Транспарентност во поглед на констатираните прекршувања: регулаторите објавуваат извештаи во кои се наведуваат прекршителите.

В. Зајакнување на спроведувањето на прописите во пракса

- Поголема независност за регулаторите за да се избегне политичко влијание.
- Построги казни за компаниите кои ги прекршуваат правата на потрошувачите.
- Систем за следење поплаки од потрошувачи во реално време.

Д. Механизми за решавање спорови

Во насока на зајакнување на надзорната, односно контролната функција на спроведувањето на позитивните прописи од областа на заштитата на потрошувачите, постојат неколку механизми преку кои може да се делува и тоа:

◆ Финансиски институции

- Финансиските институции треба да имаат јасни процедури за постапување по потрошувачките приговори. Во таа насока, од нив се очекува да водат ажурирана евиденција за сите примени потрошувачки приговори, односно поплаки (во понатамошниот текст: поплаки).

Во таа насока, се препорачува финансиската институција да обезбеди ефективна и навремена комуникација со подносителите на поплаките и тоа:

- Да ги собере, да ги разгледа и да ги испита сите важни докази и информации во врска со поплаката;
- Со подносителот на поплаката да комуницира на јасен, разбирлив и едноставен јазик;
- Одговорот да биде целосен, јасен и разбирлив за подносителот на поплаката;
- Одговорот да се достави на истиот начин како што е добиен приговорот, по пошта, преку интернет или на друг соодветен начин;
- Во разумен рок да му одговори на подносителот на поплаката без непотребно одлагање, а најдоцна во рок од 15 работни дена. Кога одговорот не може да биде доставен во очекуваниот рок, треба на ист начин како што е добиена поплаката (по пошта, преку интернет или друг соодветен начин) да го извести подносителот на поплаката за причините за доцнењето на одговорот и да се наведе временската рамка во која се очекува да се добие одговорот;
- При донесувањето на конечната одлука или одговор во врска со поплаката со која не се прифаќаат во целост барањата на подносителот на поплаката, по писмен пат, детално да го информира подносителот на поплаката за ставот на давателот на услугата за конкретниот случај.

◆ Регулаторни и супервизорски органи

- Зголемување на непосредните теренски и вонтеренски контроли и инспекции над работењето на давателите на финансиските услуги, во насока на обезбедување на нивна усогласеност со релевантните прописи;

- Законски да бидат обврзани периодично да составуваат и објавуваат статистика за поплаки од клиенти, вклучувајќи ги и оние поврзани со непочитување на кодексот на однесување на индустријата. Имено, преку објавување на статистики и анализи поврзани со активностите во врска со заштитата на потрошувачите и соодветно предлагање на регулаторни промени или мерки за финансиска едукација, ќе се избегнат изворите на системските поплаки и спорови на потрошувачите;
- Пропишување построги казни за неусогласеност, вклучувајќи парични казни и одземање лиценци за повторени прекршувања.

◆ Финансиски омбудсман или друга независна институција

На потрошувачите е потребно да им се обезбеди пристап до прифатлив и ефикасен механизам за посредување, како што е формирањето на независен финансиски омбудсман или друга соодветна и независна институција, со ефективен капацитет за спроведување. Овој специјализиран орган за финансиска заштита на потрошувачите потребно е да постапува непристрасно и независно од органот кој е задолжен за именување, односно финансиската институција до кој е поднесен потрошувачкиот приговор, во конкретниот случај поплатката.

◆ Регистрирани здруженија и организации на потрошувачи

Им се препорачува и на регистрираните здруженија и организации на потрошувачите, да ја анализираат статистиката на примени поплаки, доколку обезбедуваат услуги на советување и/или се овластени тела за заштита на колективните права и интереси на потрошувачите, да се вклучат во предлагањето мерки за одбегнување на повторување на системските поплаки на потрошувачите.

Согласно со Законот за заштита на потрошувачите, Организацијата на потрошувачите на Македонија има добиено дозвола од страна на Министерството за труд и економија да може да ги застапува правата и интересите на потрошувачите во колективни спорови пред надлежните судови.

◆ Државен пазарен инспекторат

ДПИ е надлежна институција во делот на контрола и супервизија од областа на нечесни трговски и деловни практики од страна на давателите на финансиски услуги, а во врска со Глава 3 Нечесна трговска практика, Поглавје 4 Права на потрошувачите во случај на нечесни трговски практики и Поглавје 1 Нечесни договорни одредби од Законот за заштита на потрошувачите. ДПИ има надлежност да провери дали трговецот (финансиското друштво) постапува спротивно на член 36: (1) Забрането е трговецот да врши наплаќање за кое било известување или опомена на потрошувачот поради неплаќање на неговите стасани парични обврски; (2) Забрането е трговецот да овласти друг субјект да му се обраќа на потрошувачот, лично нему или на членовите на неговото домаќинство, преку телефон, факс-уред, пошта, електронска пошта или друго средство за комуникација на далечина, а со цел остварување на неговите побарувања во однос на потрошувачот, без претходна изречна пишана согласност од потрошувачот; (3) Потрошувачот може во секое време да ја отповика изречната пишана согласност од ставот (2) на овој член во пишана форма на хартија или на друг траен

носач; (4) Одредбата од ставот (2) на овој член не се однесува на полномошниците на трговецот, кога тие се овластени за преземање процесни дејствија и членовите кои се однесуваат на преддоговорното информирање, членот 92 и 93: Согласно за дополнителни плаќања Член 92 (1) Пред потрошувачот да стане обврзан со кој било договор или со која било понуда, трговецот е должен да побара од потрошувачот изрична согласност за кое било плаќање што е дополнително во однос на надоместокот договорен за главната договорна обврска на трговецот. (2) Доколку трговецот не обезбедил изрична согласност од потрошувачот туку за неа извел заклучок врз основа на стандардните опции што потрошувачот е должен да ги одбие за да избегне дополнително плаќање, потрошувачот има право на враќање на ова плаќање. (3) Одредбите од ставовите (1) и (2) на овој член соодветно се применуваат и на договорите за туристички пакет-аранжмани и за поврзани патнички аранжмани. Инертна продажба Член 93 (1): Секоја инертна продажба од страна на трговецот, како нечесна трговска практика согласно со членот 72 точка б) од овој Закон, е забранета и потрошувачот не е обврзан на каков било надоместок во случаите на непобарани испораки на стоки, вода, гас, електрична енергија, подрачно греење или дигитална содржина, како и во случаите на непобарани вршења на услуги. (2) Немањето одговор од страна на потрошувачот не може да се смета како негова согласност за непобараните испораки или вршења на услуги. (3) Секоја продажба спротивна на ставовите (1) и (2) на овој член се смета за ништовна (под ова може да се подразбере испраќање на домашна адреса на дополнителни кредитни картички, доколку не се побарани од потрошувачот).

◆ Комисија за заштита на конкуренцијата

Иако Законот за заштита на конкуренцијата има за цел заштита, меѓу другото, и на правата на потрошувачите, во законодавството сè уште не се предвидени механизми за колективна заштита на правата на потрошувачите во областа на конкурентското право.

Преку уредување на правото на поведување на прекршочна постапка пред Комисијата за заштита на конкуренцијата (КЗК) за одлучување по прекршок, вакво право би можело да им се признае на здруженијата за заштита на потрошувачите. Но, ова е само во поглед на определување на прекршочна одговорност на претпријатие, односно здружение на претпријатија, за повреда на правилата на конкуренцијата на начин и во постапка определени со Законот. Прекршочна постапка пред КЗК за одлучување по прекршок може да се поведува, меѓу другото, и по барање на физичко лице или правно лице кое има легитимен интерес за утврдување на постоење на прекршок. Законот ја определува содржината на барањето и постапувањето по него од формален аспект. Но, Законот, во поглед на постапката, предвидува само можност претпријатието или здружението на претпријатија да одговараат со глоба. Затоа, потребно е да се измени Законот и да се доделат овластувања КЗК да покренува постапки за колективна заштита на правата на потрошувачите во овој домен.

7. Вонсудско и судско решавање на спорови на корисници на финансиски услуги

Постојат корисници на финансиски услуги кои се обидуваат да ги остварат своите права и да ги заштитат своите интереси преку водење на постапки во ситуации кога имаат платено повисоки трошоци, се заведени или неправедно третирани. Националната регулаторна рамка

за заштита на потрошувачите опфаќа одредени механизми за решавање на споровите, меѓутоа, постои простор за понатамошни подобрувања.

Кога потрошувачите се опфатени со масовен (колективен) акт на делување, здруженијата на потрошувачи по закон можат да постапуваат како овластени тела за заштита на колективните интереси на потрошувачите, во поглед на поднесување на барање за судска заштита на потрошувачките права, особено по усвојувањето на Директивата на ЕУ 2020/1828. Сепак, таквите активности честопати бараат дополнителни средства. Бидејќи опциите за јавно финансирање остануваат ограничени, финансирањето на судски спорови од трета страна е нешто што може да се користи како алтернатива. Тековните дискусии кои бараат построги европски правила би можеле значително да ја ограничат достапноста на финансирањето, оставајќи многу потрошувачи без надомест на нивната штета, поради неможност да водат скапи судски спорови со давателите на финансиски услуги.

Малку корисници на финансиски услуги се запознаени со своите права и можат да препознаат ситуации кога тие се повредени, и начин на кој би можеле да ги исполнат своите барања. Во таа насока, финансиските институции имаат мандат да воспостават свој внатрешен механизам за решавање спорови или постапување по поплаки, кој обезбедува механизам за решавање спорови на прво ниво. Освен во случај да има организации и здруженија на потрошувачи кои поседуваат вештини и имаат на располагање ресурси за да им помогнат на клиентите со нивните поплаки или правни дејства против финансиските институции, потрошувачите немаат место за надомест на штета. Отсуството на специјализирани судски постапки, како што е случај во многу земји, спречува достапни средства за просечниот клиент да покрене постапка против давателите на финансиски услуги.

Од тие причини, се препорачува да се обезбедат кодекси на банкарски практики и стандардизирани договори, со кои Народниот правобранител ќе може ефективно да посредува и да ги подобри проблемите со кои се соочуваат клиентите на банките.

Законот за заштита на потрошувачите ја нагласува важноста за ефикасно решавање на споровите за потрошувачите преку пријателско порамнување кога давателите на услуги се охрабруваат да ги решаваат споровите со корисниците спогодбено, односно пред овластени тела надвор од судот, со кориситење на механизми за алтернативно решавање спорови, вклучувајќи медијација и арбитража, за да се олесни ефективното решавање на споровите.

За разлика од судската постапка, медијацијата е помалку формална постапка и преку медијаторите се настојува да се реши проблемот во интерес на корисникот и давателот на финансиската услуга кои имаат определен потрошувачки спор. Таа е доброволна постапка за разлика од судската, која за тужениот е принудна постапка. Медијацијата, по правило, е приватна постапка без присуство на јавноста. Притоа, во медијацијата страните донесуваат одлука, а медијаторот единствено посредува. Во судска постапка судијата ја носи одлуката/пресудата. Медијацијата е итна постапка, а постапката пред суд може да трае со години. Медијацијата е поевтина постапка, додека трошоците пред суд можат да бидат високи. Самата постапка на медијација е порелаксирана, пофлексибилна и се одвива во позитивна атмосфера. Предноста на медијацијата е и во поглед на надлежноста, па во таа насока може да се одвива на целата територија на државата, а со самото тоа и надлежноста на медијато-

рот се однесува на целата територија на државата. Медијацијата е брза и може да трае најмногу до 90 дена. Сепак, медијацијата не е бесплатна постапка и се поставува прашање дали таа би се користела од страна на потрошувачите кога се работи за спорови од мала вредност. Оваа постапка не може да се изедначи со постапката за алтернативно решавање на потрошувачките спорови која според Директивата за АДР⁵ е бесплатна, а оваа Директива не е транспонирана во нашето законодавство.

Судскиот систем треба да обезбеди кредибилитет во спроведувањето на прописите од областа на заштитата на потрошувачите, вклучително и колективната заштита.

Како последна инстанца постои и можноста потрошувачите да поведат административна или судска постапка против конкретна финансиска институција како давател на финансиска услуга. Сепак, правните такси и бавните постапки често ги обесхрабруваат корисниците на финансиски услуги да ја искористат оваа опција. Согласно со Законот за заштита на потрошувачите, на потрошувачите им се дава можност во секое време своето право да го бараат пред надлежен суд. Ова произлегува и од членот 3 став 1 точка 6 на Законот за заштита на потрошувачите каде што стои дека едно од основните права на потрошувачот е „правото на правна заштита кое претставува заштита на правата на потрошувачите согласно со постапката предвидена со закон и во случај на повреда на неговите права, вклучувајќи го и надоместувањето на штетата причинета на потрошувачот.“ И ставовите 2 и 3 од членот 3 прецизираат: „Потрошувачот не може да се откаже од неговите права утврдени со овој Закон.“ И уште се потенцира дека „при примена на одредбите на овој Закон мора да се земе предвид положбата на потрошувачот како економски послаба страна, а особено положбата на ранливите потрошувачи.“

Битно е да се нагласи дека потрошувачот не мора да прифати мирно решавање на спорот, додека трговецот според ЗЗП е должен да ја прифати понудата на потрошувачот за мирно решавање на спорот. Ова е согласно со член 198 од ЗЗП (1) Потрошувачки спор е секој спор што настанува во потрошувачките односи. (2) Трговците се должни да се обидат потрошувачкиот спор да го решат со договор со потрошувачите, на мирен начин или на некој од начините за вонсудско решавање на потрошувачките спорови.

До донесување на нов закон кој ќе го предвиди правниот инструмент – колективна тужба, останува можноста за поведување на групна тужба преку која им се овозможува на група потрошувачи кои биле оштетени на ист или сличен начин, да поднесат заедничка тужба против давателот на услугата или производот. Групните тужби се применуваат во ситуации кога станува збор за поголем број потрошувачи кои биле оштетени на сличен начин (на пр., прекумерни такси, неисполнети договори, нелегални каматни стапки и сл.). Во овие и слични случаи, ОПМ како овластено тело за колективна заштита на интересите и правата на потрошувачите, може да посредува во ситуации кога на ист или сличен начин се афектирани повеќе потрошувачи, во насока на обединување на потребните ресурси за да се заштитат од финансиски институции како даватели на финансиски услуги, со значителна моќ.

5) Directive 2013/11/EU of the European Parliament and of the Council of 21 May 2013 on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR)

8. Подигнување на свеста на потрошувачите и финансиска писменост

Подигнувањето на свеста на потрошувачите и финансиската писменост може да се спроведе преку следните активности:

- ◆ Организирање кампањи за финансиска писменост на територијата на целата земја, посебно насочени кон ранливите потрошувачи (на пр., постари, лица со ниски приходи, лица од рурални средина, социјални категории на лица и сл.);
- ◆ Обезбедување на јасни и стандардизирани информации за финансиските продукти и услуги од страна на финансиските институции;
- ◆ Улогата на образовните институции (училишта и универзитети), во поглед на интегрирање на финансиското образование во наставните програми;
- ◆ Користење на дигитални платформи и социјални медиуми за едуцирање на корисниците на финансиските услуги за нивните финансиски права и одговорности.

9. Зајакнување на прекуграничната соработка

Во насока на зајакнување на прекуграничната соработка на надлежните државни институции и органи, а со цел размена на експертиза и искуства, со цел подобрување на спроведувањето на давањето на финансиски услуги, градење на доверба кај корисниците на финансиски услуги и усогласување со најдобрите ЕУ практики, се препорачува:

- ◆ Соработка со регулаторните тела на ЕУ како што се ЕБА (Европски банкарски орган) и ESMA (Европски орган за хартии од вредност и пазари);
- ◆ Разгледување на можностите за воспоставување договори со соседните земји за прекугранично постапување по жалбите на потрошувачите;
- ◆ Учество во регионални иницијативи за заштита на корисниците на финансиски услуги во поглед на усогласувањето со стандардите на индустријата.

10. Дигитализација

Овие иницијативи ја покажуваат посветеноста на Македонија за балансирање на иновациите во финансиските услуги со силни мерки за заштита на потрошувачите.

Во таа насока потребно е забрзано имплементирање на овие законски реформи и механизми, со цел создавање сигурна и транспарентна финансиска средина која ја поттикнува довербата на потрошувачите и го поддржува паралелно и растот на финтек секторот и обезбедување на соодветно препознавање на потенцијалните напади во дигиталниот простор.

11. Препораки и насоки за подобрување на заштитата на потрошувачите при давање финансиски услуги

Во поглед на подобрувањето и спроведувањето на механизмите за решавање спорови во случај на колективна заштита на правата и интересите на корисниците на финансиски услуги, а со цел зголемување на правната заштита и правата на потрошувачите при користење на финансиски услуги, потребно е да се делува на неколку нивоа:

- Унапредување на законодавството и институционално зајакнување на надлежните институции, супервизори и тела;
- Вложување во знаења и зголемување на обврските на давателите на финансиски услуги и
- Зголемување на финансиската писменост преку финансиска едукација и финансиска инклузија на корисниците на финансиските услуги.

Во таа насока, ги даваме следните препораки:

1. Унапредување на законодавството:

- ◆ Постојано следење и транспонирање на европското потрошувачко право во македонското потрошувачко право;
- Транспонирање на Директивата (ЕУ) 2020/1828 на Европскиот парламент и на Советот од 25 ноември 2020 година за репрезентативни акции за заштита на колективните интереси на потрошувачите, односно донесување на законска регулатива во форма на посебен закон за предвидување на постапка за колективна заштитата на правата и интересите на потрошувачите во нашето законодавство. Дејствијата можат да се поведат и пред административните тела одговорни за заштита на потрошувачите од страна на групи на потрошувачи кои можат да побараат мерки за престанок на одредени дејствија од страна на трговецот, слично како кај Директивата 2009/22/ЕК, како и мерки за обесштетување;
- Усогласување на останати релевантни директиви - Директива за потрошувачки кредити (Consumer Credit Directive), Директива за платежни услуги (Payment Services Directive) и Директива за пазари на финансиски инструменти (Markets in Financial Instruments Directive); како и имплементирање на Директивата за хипотекарни кредити;
- Неопходни се измени и дополнувања на ЗЗП со цел јасно да се определи надзорот над финансиските услуги и определување на улогата на надзорот и разграничување на надлежностите помеѓу, од една страна, НБРСМ, МФ, АСО, а од друга страна, ДПИ;
- Потребно е донесување на нов Закон против нелојалната конкуренција и посебен закон со кој ќе се регулираат правилата за рекламирање генерално, особено во делот на рекламирање на финансиските услуги;
- До донесувањето на соодветна регулатива од страна на надлежните органи и институции, да се подготват соодветни насоки и циркулари во делот на подигнување на свеста, финансиска едукација и можности за заштита на правата и интересите на корисниците на финансиски услуги.
 - ◆ Зајакнување на системот за алтернативно решавање спорови (ADR), обезбедувајќи брзо и правично решавање на финансиските спорови преку донесување на посебен закон за алтернативно решавање на потрошувачките спорови и обезбедување на потребните предуслови за имплементација на Директивата АДР.

2. Институционална писменост и зајакнување на капацитетите и надлежностите на надлежните институции, супервизори и тела:

- ◆ Потребно е да се предвидат поголеми интервенции на Комисијата за заштита на конкуренцијата за откривање и спречување на усогласувањето на цените на услугите на

давателите на финансиски услуги и не само да може да изрекува казни за прекршителите, туку и да отвори можност за надоместување на штетата што ја претрпеле корисниците на услугите и кои можат да докажат штета од ваквите усогласувања или однесувања на давателите на услуги на пазарот.

- ◆ Се предлага формирање на Центар за поплаки на потрошувачите за финансиски услуги како средишно место каде што потрошувачите би можеле да приговараат во однос на неправилностите со кои тие се соочиле при користење, нудење и/или барање за користење на финансиски услуги. Овој Центар се очекува да биде лесно достапен на потрошувачите преку бесплатен телефонски број, пошта, електронска пошта или физички уреди, односно кој било друг канал за комуникација. Од Центарот се очекува да води и статистики за овие поплаки и приговори.
- ◆ Да се подготви и спроведе истражување на финансискиот пазар преку анализа на условите во општите понуди и општите услови на договорите, но и преку анализа на конкретни понуди на финансиски услуги кон потрошувачите, кои можат да бидат во форма на:
 - потрошувачки кредити,
 - дозволено пречекорување на кредитните картички,
 - станбени хипотекарни кредити за потрошувачите,
 - осигурување од одговорност, осигурување на имот и живот,
 - инвестирање во инвестициски фондови и др.
- ◆ Да се развие единствена платформа за споредба на понудите на финансиски услуги за потрошувачите на финансискиот пазар во државата, со презентирање на сите „производи“ од овој вид на сите понудувачи: банки, финансиски друштва, осигурителни компании, трговски друштва, со цел преку пристапни алатки потрошувачот да може да направи пребарување и да донесе правилна и издржана одлука за своето економско задолжување.
- ◆ Надзорот да се спроведува во насока на спречување и превенција на повреда на правата на потрошувачите.
- ◆ Надзорните и супервизорските тела да имаат вработено специјално едуцирани лица за потрошувачко право.
- ◆ Во своите приоритети да го имаат приоритетот за постојано стручно оспособување и усовршување на вработените во секторот за поттикнување на финансиската писменост и збогатување на потрошувачкото знаење за донесување промислени економски одлуки на потрошувачите.

3. Административни активности и соработка

- Поедноставување на процедурите за потрошувачите да поднесуваат жалби против финансиски институции (на пр., дополнително да се воведат дигитални системи за жалби каде што потрошувачите можат да го следат напредокот на својата поплака).

- Промовирање на употребата на потрошувачка медијација за да се избегнат долги и скапи судски постапки.
- Обезбедување на финансиска поддршка на овластените тела за застапување на колективните права и интереси на корисниците на финансиски услуги.
- Продлабочување на соработката помеѓу сите финансиски институции (регулатори, супервизори и сл.) во насока на размена на искуства и во делот на колективна заштита на правата и интересите на корисниците на финансиски услуги на национално и прекугранично ниво преку размена на позитивни искуства и експертиза.

4. Давајќи на финансиски услуги

- ◆ Да се изработи Кодекс/Насоки за професионално однесување, фер однос кон потрошувачите, фер пазарно однесување и промовирање на услугите, кој би се однесувал за друштвата за осигурување, осигурително-брокерските друштва и друштвата за застапување во осигурувањето;
- ◆ Да се изработи Кодекс/Насоки за професионално однесување на финансиските друштва - даватели на брзи кредити;
- ◆ Да се делува во насока на спречување и превенција на повреда на правата на потрошувачите;
- ◆ Да имаат специјално едуцирани лица за потрошувачко право;
- ◆ Во своите приоритети да го имаат приоритетот за постојано стручно оспособување на вработените во секторот за поттикнување на финансиска писменост и збогатување на потрошувачкото знаење за донесување промислени економски одлуки на потрошувачите.

5. Финансиска писменост преку финансиска едукација и финансиска инклузија на корисниците на финансиски услуги

- ◆ Активности во насока на едукација постојат, но постојаната едукација е неопходна за сите потрошувачи, а особено за ранливите групи;
- ◆ Младите, исто така, треба постојано да се едуцираат и да ја зголемуваат финансиската писменост и финансиската инклузија во современото дигитално општество и во општество каде што вештачката интелигенција се користи за таргетиран маркетинг;
- ◆ Програмите на финансиско образование и финансиска писменост би требале да ги опфатат сите релевантни подрачја;
- ◆ Оспособување на потрошувачите да ги согледаат ризиците и користа од финансиските производи вклучувајќи ги и можните финансиски измами;
- ◆ Едукација на потрошувачите во изработка на лични и семејни пресметки за донесување долгорочни финансиски одлуки и истражување на финансиската писменост.



НАСОКИ
ЗА **ФИНАНСИСКИТЕ**
ИНСТИТУЦИИ ВО **ПОГЛЕД**
НА **ЗАШТИТАТА** НА **ПРАВАТА**
НА **ПОТРОШУВАЧИТЕ**