



Република Србија
**КОМИСИЈА ЗА ЗАШТИТУ
КОНКУРЕНЦИЈЕ**

Број: 5/0-02-10/10-1

Веза: 5/0-02-227/09

Датум: 12.01.2010. година

Београд

На основу чл. 19. и 33. став 1. Закона о заштити конкуренције („Службени гласник РС“, бр. 79/05) а у вези са чланом 74. Закона о заштити конкуренције („Службени гласник РС“, бр. 51/09), и члана 192. Закона о општем управном поступку („Службени лист СРЈ“, бр. 33/97 и 31/01), Савет Комисије за заштиту конкуренције на 142. седници одржаној 12. јануара 2010. године, одлучујући у поступку покренутом по службеној против Предузећа за трговину и услуге, ЕКИ TRANSFERS д.о.о, са регистрованим седиштем у Београду, Косовска бр. 1/V, чији је законски заступник Мирјана Зечевић, директор, а кога заступају адвокати Растко Петаковић и Бојан Вучковић из Адвокатске канцеларије Карановић&Николић, Лепеничка бр. 7, Београд и Предузећа за посредовање, консалтинг и услуге TENFORE д.о.о, са регистрованим седиштем у Београду, Добрачина бр. 60, чији је законски заступник Мирко Миљуш, директор, а кога заступа адвокат Владан Јевтић из Адвокатске канцеларије INTERLAW, Макензијева бр. 53/VI, Београд, ради утврђивања да су као заступници Western Union Network (Ireland) Limited, извршили радњу злоупотребе доминантног положаја, доноси

РЕШЕЊЕ

I УТВРЂУЈЕ СЕ да су Предузеће за трговину и услуге, ЕКИ TRANSFERS д.о.о, са регистрованим седиштем у Београду, Косовска бр. 1/V и Предузеће за посредовање, консалтинг и услуге TENFORE д.о.о, са регистрованим седиштем у Београду, Добрачина бр. 60, злоупотребили доминантан положај на релевантном тржишту прекограничног брзог трансфера новца између физичких лица, без отварања рачуна, на територији Републике Србије, уговарањем ограничења у уговорима о сарадњи закљученим са 24 пословне банке, са могућношћу аутоматског продужења, који чине мрежу уговора о подзаступству, и то:

- одредаба о обавезама у погледу „лојалности“, односно „ексклузивности“, како за време трајања, тако и након истека или у случају раскида, уговора које су закључила оба предузећа и
- одредаба којима се утврђује обавеза плаћања одређеног новчаног износа на име казних пенала у случају кршења „обавезе у погледу лојалности“ у току трајања, након истека или у случају раскида, уговора, у уговорима које је закључило Предузеће за трговину и услуге, ЕКИ TRANSFERS д.о.о.

чиме су спречили и ограничили конкуренцију, односно ограничили тржиште и технички развој на штету потрошача.

II ОДБИЈА СЕ, као неоснован, захтев ЕКИ TRANSFERS д.о.о, са регистрованим седиштем у Београду, Косовска бр. 1/V за прекид поступка, поднет дана 29.12.2009. године.

III НАЛАЖЕ СЕ Предузећу за трговину и услуге, ЕКИ TRANSFERS д.о.о, са регистрованим седиштем у Београду, Косовска бр. 1/V, да закључи Анексе којима ће изменити све уговоре о сарадњи односно подзаступству, који садрже забрањена ограничења, тако што ће се брисати:

- одредбе „*обавезе у погледу лојалности*“, како за време трајања, тако и након истека, или у случају раскида, уговора

и

- одредбе којима се утврђује обавеза плаћања одређеног новчаног износа на име казних пенала у случају кршења „*обавезе у погледу лојалности*“ како за време трајања, тако и након истека, или у случају раскида, уговора.

IV НАЛАЖЕ СЕ Предузећу за посредовање, консалтинг и услуге TENFORE д.о.о, са регистрованим седиштем у Београду, Добрачина бр. 60, да закључи Анексе којима ће изменити све уговоре о сарадњи односно подзаступству, који садрже забрањена ограничења, тако што ће се брисати:

- одредбе „*ексклузивност*“, како за време трајања, тако и након истека или у случају раскида, уговора.

V УТВРЂУЈЕ СЕ РОК од тридесет (30) дана, од дана достављања овог решења, за поступање по налозима из става III и IV овог диспозитива.

VI НАЛАЖЕ СЕ Предузећу за трговину и услуге, ЕКИ TRANSFERS д.о.о, са регистрованим седиштем у Београду, Косовска бр. 1/V и Предузећу за посредовање, консалтинг и услуге TENFORE д.о.о, са регистрованим седиштем у Београду, да по извршењу налога из става III и IV, без одлагања, а најкасније у року од 5 дана по истеку рока из става V, овог диспозитива, Комисији за заштиту конкуренције доставе доказ о извршењу налога, односно закључене Анексе уговора.

Образложење

Комисија за заштиту конкуренције (у даљем тексту: Комисија), поступајући по захтеву Комерцијалне банке а.д. Београд, Светог Саве бр. 14, поднетом дана 16.12.2008. године, у циљу утврђивања да члан 10. Уговора о сарадњи, закључен између Еки Transfers д.о.о. Београд и Комерцијалне банке а.д. Београд и члан 6. Анекса I тог Уговора нису забрањени у смислу члана 7. Закона о заштити конкуренције („Службени гласник РС“ бр. 79/05) (у даљем тексту: Закон), дошла је до сазнања о постојању:

- 1) уговора о међународном заступању, које је Western Union Network (Ireland) Limited (у даљем тексту: Western Union или предметни глобални оператер) закључио са заступницима за територију Републике Србије и то са: Еки Transfers д.о.о. Београд, Tenfore d.o.o. Београд, Societe Generale Банка Србија и Банка Поштанска штедионица а.д. Београд

и

- 2) уговора о сарадњи, односно подзаступству које су заступници Еки Transfers д.о.о. Београд и Tenfore d.o.o. Београд, закључили са пословним банкама као сарадницима, односно подзаступницима.

1) Уговори о међународном заступању

Увидом у достављену документацију и уговоре о међународном заступању закључене између Western Union и његових заступника, Eki Transfers д.о.о. Београд од 23.02.2001. године, Tenfore д.о.о. Београд од 15.05.2008. године, Societe Generale Банка Србија од 18.08.2005. године и Банка Поштанска штедионица а.д. Београд од 13.01.2006. године, утврђено је да садрже клаузулу о непружању конкурентских услуга (члан 7. под називом „*competing services*“/“*no competing services*“/конкуренција), према којој заступник прихвата да у периоду трајања уговора и у одређеном временском периоду након истека/раскида уговора не може да делује као заступник или представник или да послује као принципал за неки други сервис за пренос новца или да се директно или индиректно ангажује у било каквом сервису преноса новца осим као заступник Western Union. У истој одредби уговора наведено је и да заступник прихвата да је ово ограничење у јавном интересу, тако што се штити јавност од забуне и преласка на друге конкурентске услуге, а надокнада заступника на адекватан начин компензује ово ограничење.

Societe Generale Банка Србија послује по основу уговора о међународном заступању као директан заступник Western Union и нема уговоре са подзаступницима.

Банка Поштанска штедионица а.д. Београд је закључила Уговор о пословној сарадњи у области обављања девизних послова са физичким лицима са ЈП ПТТ Саобраћаја „Србија“, који се, између осталог, односио и на услуге Western Union и у себи није садржао рестриктивне одредбе.

Eki Transfers д.о.о. Београд (у даљем тексту: Eki Transfers) је у периоду од 2001. до 2007. године закључио укупно 31 уговор о сарадњи са пословним банкама (у даљем тексту: банка-сарадник или банке-сарадници) на територији Републике Србије, док је након власничких трансформација у којима су неке од банака постале већински власник две или више банака на територији Републике Србије број уговора смањен на 25.

На основу достављених уговора и информација којима је располагала Комисија у моменту покретања поступка, закључено је да Eki Transfers има 22 активна уговора, с обзиром на то да Агробанка АД Београд, Volksbanka АД Београд и Косовско Метохијска банка АД Звечан нису пружале услугу Western Union (Агробанка АД Београд од 27.08.2008. и Volksbanka АД Београд од 05.12.2008 - обе пружају услуге Money Gram, док Косовско Метохијска банка АД Звечан нема дозволу НБС за обављање послова са иностранством).

Tenfore д.о.о. Београд (у даљем тексту: Tenfore) је у моменту покретања поступка пред Комисијом имао закључене уговоре о подзаступству са две пословне банке закључене 2008., односно 2009. године.

2) Уговори о сарадњи (подзаступству)

а) Eki Transfers

Увидом у достављене уговоре, Комисија је утврдила да је Eki Transfers закључио укупно 22 Уговора о сарадњи са следећим банкама: АИК банка а.д. Ниш од 18.06.2003, Панонска банка Нови Сад/Banca Intesa АД Београд од 10.05.2002, Чачанска банка а.д.

Чачак од 17.02.2003, Југобанка Јубанка АД, Крагујевац/Credy banka AD Крагујевац од 05.06.2001, Национална Штедионица Банка АД Београд/Eurobank EFG AD Београд од 20.03.2003, Нова банка Ад Београд/Findomestic banka AD од 16.09.2002, Нуро Alpe-Adria-Bank а.д. Београд од 29.04.2004, Јубмес банка а.д. Београд од 19.04.2004, Комерцијална банка а.д. Београд од 23.04.2003, Југобанка АД Крушевац/Комерцијална банка АД 18.12.2001, Центробанка Ад Београд/Marfin bank AD Београд од 07.04.2004, Meridian Bank-Credit Agricol Group а.д. Нови Сад од 22.05.2007, Металс-банка а.д. Нови Сад од 28.08.2003, Continental banka AD Нови Сад/NLB Banka AD Београд од 11.07.2001, Прва предузетничка банка АД Београд/NLB Banka AD Београд 18.06.2002, Кулска банка АД Нови Сад/ОТР Banka Srbija AD Нови Сад од 04.09.2002, Zepster banka Београд/ОТР Banka Srbija AD Нови Сад 28.06.2001, Нишка банка АД Ниш/ОТР Banka Srbija AD Нови Сад 10.09.2003, Атлас банка АД Београд/Piraeus banka AD Београд од 13.04.2001, Привредна банка Београд а.д. Београд од 17.07.2001, Привредна банка а.д. Панчево од 31.08.2005, Procredit Bank а.д. Београд од 18.05.2004, Raiffeisen банка а.д. Београд од 19.04.2005, Универзал банка а.д. Београд од 30.05.2005. и Војвођанска банка а.д. Нови Сад од 23.05.2001. године. У даљем тексту решења Комисија ће користити називе банака – правних следбеника.

Од укупно 22 уговора које је Еки Transfers закључио са банкама-сарадницима, 20 уговора садржи одредбу под називом „обавезе у погледу лојалности“ којом се банке-сарадници обавезују да за време трајања уговора неће пружати друге услуге електронског трансфера новца или било какве друге са њима сличне услуге, осим услуга платног промета у земљи и иностранству, односно наступати као агент, подагент, налогодавац, представник или сарадник друге компаније која пружа јавности неку од услуга електронског трансфера новца. У истој одредби банке-сарадници безрезервно изјављују да ово ограничење сматрају неопходним за заштиту реномеа свих учесника у послу и поверења јавности у односу на исте.

Уговор закључен са Erste bank а.д. Нови Сад, односно њеним правним претходником Новосадском банком од 02.04.2002. године садржи нешто другачије формулисану одредбу „обавезе у погледу лојалности“ у односу на наведене уговоре. Одредбом се прецизира да уколико се на тржишту појаве нови даваоци ових услуга под повољнијим условима, банка-сарадник је сагласна да се размотри могућности измене уговора, као и да банка-сарадник даје ексклузивно право агенту за наставак уговорене сарадње, у случају истих или сличних услова које понуди нови давалац услуге.

У Уговору о сарадњи од 21.08.2002. године закљученим са Vanca Intesa AD Београд, односно њеним правним претходником Делта банком, одредба „обавезе у погледу лојалности“ садржи и део којим се прецизира да банка-сарадник за време трајања уговора, неће закључити уговор или било какав други споразум са физичким/правним лицем из земље или иностранства које је конкурент Western Union /*попут компаније Money Gram*/.

У 20 од 22 закључена уговора предвиђена је обавеза банке-сарадника да у случају кршења одредбе „обавезе у погледу лојалности“, плати уговором одређени новчани износ на име казних пенала. Ова обавеза није предвиђена само уговорима закљученим са Erste bank а.д. Нови Сад и Војвођанском банком а.д. Нови Сад.

Поред одредбе „обавезе у погледу лојалности“, 19 уговора о сарадњи, у делу који се односи на последице услед раскида уговора, предвиђа обавезу неконкурисања у одређеном периоду након истека/раскида уговора у трајању од 3-18 месеци, у

зависности од банке, док поменути обавезу не садрже уговори закључени са Banca Intesa AD Београд, Erste bank а.д. Нови Сад и Eurobank EFG AD Београд.

Уговори предвиђају и обавезу банке-сарадника да на име казних пенала плати уговором одређени новчани износ у случају кршења обавезе неконкурисања након истека/раскида уговора. Ова обавеза је предвиђена у 18 уговора, односно није предвиђена само у уговорима закљученим са Banca Intesa AD Београд, Erste bank а.д. Нови Сад, Eurobank EFG AD Београд и Војвођанском банком а.д. Нови Сад.

Еки Transfers је уговоре о сарадњи са банкама-сарадницима закључивао на период од 3 или 5 година, у зависности од банке, уз уговарање аутоматског продужења уговора углавном за исти период сваки пут, под условом да у одређеном року пре истека рока првобитно склопљеног или продуженог уговора нека од уговорних страна не раскине писмено уговор изјављујући да не жели продужетак истог.

б) Tenfore

Према документацији коју је доставио, констатовано је да Tenfore има закључене уговоре о подзаступству у пружању услуга електронског трансфера новца са две пословне банке на територији Републике Србије - са Српском банком а.д. Београд од 30.04.2008. године и са Opportunity банком а.д. Нови Сад од 23.01.2009. године. Оба уговора садрже члан под називом „ексклузивност“, који дефинише обавезу банке – подзаступника да за време трајања уговора и у одређеном периоду након раскида уговора неће деловати као заступник или подзаступник, нити заступати или водити као принципал неку другу јавну службу трансфера новца, ни било какав други посао или услугу који би укључивали подзаступника у активности противне његовим обавезама према Western Union и заступнику, по уговору или који би могли да изазову забуну код јавности. У члану је наведено и да се подзаступник слаже да је ово ограничење разумно и неопходно ради заштите угледа услуге и Western Union, као и да накнада коју прима по уговору предвиђа период ограничења после раскида уговора.

Оба уговора су закључена на период од 5 година, а уговор се сматра продуженим за исти период уколико једна од страна не поднесе захтев за прекид уговора 30 дана пре истека уговора.

На основу изнетог, Комисија је основано посумњала да постоји мрежа *de facto* дугорочних ексклузивних споразума које су закључили Еки Transfers и Tenfore са укупно 24 пословне банке као сарадницима, односно подзаступницима, који у себи садрже одредбе попут „обавезе у погледу лојалности“, односно „ексклузивност“, те је закључком председнице Савета бр. 5/0-02-227/09 од 22.5.2009. године покренут поступак по службеној дужности, **ради утврђивања да су поменута правна лица као заступници Western Union Network (Ireland) Limited извршила радњу злоупотребе доминантног положаја из члана 18. Закона о заштити конкуренције**, чиме су спречили и ограничили конкуренцију на релевантном тржишту.

Еки Transfers и Tenfore су уложили жалбе на закључак о покретању поступка, које су решењем Савета Комисије одбијене као неосноване.

У смислу члана 133. Закона о општем управном поступку („Службени лист СРЈ”, број 33/97 и 31/01), који прописује обавезу да се пружи могућност странци да се изјасни о свим околностима и чињеницама које су утврђене у испитном поступку, односно да се

уозна с резултатом извођења доказа и да се о томе изјасни, дописом Комисије бр. 5/0-02-227/09-89 од 8.12.2009. године странке против којих се води поступак су обавештене о чињеницама и околностима утврђеним у испитном поступку. На предметни допис Tenfore се изјаснио поднеском бр. 5/0-02-227/09-94 од 25.12.2009. године а Eki Transfers поднеском бр. 5/0-02-227/09-95 од 25.12.2009. године.

Истовремено са Одговором на Обавештење о чињеницама и околностима утврђеним у поступку, пуномоћник Eki Transfers доставио је Комисији захтев за прекид поступка позивајући се на члан 65. Закона. У захтеву се наводи да Eki Transfers сматра да повреда конкуренције не постоји, због чега је задовољен услов „занемарљивости“, а истовремено се предлажу мере које би водиле прекиду поступка пред Комисијом. Образлажући захтев за прекид поступка, пуномоћник Eki Transfers наводи да Eki Transfers хоће да предложи обавезујуће услове како би отклонио забринутост Комисије, а у циљу избегавања одлуке којом се утврђује потенцијална повреда конкуренције. У захтеву се даље наводи да се исти ни у ком случају не сме тумачити као признање Eki Transfers било каквих навода из Комисијиних Обавештења а који су изнети против Eki Transfers.

Разматрајући поменути захтев за прекид поступка, Савет Комисије је имао у виду да је чланом 65. Закона прописано да Комисија може донети решење о прекиду поступка, покренутог по службеној дужности под следећим условима:

- да је дошло до повреде конкуренције;
- да је конкуренција повређена у незнатној мери;
- да се странка против које се води поступак, која је повреду и учинила, обавезе да: неће наставити или поновити радњу или акт којим се повређује конкуренција, као и да ће надокнадити или отклонити евентуално проузроковану штету.

У случају кумулативне испуњености побројаних услова, поступак се може прекинути на рок од највише шест месеци.

У конкретном случају испуњен је само један од побројаних услова – дошло је до повреде конкуренције, при чему конкуренција није повређена само у незнатној мери. Подносилац захтева, при томе, у самом захтеву за прекид поступка категорично оспорава постојање повреде конкуренције. Предлози, дати у захтеву, нису срачунати на прекид или ненастављање радње или акта који представља повреду конкуренције, већ на погађање са Комисијом о прихватљивим решењима у погледу формулације појединих уговорних одредби и евентуалног новог уговарања са подзаступницима.

Закључак, који подносилац захтева износи, да непостојање повреде конкуренције значи истовремено и да је конкуренција повређена у незнатној мери, сам по себи је противречан и противан законима и судовима у логици.

Из претходно изнетих разлога, Савет Комисије је предметни захтев за прекид поступка оценио као неоснован, те је стога и одбијен.

I СТРАНKE У ПОСТУПКУ

Предузеће за трговину и услуге, EKI TRANSFERS д.о.о., са регистрованим седиштем у Београду, Косовска бр. 1/V, регистровано у Агенцији за привредне регистре под матичним бројем 17329278, са регистрованој основном делатношћу - шифра

делатности: 74140 „Консалтинг и менаџмент послови“, законски заступник Мирјана Зечевић, директор

и

Предузеће за посредовање, консалтинг и услуге TENFORE д.о.о., са регистрованим седиштем у Београду, Добрачина бр. 60, регистровано у Агенцији за привредне регистре под матичним бројем 17327852, са регистрованој основном делатношћу - шифра делатности: 74140 „Консалтинг и менаџмент послови“, законски заступник Мирко Миљуш, директор.

II РЕЛЕВАНТНО ТРЖИШТЕ

У члану 6. Закона, релевантно тржиште је дефинисано као тржиште које обухвата релевантно тржиште производа на релевантном географском тржишту. Релевантно тржиште производа је скуп робе и/или услуга, заменљивих под прихватљивим условима од стране корисника те робе и/или услуга, нарочито у погледу њихових својстава, уобичајене намене и цене. Релевантно географско тржиште је територија на којој учесници на тржишту учествују у понуди или потражњи и на којој постоје исти услови конкуренције, који се битно разликују од услова конкуренције на суседним територијама. Уредбом о критеријумима за одређивање релевантног тржишта („Службени гласник РС”, број 94/05) ближе су одређени критеријуми за дефинисање релевантног тржишта производа.

У циљу утврђивања релевантног тржишта Комисија је утврђивала које услуге стоје на располагању физичком лицу у Републици Србији да од, такође, физичког лица из иностранства прими новац. Испитивање заменљивости услуга прекограничног трансфера новца није обухватило пријем новца од стране правног лица, нити је обухватило слање новца физичком лицу од стране правног лица, из разлога што предметни глобални оператер - пружалац услуге брзог трансфера новца према достављеним уговорима не врши трансфер новца између правних лица као ни трансфер новца од правног лица физичком лицу и обрнуто. Испитивање заменљивости услуга такође није обухватило слање новца из Србије у иностранство, услед постојања девизно-режимских ограничења за пружање те врсте услуге у посматраном периоду. Комисија је у току поступка, на основу јавно доступних информација, односно увидом у веб страницу ЈП ПТТ Саобраћаја „Србија“, дошла до сазнања да ЈП ПТТ Саобраћаја „Србија“ пружа услугу слања новца од стране физичких лица са територије Републике Србије физичким лицима у иностранство без отварања рачуна, односно услугу која омогућава уплату новца у динарима на шалтерима поште који је могуће подићи на било којој Western Union локацији у преко 200 земаља у валути доступној у земљи у коју се шаље новац. С обзиром на то да описану услугу слања новца из Србије у иностранство нуди само Пошта, искључиво у динарима, те услед постојања нормативних ограничења у прописима о девизном пословању, Савет Комисије закључује да се не ради о услузи која је супститут релевантној услузи.

Комисија је у поступку утврђивала врсте и карактеристике услуга прекограничног трансфера новца физичким лицима у Републици Србији од стране физичких лица у иностранству и њихову међусобну заменљивост са аспекта банака, као пружалаца свих врста услуга трансфера новца (могућност супституције понуде) и са аспекта крајњих

корисника (прималаца) на територији Републике Србије (могућност супституције тражње).

У циљу иницијалног испитивања међусобне заменљивости појединих врста услуга, Комисија се обратила пословним банкама на територији Републике Србије које су закључиле уговоре о пружању услуга брзог трансфера новца, захтевајући да се изјасне о разлозима за закључивање поменутих уговора, као и о врстама услуга трансфера новца које пружају корисницима и њихове међусобне заменљивости са становишта банке и крајњег корисника. На основу достављених одговора банака, могло се начелно закључити да услуга брзог трансфера новца коју посредством банака пружају глобални оператери за трансфер новца нема супститут ни у једној другој врсти услуге трансфера новца, како са аспекта банке тако и са аспекта крајњег корисника, због чега су се банке и одлучиле да поред постојећих банкарских услуга трансфера новца пружају и услугу брзог трансфера новца.

Како би прецизно утврдила које све услуге трансфера новца стоје на располагању физичким лицима, анализирала њихове карактеристике и испитала њихову заменљивост, Комисија је користила податке из студије коју је за потребе поступка израдио Институт економских наука, под називом „Анализа тржишта услуга прекограничног трансфера новца физичким лицима у Републици Србији“ (у даљем тексту: Анализа ИЕН).

Према „Општим принципима за услуге међународних дознака“, Комитета за платне и клириншке системе Банке за међународна поравнања (Базел) и Светске банке из 2007. године, прекогранични трансфери новца између физичких лица скраћено се називају „трансфери дознака“. Учесници у трансферу дознака су пошиљалац, прималац и посредник – пружалац услуге трансфера дознака. Посредник може услугу пружати директно, а најчешће користи агенте у земљама пошиљаоца и примаоца, које повезује одређеним процедурама како би се формирала мрежа која омогућава преношење порука (трансфер информација о дознакама) и салдирање (трансфер самих дознака). Уплата и исплата дознака врши се на одређеним приступним тачкама (пунктовима) у мрежи. У зависности од начина повезивања приступних тачака, услуге трансфера дознака се могу поделити на:

- *унилатералне* - врши их пружалац услуге без укључивања других лица као агената,
- *франшизне* - подразумевају формирање неопходне инфраструктуре тј. система за преношење порука, салдирање и др. и закључивање стандардизованих уговора са заинтересованим агентима и субагенатима у земљама из којих се шаље и прима новац (у ову групу спадају брзи трансфери новца),
- *кооперативне* - пружаоци услуга је обезбеђују кроз сарадњу са малим бројем неконкурентских организација у циљу стварања мреже пунктова за пријем и слање новца,
- *отворене* - нуде је банке широм света, користећи отворену међународну банкарску мрежу којој приступају директно или индиректно и
- *индивидуалне* - повремено трансфер дознака физичким преносом новца из једне у другу земљу преко *ad hoc* посредника (пријатељи, рођаци и др.) или лично.

Тржиште дознака у Републици Србији

Значај тржишта дознака у Републици Србији произлази из чињенице да је Република Србија земља са изразито великим бројем емиграната, те се у пракси прекогранични

трансфери новца између физичких лица своде на слање новца породицама и пријатељима у Србији од стране емиграната. Највише новца долази управо из земаља у којима је српска дијаспора најбројнија, као што су Немачка, Аустрија, Канада, САД, Швајцарска, Аустралија, Италија и др. Услуге прекограничног трансфера новца физичким лицима у Србији директно пружају банке, поштанска мрежа, превозници и појединци, док то индиректно чине глобални оператери новчаних трансфера. Банкарска мрежа чини највећи део приступних пунктова, мали део се односи на поште, док глобални оператери за трансфер новца користе мреже банака, као директних агената и подагената и део поштанске мреже.

Основна подела услуга трансфера новца између физичких лица извршена је у зависности од тога да ли је за трансфер новца неопходно поседовање рачуна у банци. У том смислу, разликују се дознаке за чији је пријем и слање неопходан активан рачун у домаћој и/или страни банци (трансфери преко рачуна) и дознаке које се примају и шаљу без отварања рачуна (трансфери без рачуна).

У прекограничне трансфере новца преко рачуна убрајају се лоро дознаке, брзе лоро дознаке и домаће платне картице. У трансфере новца без отварања рачуна убрајају се брзи новчани трансфери, с тим да и за физички пренос новца (лично или преко посредника) није потребно отварање рачуна. Стране платне картице и међународни чекови представљају посебну категорију прекограничног трансфера новца, с обзиром на то да за наплату међународних чекова и коришћење страних платних картица у Србији није неопходно поседовати рачун у банци, али је за њихово издавање у иностранству поседовање рачуна обавезно. Из тог разлога, стране платне картице и међународни чекови за потребе поступка сврстани су у трансфере новца преко рачуна.

Трансфери преко рачуна

Лоро дознаке су класичан банкарски трансфер којим клијенти (не само физичка лица) примају новац из иностранства, преносом са рачуна на рачун. За трансфер новца путем лоро дознака неопходно је поседовање активног рачуна од стране пошиљаоца у банци у иностранству и од стране примаоца у домаћој банци. Услуге лоро дознака пружају све домаће банке које имају овлашћење за обављање послова са иностранством (укупно 32 банке), кроз релативно равномерну територијално распоређену мрежу организационих јединица.

Брзе лоро дознаке су посебан банкарски производ, са сопственим именом, који се од класичних лоро дознака разликује пре свега по брзини. Трансфер се врши преносом са рачуна на рачун обично у оквиру међународне мреже једне банкарске групације, или више банкарских мрежа које су уговорно повезане (услуга *Eurogiro* коју пружа Банка поштанска штедионица преко мреже поштанских установа). Подврсту ових услуга представљају трансфери у дефинисаном међудржавном коридору (Србија – одређена земља).

Домаће платне картице су инструмент безготовинског плаћања који омогућава подизање готовине и плаћање роба и услуга, а могу се поделити на кредитне и дебитне. Домаћим платним картицама може се располагати новцем који је трансферисан из иностранства, зависно од уговора између банке и клијента. Пример је услуга пријема новца из иностранства путем рачуна који је везан за систем *Dina* платне картице, коју својим клијентима од децембра 2007. године пружа *Credy banka* а.д. из Крагујевца, у сарадњи са глобалним оператером за трансфер новца *Ria Financial Services*.

Стране платне картице у Србији може користити њихов ималац или лице које он овласти за коришћење картице, помоћу њеног дупликата. За коришћење страних платних картица у Србији (подизање готовине на банкоматима и плаћања роба и услуга) није неопходно поседовање рачуна у домаћој банци, али је за издавање картице неопходно поседовање рачуна у банци у иностранству. Евидентирање промета страним платним картицама није прецизно, јер је веома тешко утврдити сврху подизања новца, односно разликовати дознаке од туристичке потрошње. Идентичан проблем јавља се и приликом коришћења картица за куповине путем POS терминала. Услед наведених проблема, део промета страним платним картицама у земљи, за који је процењено да представља трансфер дознака, укључује се у неевидентирани трансфере.

Међународни чекови су као вид трансфера дознака у великој мери потиснути иновативним банкарским производима. За сврхе дознака прави се разлика између банкарских и путничких чекова, мада је и овде практично немогуће направити разлику између туристичке потрошње и примаоца дознака. Међународни чекови су искључени из даљег испитивања заменљивости појединих врста услуга трансфера дознака с обзиром на њихов маргиналан значај, као и на чињеницу да захтевају физички пренос или слање поштом, што повлачи могућност губитка, оштећења и крађе и захтева дуже време извршења целокупне трансакције (од момента издавања чека у иностраној банци до момента његовог уновчења у земљи корисника). Наведена обележја ове врсте услуга чине је неупоредивом са услугом брзог трансфера новца са становишта крајњег корисника услуге.

Трансфери без рачуна

Брзи трансфер новца је услуга коју врше глобални оператери за трансфер новца путем глобалних мрежа коју чине бројни агенти и подагенти. У Републици Србији на овај начин тренутно послују два глобална оператера, који услуге пружају по основу мреже уговора са банкама, закључених преко домаћих заступника или директно. Преко банака је у посматраном периоду (2008. година – прва половина 2009. године) на брзом трансферу новца био ангажован и део домаће поштанске мреже, али је тај удео био маргиналан.

Физички пренос новца је доминантан вид трансфера новца у Србији (како по броју тако и по укупној вредности трансакција). Физички пренос подразумева пренос новца посредством возача аутобуса и других превозних средстава, курира, пријатеља, рођака и др. Физички трансфер новца је веома привлачан корисницима услед ниске цене (најчешће бесплатно) и високе приступачности. Пренос новца физичким путем повлачи могућност губитка новца и крађе, као и неизвесност у погледу брзине, која зависи од трајања пута и превозног средства. Услед немогућности прецизног статистичког праћења ових токова, процене се врше на основу посредних индикатора (сувишак из мењачких послова и ефектива положена на девизне рачуне грађана), а овако процењени износи сврставају се у неевидентирани трансфере. Физички пренос новца карактерише одсуство професионалних посредника и мреже приступних пунктова, односно вршење услуге од стране учесника на тржишту, те се и не може говорити о „вршењу услуге“ у правом смислу речи. Услед наведеног ова врста трансфера новца није била предмет даљег упоређивања карактеристика услуга у циљу утврђивања њихове заменљивости.

Поред побројаних врста услуга, трансфер новца између физичких лица може се обавити и преко интернет мрежа (Icobo, Moneybookers и др.), поштанске упутнице и др., али је њихово учешће маргинално.

Међу 20 земаља у свету са највећим приливом дознака, Србија се налази на једанаестом месту, а по учешћу дознака у бруто друштвеном производу (17.2%) налази се на осмом месту. Подаци Светске банке¹ показују да од поменутог прилива новца у Србију званичним каналима стигне свега једна четвртина, док преостале три четвртине пристигну физичким преносом новца од стране рођака, пријатеља, возача аутобуса и др. Имајући у виду значај који прилив дознака има за платни биланс једне земље, могло би се рећи да физички пренос новца представља потенцијално тржиште за све друге врсте трансфера новца.

Основна обележја услуга новчаних дознака и њихова заменљивост

Према подацима из Анализе ИЕН, као најзначајнија обележја на основу којих се корисници опредељују за одређену врсту трансфера дознака могу се издвојити сигурност, брзина, цена и приступачност. На основу наведених карактеристика утврђује се хомогеност сваке врсте услуга и њихова заменљивост за крајње кориснике.

Брзина

Под брзином извршења услуге трансфера дознака, подразумева се време које протекне од момента када пошљалац новца у иностранству да налог за трансфер новца до момента када је пристигли новац на располагању примаоцу у земљи. Подаци из Анализе ИЕН су показали да убедљиво највећу брзину извршења услуге (десетак минута) имају брзи трансфери новца без рачуна. Задовољавајућу брзину извршења услуге имају и брзе лоро дознаке, код којих је време извршења обично исти дан, уколико је налог дат у преподневним часовима тог дана, односно следећег дана, уколико је налог дат у поподневним часовима. Време извршења лоро дознака је дуго, јер новац путује заједно са поруком и износи у просеку од 6 до 15 дана, што зависи од канала којим се новац трансферише (броја посредничких банака у ланцу). Трансфер новца путем домаћих платних картица траје од 1 до 15 дана, а исплата се врши у динарима по средњем курсу НБС на дан уплате. Страним платним картицама се брзо може подићи новац у домаћој, али не и у иностранској валути.

Сигурност

У погледу сигурности, нема већих разлика између појединих врста услуга трансфера новца, јер је сигурност свих врста услуга релативно висока. Анкетирање банака од стране ИЕН је показало да су све банкарске услуге сигурне (80% испитаника), али је било и оцена да су брзи трансфери сигурнији (20%), вероватно због саме брзине трансфера, која елиминише неизвесност карактеристичну за друге врсте трансфера дознака, чије време извршења износи шест и више дана. Изузетак су услуге физичког трансфера и међународни чекови које одликује ниска сигурност трансакције, а које су из поменутих разлога искључене из даље анализе.

Цена

Цена услуге обухвата директну накнаду (провизија коју плаћа пошљалац или прималац, или обоје) и курсну разлику при конвертовању девиза у случају исплате у динарима. У цену услуге спада и имплицитна накнада, уколико се трансфер врши споро

¹ Анализа ИЕН

у односу на стандардно време, односно уколико пошиљаоцу и примаоцу није са сигурношћу познато у ком року ће новац бити примљен.

Када су у питању лоро дознаке, накнаду плаћају и пошиљалац и прималац. Цена услуге садржи фиксни и варијабилни део, а разликује се и у зависности од износа дознаке, што умањује упоредивост појединачних тарифа. Процентуално су најскупље најмање дознаке, док су трошкови највећих дознака процентуално најнижи. Примера ради, аритметички просек најбројнијих иницијалних банкарских накнада из Немачке за трансфер (стандардног) новчаног износа од 135 евра износи 12.8%, док глобални оператери наплаћују у просеку 10.45% од износа дознаке, при чему су њихове цене релативно уједначене. Трошкови крајњих корисника банкарских дознака нису укључени у наведени просек, јер њихов износ варира у зависности од цене рецептивних услуга домаћих банака. Накнаде за подизање девиза чине највећи део трошкова које сnose крајњи корисници лоро дознака. Постоји и могућност подизања новца у динарима, за шта се не наплаћује посебна накнада, али се она највероватније уграђује у курсне разлике. Фиксни износи су релативно мали (најнижи је 200 динара), а постоје и примери наплаћивања обраде лоро дознаке (5 евра фиксно). Збрајањем иницијативних и рецептивних трошкова лоро дознака добија се укупан износ накнаде који у већини случајева не прелази 10%, те се може закључити да између њих и брзих трансфера новца у погледу цене нема велике разлике, јер је просек за обе услуге приближно 10%. За разлику од банкарских накнада за лоро дознаке, накнаде глобалних оператера су комплетне и транспарентне и њих плаћа искључиво пошиљалац².

Пристапачност

Пристапачност услуге за пошиљаоца и примаоца подразумева густину и дисперзију мреже као и једноставност и разумљивост услуге за корисника.

У погледу густине и дисперзије мреже, највећу пристапачност имају стране и домаће платне картице (преко 5,5 хиљада пристапних места). Следе лоро дознаке са више од 2,9 хиљада пунктова. Услуге брзих дознака, као посебног производа у оквиру банкарске групе нуде две банке, док једна банка нуди Eurogiro трансфере преко девизног рачуна (до 48 сати). Такође, две банке имају у понуди брзе дознаке у коридору Србија – одређена земља. Све наведене банке имају 239 пунктова заједно, које чине пристапну мрежу брзих лоро дознака. Такође, већина банака пружа могућност брзих дознака као опције у налогу, али не у облику посебног производа. Брзи трансфери новца могу се примити на 2191 пункту које чине банкарска и део поштанске мреже, од којих се 682 (31,1%) налази у Београду, 520 (23,7%) у Војводини и 989 (45,2%) у Централној Србији. Територијални распоред укупне банкарске мреже је такође равномеран – од укупно 2679 организационих јединица, половином 2009. године 1189 (44,1%) је било лоцирано у централном делу Србије, 680 (25,4%) у Војводини и 819 (30,6%) у Београду³.

У погледу једноставности и разумљивости за корисника (како пошиљаоца тако и примаоца), убедљиво највећу пристапачност имају брзи трансфери новца без рачуна. Ова врста услуге подразумева попуњавање веома једноставног налога за трансфер од стране пошиљаоца, презентовање идентификационог документа и уплату износа који се трансферише, увећаног за провизију за трансфер. Након извршене ауторизације, новац

² Анализа ИЕН

³ Анализа ИЕН

се трансферише у року од неколико минута. Прималац такође попуњава једноставан налог за пријем (који обично садржи само име примаоца, очекивани износ и шифру коју му је саопштио пошиљалац) и уз идентификациони документ новац подиже у пуном износу без плаћања накнаде. Услуга брзог трансфера новца не подразумева отварање рачуна у банци, те се новац може послати и примити на било ком месту на коме је видно истакнут назив глобалног оператера. У Србији су приступни пунктови само банке и поште, док у свету то могу бити и мењачнице, туристичке агенције, аеродроми, парфимерије, супермаркети и др. које се заједнички зову „заступничке локације“. Заступничке локације у свету најчешће имају продужено радно време, а раде и викендом, што емигрантима омогућава да новац трансферишу онда када им то обавезе дозвољавају, при чему се од њих не захтева добро познавање језика земље у којој бораве, поседовање уредних дозвола боравка, „финансијска писменост“ и др. Од примаоца се, са друге стране, не очекује познавање банкарских процедура отварања и затварања девизног рачуна и евентуалног полагања депозита, а такође се од њега не захтева поређење накнада за лоро дознаке које од примаоца наплаћују поједине рецептивне банке, јер износ накнаде брзог трансфера у целости плаћа пошиљалац. Коришћење платних картица (домаћих и страних) за трансфер новца такође захтева одређену финансијску писменост корисника картице. Из свега се може закључити да лоро дознаке и брзе лоро дознаке као и платне картице домаће и стране одликује осредња приступачност, а пре свега услед неопходности поређења нетранспарентних накнада за трансфер и финансијске писмености корисника ових услуга.

Заменљивост услуга трансфера дознака може се посматрати са становишта банака, као пружалаца свих врста услуга (супституција понуде) и са становишта крајњих корисника, односно пошиљалаца и прималаца (супституција тражње).

Са становишта банака, на избор услуга утичу егзогени фактори – тражња за услугама, тржишне цене и конкуренција и ендогени фактори – стратегија, организација и мрежа банке. Подаци из Анализе ИЕН су показали да банке по правилу нуде све услуге повезане са лоро дознакама, при чему се опадање тражње за лоро дознакама компензује новим врстама услуга, попут брзих лоро дознака. Банке су се изјасниле да брзи трансфери новца и стране платне картице такође у основи почивају на лоро дознакама, али не могу бити супститут другим платним услугама банака.

Представници домаћих банака којима се Комисија обратила нису могли навести ни једну услугу која би по брзини, приступачности (доступност и једноставност) и поузданости могла бити супститут брзом трансферу новца. Неке банке су изјавиле да је увођење услуге брзог трансфера новца било реакција на повећано интересовање клијената за овом врстом услуге (одговори следећи банака: Нуро Alpe Adria Bank бр. 5/0-02-227/09-40 од 08.07.2009, Erste Bank 5/0-02-227/09-43 од 09.07.2009, Raiffeisen bank 5/0-02-227/09-45 од 09.07.2009, Volksbank 5/0-02-227/09-46 од 10.07.2009, Credy банка 5/0-02-227/09-49 од 10.07.2009. и АИК банка 5/0-02-227/09-52 од 10.07.2009. године), док се Војвођанска банка а.д. Нови Сад (одговор бр. 5/0-02-227/09-63 од 14.08.2009. године) експлицитно изјаснила да услуга брзог трансфера новца није конкурисала другим услугама трансфера новца које је банка већ пружала.

Анализа ИЕН показала је да 30% банака у пракси покушава да понуди корисницима лоро дознаке као супститут, али међу испитаницима влада уверење да корисници услуга брзог трансфера новца нису заинтересовани за алтернативе. У погледу накнада које добијају пружајући различите врсте услуга трансфера новца, истакнуто је да она нема већи утицај на опредељење банке за одређеног глобалног оператера, јер већина

банака сматра да брзи трансфер није високо профитабилан посао за банке, посматрано у односу на стандардне банкарске услуге. Експанзивно ширење банкарске мреже, величина фиксних трошкова и привлачење клијената који ће евентуално користити и друге услуге банке такође приморавају банке на ширење портфолија услуга, по угледу на конкуренцију од стране других банака.

Обележја услуга прекограничног трансфера дознака показују низак степен заменљивости појединачних услуга са становишта банке. Услуге преко рачуна и услуге без отварања рачуна имају потпуно различите карактеристике. Такође, због природе банкарских услуга трансфера новца повећање понуде једне услуге није условљено смањивањем обима других сличних услуга. Коефицијент еластичности понуде платних услуга са становишта банке је нижи од један, због широког асортимана производа и услуга, као тржишног императива. Унакрсна еластичност понуде платних услуга је такође мања од један, што указује на међусобну незаменљивост платних услуга. Низак степен заменљивости понуде платних услуга потврђује и сличност, а често и идентичност асортимана услуга у различитим банкама, док се разлике огледају у називима услуга и банкарским тарифама, које умањују могућност поређења истоврсних услуга⁴.

Да би се одредило који фактори пресудно утичу на избор услуге са становишта крајњег корисника, потребно је утврдити профил корисника платних услуга. Профил корисника услуге је у великој мери опредељен приступачношћу услуге, па ће се тако разликовати корисници лоро дознака и других услуга преко рачуна од корисника брзих трансфера новца без рачуна. Корисници лоро дознака, брзих лоро дознака и страних платних картица „разумеју“ ове услуге и могу самостално процењивати и упоређивати њихове карактеристике, а нарочито цену. Иако прецизна истраживања профила корисника ових услуга нису рађена, процене банака које је анкетирао Институт економских наука су да је у питању група са натпросечним образовањем и финансијском писменошћу, те им је приоритет сигурност и цена, али не и брзина трансфера и једноставност. Са друге стране, профил корисника брзог трансфера новца без рачуна био је предмет многобројних истраживања, пре свега у земљама пошиљаоца, која су показала да су међу најважнијим карактеристикама брзина, сигурност и накнада. Важна је приступачност локације у земљи пошиљаоца и примаоца и комфор примаоца, док је мање важно радно време и комфор пошиљаоца⁵.

Анкетирање представника домаћих банака и заступника глобалних оператера и анализа узорка од 60 корисника услуга брзог трансфера новца без рачуна у једној банци у периоду од 2. јуна до 10. августа које је спровео Институт економских наука, показали су да у погледу образовања доминирају корисници са основним и средњим образовањем (око 80%). Анкете банака су показале да 85% корисника никада не пита или ретко пита за супституте, док ни један корисник не износи често своје примедбе. Према учесталости примедби, за кориснике је изузетно значајна брзина и сигурност, веома значајна једноставност и мрежа, а најмање су значајни трошкови. Међусобно поређење фактора на којима се заснива избор услуга указало је на примаран значај рецептивне мреже, док је иницијативна од секундарне важности за пошиљаоца и примаоца.

⁴ Анализа ИЕН

⁵ Анализа ИЕН

Анализа ИЕН показала је да је ценовна и доходовна еластичност тражње услуга трансфера дознака ниска, што објашњава релативно висок ниво накнада за све врсте услуга. Унакрсна еластичност тражње је такође ниска, што говори о незаменљивости ових услуга, односно о врло ограниченој супституабилности. О ниској еластичности тражње сведочи и податак да је цена мање важна од других карактеристика – брзине, сигурности и приступачности, при чему исте приоритете имају пошиљалац и прималац. Ово се може објаснити и чињеницом да је за крајње кориснике брзих трансфера без рачуна накнада привидно ирелевантна, јер је плаћа пошиљалац. Прималац као такав не плаћа накнаду, али висина накнаде коју плаћа пошиљалац индиректно утиче на износ новца који ће стићи примаоцу. Може се такође десити да због великих накнада за мале износе пошиљалац шаље новац ређе него што би то чинио уколико би накнаде за мање трансфере биле ниже. На тај начин износ накнаде посредно делује на износ новца који ће прималац подићи и учесталост којом ће тај новац стизати, те се не може рећи да је за примаоца потпуно ирелевантно колики је износ накнаде коју плаћа пошиљалац.

Анализа ИЕН показала је да се суштинске разлике између појединих услуга огледају у *просечним вредностима трансакција*, у том смислу да се услуге лоро дознака са просечном вредношћу од 2000 евра не могу упоређивати са брзим трансфером без рачуна чија је просечна вредност трансакције 300 евра.

Трендови понуде и тражње услуга прекограничног трансфера новца

Убрзан раст банкарске мреже у Србији допринео је лакшем приступу услугама трансфера дознака, али разноврсност услуга није значајније повећана. Истраживања која је ИЕН спровео међу банкама, показала су да највише недостају брже, једноставније и јефтиније услуге поузданих институција, које би делимично супституисале ризичне физичке трансфере новца. Већина банака се изјаснила да су им законски прописи препрека да понуде брже и једноставније услуге трансфера дознака.

У одговорима следећих банака на налог Комисије за доставу података: Findomestic банка а.д. Београд бр. 5/0-02-227/09-38 од 07.07.2009, Комерцијална банка а.д. Београд бр. 5/0-02-227/09-42 од 08.07.2009, Erste Bank а.д. Нови Сад бр. 5/0-02-227/09-43 од 09.07.2009, NLB банка а.д. Београд бр. 5/0-02-227/09-44 од 09.07.2009, Raiffeisen Bank а.д. Београд бр. 5/0-02-227/09-45 од 09.07.2009, Привредна банка а.д. Панчево бр. 5/0-02-227/09-47 од 09.07.2009, Среда банка а.д. Крагујевац бр. 5/0-02-227/09-49 од 10.07.2009, Pigeus Bank а.д. Београд бр. 5/0-02-227/09-51 од 10.07.2009, АИК банка а.д. Ниш бр. 5/0-02-227/09-52 од 10.07.2009, ProCredit Bank а.д. Београд бр. 5/0-02-227/09-55 од 10.07.2009, Металс банка а.д. Нови Сад бр. 5/0-02-227/09-56 од 13.07.2009, Еуробанк ЕФГ а.д. Београд бр. 5/0-02-227/09-58 од 14.07.2009. и Војвођанска банка а.д. Нови Сад бр. 5/0-02-227/09-63 од 14.07.2009. године, на питање да ли постоје технички услови да банка истовремено пружа услугу предметног глобалног оператера и исту врсту услуге неког другог понуђача, банке су изјавиле да су у могућности да истовремено понуде услугу брзог трансфера новца различитих оператера, с тим да су поједине банке изричито нагласиле да би такво поступање било противно одредбама уговора закључених за заступником предметног глобалног оператера, односно да то није могуће управо из разлога постојања поменутих уговора.

У погледу тренда тражње услуга трансфера дознака⁶, могу се издвојити промене према броју трансакција и промене према вредности трансакција. Посматрано према броју

⁶ Из даље анализе изостављене су девизне пензије, међународни чекови и физички пренос.

трансакција, у периоду 2006.-2008. године најбрже су расле брзе лоро дознаке (базни индекс 348.0), стране платне картице (208.2) и брзи трансфери дознака (118.8), док су лоро дознаке имале силазан тренд (98.5). Према вредности трансакција поново су најбрже расле брзе лоро дознаке (216.8), затим стране платне картице (171.0) и брзи трансфер новца (118.2), док лоро дознаке поново показују силазан тренд (90.5). Убрзани раст трансакција брзих лоро дознака пре свега је резултат ниске стартне основице. Просечна годишња стопа раста броја трансакција показује да су најбрже расле брзе лоро дознаке (48,9%), затим стране платне картице (28,1%) и брзи трансфери новца (12.0%), док су опадајући тренд имале лоро дознаке (-1.4%). Просечна годишња стопа раста вредности услуга показује да су најбрже расле стране платне картице (18.2%), брзи трансфери новца (3.2%) и брзе лоро дознаке (0.5%), док су негативан тренд имале лоро дознаке (-10.5%)⁷.

Утврђивање релевантног тржишта

Упоредивање сваке од услуга трансфера новца са становишта битних карактеристика (брзине, сигурности, приступачности), намене и цене, указало је на међусобну незаменљивост појединих врста услуга, а нарочито на незаменљивост услуга брзог трансфера новца без отварања рачуна и других врста услуга трансфера новца са отварањем рачуна. Анкетирани банке су као основну предност услуге брзих трансфера новца за корисника навеле могућност слања и пријема новца без отварања рачуна, брзину трансфера и транспарентне услове трансфера у погледу цене и процедуре трансфера. Спроведено истраживање ИЕН и одговори банака на налог Комисије за доставу података су показали да корисници услуга брзог трансфера новца без отварања рачуна припадају групи „мање образованих и финансијски едукованих“ грађана, којима је једноставност, сигурност и брзина услуге од пресудног значаја, док је цена услуге од секундарног значаја (јер је не плаћа прималац). Профил корисника ових услуга такође опредељује и просечна вредност трансакције (300 евра), која се битно разликује од просечне вредности трансакције банкарских дознака (2000 евра), из чега се може закључити да су у питању трансфери релативно мале вредности чији је основни циљ вероватно слање новца породицама и пријатељима у релативно редовним временским интервалима. У погледу једноставности и брзине услуге, као што је већ поменуто, брз трансфер новца апсолутно нема супститут, о чему сведоче како одговори банака тако и резултати анкета који, према релевантним подацима, указују на то колико често (ретко) корисник пита за супституте, односно износи своје примедбе. Чињеница да у конкретном случају канал којим се новац трансферише опредељује пошиљалац а не прималац може бити само делимично узета у обзир, јер исти зависи не само од субјективних (и објективних) преференција пошиљаоца, већ и од доступности пријемних пунктова за примаоца и његове могућности да на једноставан начин и уз најмање пратеће трошкове преузме послати новац.

Уколико се посматрају накнаде за поједине врсте услуга (цене услуга), такође је евидентна њихова међусобна неупоредивост. Корисник услуге брзог трансфера новца у Србији (прималац) не плаћа накнаду за подизање новца, већ провизију за трансфер плаћа у целисти пошиљалац.

На основу детаљног упоређивања карактеристика услуга, као и на основу података из одговора банака и анализе ИЕН, Комисија је утврдила нееластичност понуде и тражње појединих врста услуга и ниску унакрсну еластичност понуде и тражње, што указује на

⁷ Анализа ИЕН

то да поједине врсте услуга трансфера новца са становишта банака и крајњих корисника нису међусобно заменљиве, односно на то да би претпостављено монополско повећање цена било профитабилно у смислу члана 2. и 3. Уредбе.

На основу свега наведеног, као релевантно тржиште производа утврђено је **тржиште услуге прекограничног брзог трансфера новца између физичких лица без отварања рачуна.**

Као релевантно географско тржиште утврђена је **територија Републике Србије**, с обзиром на то да је предметна услуга намењена домицилним корисницима. Релевантно географско тржиште дефинисано је на исти начин и у самим уговорима које су заступници предметног глобалног оператера закључили са банкама-сарадницима на територији Републике Србије.

У изјашњењу на Обавештење о чињеницама и околностима утврђеним у поступку бр. 5/0-02-227/09-94 од 25.12.2009. године, Tenfore наводи разлоге на основу којих изводи закључак да Комисија није правилно утврдила релевантно тржиште. Tenfore такође сматра да је Комисија у току поступка дефинисала релевантно тржиште на ужи начин него што је то учинијено у закључку о покретању поступка.

Савет Комисије је оценио да наводи Tenfore нису од значаја за евентуално другачије дефинисање релевантног тржишта у овој управној ствари. Чланом 56. Закона прописано је да Комисија покреће поступак када дође до сазнања које основано указује да је извршена радња којом се врши повреда одредаба Закона. У испитном поступку, Комисија прибавља исправе које садрже податке од значаја за решавање у предмету, узима изјаве, врши увиђај и друге радње потребне да се правилно утврди чињенично стање. Утврђивање чињеничног стања подразумева, пре свега, прецизно дефинисање релевантног тржишта на коме је учињена радња којом се врши повреда одредаба Закона, што је немогуће учинити у моменту покретања испитног поступка када Комисија не располаже свим релевантним подацима. Другим речима, утврђивање релевантног тржишта производа и релевантног географског тржишта подразумева примену Уредбе о критеријумима за утврђивање релевантног тржишта, што се сматра радњом у поступку, а не радњом која претходи доношењу закључка о покретању поступка.

Пуномоћник Eki transfers је у изјашњењу на Обавештење о чињеницама и околностима утврђеним у поступку бр. 5/0-02-227/09-95 од 25.12.2009. године, такође оспоравао поступак дефинисања релевантног тржишта, као и саму дефиницију релевантног тржишта, наводећи да Комисија није користила Уредбу о критеријумима за утврђивање релевантног тржишта, односно да није применила одговарајуће економске тестове приликом утврђивања релевантног тржишта. Такође се од Комисије захтева да из списка предмета изузме Анализу Института економских наука, као и одговоре банака којима се Комисија у поступку обратила.

Комисија је приликом утврђивања релевантног тржишта пошла од члана 6. Закона, којим је прописано шта се сматра релевантним тржиштем у смислу Закона, да би затим применила Уредбу о критеријумима за утврђивање релевантног тржишта. Комисија је, примењујући Уредбу, нарочито процењивала могућност опредељења крајњих корисника услуга за коришћење других услуга трансфера новца које су замена за предметну услугу брзог трансфера новца без рачуна (супституција тражње) као и могућност и спремност директних понуђача услуга, у овом случају банака, да у кратком

року и без већих трошкова понуде предметну или другу услугу (супституција понуде). Приликом процене могућности супституције понуде и тражње Комисија је, у складу са Уредбом, користила све доступне податке, а нарочито о особинама услуга (брзина, сигурност, приступачност), њиховој намени и цени, резултатима испитивања спроведених међу корисницима, банкама као пружаоцима свих врста услуга трансфера новца и постојећим и потенцијалним конкурентима предметног глобалног оператера, резултатима истраживања, студија и анализа тржишта рађених од стране независних организација које се баве истраживањем тржишта и др., на основу којих је оцењивала еластичност и унакрсну еластичност понуде и тражње, односно применила тест претпостављеног монополског повећања цена.

Савет Комисије оцењује да су разлози услед којих поједини облици трансфера новца нису укључени у релевантно тржиште у довољној мери образложени управо кроз примену предметне Уредбе, упоређивањем основних карактеристика појединих врста услуга трансфера новца и утврђивањем њихове заменљивости са аспекта банака, као пружаоца услуга (супституција понуде) и крајњих корисника услуга (супституција тражње), те стога, неосновани наводи у изјашњењима Tenfore и Eki transfers на Обавештење о чињеницама и околностима утврђеним у поступку у погледу релевантног тржишта, не могу утицати на његово евентуално другачије утврђивање.

Оцењујући захтев пуномоћника Eki transfers за изузимање појединих аката из списка предмета, Савет Комисије истиче да Анализа ИЕН ни у ком случају не може бити третирана као извођење доказа вештачењем. У складу са чланом 3. Уредбе, а услед генерално кратких законских рокова за поступање у предметима, Комисија је затражила од независне организације прикупљање података који по својој суштини представљају *снимак стања* на тржишту, како би сама извела доказе и утврдила релевантно тржиште, из чега произлази да се не ради о процесној ситуацији кад је за утврђивање или оцену неке чињенице важне за решавање у управној ствари потребно стручно знање којим Комисија не располаже. Такође, у складу са својим овлашћењима из члана 55. Закона, Комисија је писаним путем наложила банкама достављање података у циљу утврђивања чињеница, тако да Савет Комисије не може да прихвати позивање пуномоћника Eki transfers на чланове 163-171 ЗОУП-а који се односе на саслушање сведока. Из наведених разлога Савет Комисије оцењује да нема основа за изузимање поменутих аката из списка предмета.

III ДОМИНАНТАН ПОЛОЖАЈ

Доминантан положај на релевантном тржишту има учесник на тржишту који послује независно од других учесника на тржишту, односно који доноси пословне одлуке не водећи рачуна о пословним одлукама својих конкурената, добављача, купаца и/или крајњих корисника његове робе и/или услуга. У смислу чл. 16. ст. 2. Закона претпоставља се да учесник на тржишту има доминантан положај ако је његов удео на релевантном тржишту већи од 40 %, узимајући у обзир уделе које на том тржишту имају његови конкуренти, препреке уласку на релевантно тржиште и снагу његових потенцијалних конкурената, као и евентуалан доминантан положај купца.

Удео на релевантном тржишту утврђује се на основу свих расположивих економских критеријума који одређују положај учесника на тржишту у односу на друге учеснике, укључујући нарочито количину робе и/или услуга и приход остварен прометом предметних роба и/или услуга.

Доминантан положај на тржишту, у смислу чл. 17. Закона, могу имати два или више независних учесника на тржишту, који су на релевантном тржишту повезани економским везама, тако да заједнички делују као један учесник на тржишту (колективна доминација), ако је њихов укупан удео на релевантном тржишту већи од 50%, узимајући у обзир уделе које на том тржишту имају њихови конкуренти, препреке за улазак на релевантно тржиште и снагу њихових потенцијалних конкурената, као и евентуални доминантни положај купца. С обзиром на то да у случају постојања колективне доминације учесници на тржишту делују као један учесник на тржишту, утврђивање доминантног положаја се врши на начин аналоган утврђивању доминантног положаја једног учесника на тржишту.

У поступку је утврђивано постојање колективног доминантног положаја који имају заступници Western Union, и то: Eki Transfers д.о.о. Београд, Tenfore д.о.о. Београд, Societe Generale Банка Србија и Банка Поштанска штедионица а.д. Београд, с обзиром на то да на територији Републике Србије у пружању услуге предметног глобалног оператера, односно услуге прекограничног брзог трансфера новца физичким лицима без отварања рачуна, било директно било преко мреже посредника, примењују јединствену пословну политику утврђену од стране Western Union. Спровођењем јединствене пословне политике свог принципала, дефинисане типским уговорима и идентичним прилозима, закљученим између Western Union, с једне стране, и Eki Transfers д.о.о. Београд, Tenfore д.о.о. Београд, Societe Generale Банка Србија и Банка Поштанска штедионица а.д. Београд, с друге стране, штитећи његове пословне интересе, односно наступајући и нудећи услугу на релевантном тржишту под именом и обележјима свог принципала, поменути заступници, *de facto*, на тржишту наступају и крајњим корисницима се представљају, као један економски ентитет. Наведено несумњиво указује на постојање економске везе услед које сви заступници Western Union, иако независна правна лица, у пружању релевантне услуге крајњем кориснику заједнички делују као један учесник на тржишту.

Удео на тржишту

Удео заступника и подзаступника који на утврђеном релевантном тржишту (тржишту прекограничног брзог трансфера новца између физичких лица без отварања рачуна на територији Републике Србије) чине мрежу пружалаца услуга Western Union, као предметног глобалног оператера, утврђиван је у односу на број и вредност трансакција прекограничног брзог трансфера (прилива) новца између физичких лица без отварања рачуна, које су остварили глобални оператери активни на тржишту Републике Србије у посматраном периоду.

На утврђеном релевантном тржишту послују два глобална оператера - Western Union и MoneyGram. До 2008. године, када је на тржиште ушао MoneyGram, тржишна структура је била монополска. Захваљујући монополској позицији, Western Union је закључно са 2007. годином покривао тржиште у целини. Стога је укупан удео заступника Western Union на релевантном тржишту посматран само у односу на расположиве податке из 2008. и прве половине 2009. године.

У 2008. години, као и у првој половини 2009. године, у укупном броју трансакција заступници Western Union су учествовали са XX%, док су у укупној вредности промета (трансакција) учествовали са XX%.

Дуополска тржишна структура опредељује и екстремно високе вредности индекса концентрисаности тржишта (*Herfindahl-Hirschman Index*), који у обе посматране године износи око 9500 од максималних 10000, како у погледу броја трансакција, тако и у погледу вредности трансакција. Поменути индекс се добија сабирањем квадрата тржишних удела учесника на посматраном релевантном тржишту. Високе вредности индекса указују на изузетно концентрисано тржиште (одсуство ефективне конкуренције), с обзиром да његова максимална вредност износи 10000 у случају постојања монопола.

Препреке за улазак на релевантно тржиште

Тржиште пружања услуга прекограничних брзих трансфера новца између физичких лица без отварања рачуна у Републици Србији одликује постојање регулаторних и осталих (нерегулаторних) улазних баријера.

Регулаторне баријере за улазак на тржиште произлазе из актуелног нормативног оквира, којим је регулисан платни промет и девизно пословање.

Законом о девизном пословању („Сл. гласник РС“, бр. 62/06) у члану 32. став 1) прописано је да се платни промет са иностранством обавља у девизама и динарима преко банке. Законом о платном промету („Сл. лист СРЈ“ бр. 3/02 и 5/03 и "Сл. гласник РС", бр. 43/04 и 62/06) у члану 1. став 1) и 2) прописано је да се платни промет обавља у динарима. Поред банака, платни промет у динарима може обављати и пошта, што је регулисано чланом 49в поменутог закона.

Поменутим законским прописима пружање услуга трансфера новца, а самим тим и услуге брзог трансфера новца без отварања рачуна поверено је пословним банкама, по принципу ексклузивитета. На тај начин расположива мрежа приступних пунктова (агената) редукована је на банкарске филијале и експозитуре, док се поштанска мрежа у посматраном периоду само делимично користила и то на основу уговора о пословној сарадњи у области обављања девизних послова са физичким лицима који је заступник предметног глобалног оператера, Банка Поштанска штедионица а.д. Београд, закључио са ЈП ПТТ Саобраћаја „Србија“. То значи да су глобални оператери за трансфер новца ангажовали банкарску мрежу као једино расположиву, директно или путем заступника, а део поштанске мреже (укупно XX поште које су биле овлашћене за обављање девизних послова) био је ангажован на исплатама девизних дознака на основу уговора о пословној сарадњи. Међутим, целокупна поштанска мрежа, односно око XX поштанских јединица, данас су активни на тржишту пружања услуга брзог трансфера (пријема и слања) новца, и то по основу уговора са предметним глобалним оператером, односно његовим заступником, али искључиво у динарима.

Број банака у Србији које имају дозволу за обављање послова са иностранством се у периоду од 2002. до 2008. године смањио са 50 на 32, те се може закључити да је укупан број институција које пружају услуге трансфера новца током времена опадао. Услуге брзог трансфера новца физичким лицима без отварања рачуна у Србији у моменту покретања поступка пред Комисијом пружало је 27 банака на 2100 пунктова, док 5 домаћих банака није имало у понуди ове услуге.

Додатну регулаторну улазну баријеру, према анализи ИЕН, представљају нормативна недефинисаност релевантног тржишта, мањи број јединица банкарске мреже сразмерно броју становника у односу на просек ЕУ27 и мали број банака на домаћем тржишту, уз

укидање небанкарских кредитних институција – штедних задруга, штедно-кредитних организација и штедионица, Законом о банкама из 2005. године.

Најзначајнија нерегулаторна баријера за улазак нових оператера на релевантно тржиште је немогућност остваривања економије обима, јер постојећи глобални оператери (по принципу ексклузивности) већ користе XX% банкарске мреже филијала и експозитура (од чега Western Union користи XX%, што је XX% од укупне мреже), док су на преосталих XX% мреже постојали услови за тржишну утакмицу са потенцијалним конкурентима. Међутим, анализа ИЕН је показала да и преостали део мреже активно води преговоре са глобалним оператерима који су већ ушли на тржиште, због чега је реално очекивати додатно сужавање слободног дела мреже. Као што је већ раније истакнуто, други могући канал пружања услуга прекограничног брзог трансфера новца без отварања рачуна је поштанска мрежа, која је била, а и данас је укључена у систем Western Union.

У току поступка пред Комисијом, а на основу прикупљених података, односно одговора банака, утврђено је да су Alpha Bank Србија а.д. Београд (одговор 5/0-02-227/09-79 од 13.11.2009. године) и Московска банка а.д. Београд (одговор бр. 5/0-02-227/09-75 од 12.11.2009. године) започеле са пружањем услуга прекограничног брзог трансфера новца између физичких лица без отварања рачуна (прва на основу уговора закљученог са MoneyGram, а друга са Tenfore), тако да преостали, слободни део тржишта чине само три банке - КБЦ банка а.д. Београд (одговор бр. 5/0-02-227/09-74 од 11.11.2009. године), Unicredit Bank Србија а.д. Београд (одговор бр. 5/0-02-227/09-76 од 12.11.2009. године) и Јубмес банка а.д. Београд (одговор бр. 5/0-02-227/09-41 од 08.07.2009. године), које тренутно не пружају релевантну услугу⁸.

Снага потенцијалних конкурената

Могућност уласка на тржиште потенцијалних конкурената зависи од снаге постојећих тржишних учесника, односно њихове тржишне моћи, економске и технолошке супериорности, као и од ексклузивности њихових мрежа. Издаци за промоцију мреже, тренинг/обуку банкарског особља и техничко укључивање у глобалну мрежу једини су трошкови глобалних оператера независни од обима промета, односно једини трошкови који постају неповратни у случају раскида уговора.

С обзиром на то да су постојећи глобални оператери светски познате и признате компаније са изграђеним именом и репутацијом, издаци за промоцију у конкретном случају свакако су далеко мањи него што би то био случај да је у питању компанија која тек развија свој бренд. Доминација варијабилних трошкова у укупној структури трошкова глобалних оператера чини их отпорним на тржишне осцилације и независним од успешности заступника и подзаступника.

У том смислу, снагу потенцијалних конкурената треба посматрати у контексту мале вероватноће брзог и ефикасног уласка на релевантно тржиште у циљу успостављања ефективне конкуренције на утврђеном релевантном тржишту, услед постојања претходно наведених, изразито високих, како регулаторних, тако и нерегулаторних баријера за улазак на релевантно тржиште.

⁸ Јубмес банка није продужила раније закључен уговор са Western Union и од априла 2009. године не пружа услуге брзог трансфера новца.

Евентуалан доминантан положај купца

Тржишна моћ заступника Western Union може се посматрати у односу на крајње кориснике, а када је реч о заступницима који су закључивали уговоре о сарадњи / подзаступству може се посматрати и у односу на банке – сараднике/подзаступнике.

У односу на банке - сараднике, тржишна снага се огледа у већој преговарачкој моћи, што потврђују и одговори банака достављени на захтев Комисије, а у вези могућности преговора приликом закључења уговора. Наиме, на основу одговора које су банке доставиле, закључено је да су банке имале интерес да закључе понуђене уговоре (проширење потфолија, тј. понуде банке, привлачење нових клијената који ће користити и друге, постојеће, услуге банке, увећање прихода од провизија и сл.) наводећи да у моменту закључења уговора није било других понуђача исте или сличне услуге и да је већина банака уговоре оценила као прихватљиве. Међутим, Banca Intesa AD Београд у одговору бр. 5/0-02-227/09-54 од 10.07.2009. године, Eurobank EFG AD Београд у одговору бр. 5/0-02-227/09-58 од 14.07.2009. године и Комерцијална банка АД Београд у одговору бр. 5/0-02-227/09-42 од 08.07.2009. године експлицитно су навеле да им рестриктивна одредба у уговору („*обавезе у погледу лојалности*“) није била прихватљива, али друга уговорна страна није пристала на њено изостављање из уговора. Банке, као што су Findomestic банка АД Београд у одговору бр. 5/0-02-227/09-38 од 07.07.2009. године и Универзал банка Београд у одговору бр. 5/0-02-227/09-60 од 20.07.2009. године, наводе да нису ни биле у могућности да преговарају о одредбама уговора, док су Привредна банка АД Панчево у одговору бр. 5/0-02-227/09-47 од 09.07.2009. године и Procreditbank АД Београд у одговору бр. 5/0-02-227/09-55 од 10.07.2009. године навеле да поједине одредбе нису могле бити промењене, јер је постојала обавеза преузимања истих одредби из заступничких уговора.

Рестриктивне одредбе уговора имају нарочит значај имајући у виду рок на који су уговори закључени и начин на који је дефинисано продужење уговора. У својим одговорима, банке су и потврдиле да је највећи број уговора прећутно продужен.

Величина и ексклузивност мрежа глобалних оператера присутних на домаћем тржишту такође утиче на преговарачку моћ агената у односу на банке. Ово потврђују и одговори банака, које наводе да су релевантну услугу увеле зато што и конкуренти пружају исту услугу, али је преовлађујући разлог за избор оператера управо величина и територијална распрострањеност његове мреже. Повећање прихода банке по основу провизија за пружене услуге, иако важно, у конкретном случају није било опредељујући фактор за увођење предметне услуге. Ово из разлога што је анализа ИЕН показала да за већину домаћих банака брзи трансфери нису нарочито профитабилна услуга, посматрајући у односу на класичне и стандардне банкарске услуге, а о чему сведочи и податак да је њихов бруто промет у 2008. години био 2,1 пута мањи од нето профита банкарског сектора Србије.

Чињеница да неке банке, на глобалном нивоу, могу бити, или јесу, финансијски снажније од оператера који пружа услугу, не утиче на изнету оцену и закључак, јер преговарачку позицију и моћ треба посматрати у конкретном тренутку, околностима и према стању на тржишту на коме се уговара пружање ове услуге. У конкретном случају, анализа ИЕН је показала да већа финансијска моћ или потенцијал једне уговорне стране (банке), само по себи, не гарантује, нити ствара, бољу преговарачку позицију у процесу закључења уговора. Значајно већу тржишну, а тиме и преговарачку моћ глобалног оператера у односу на банке, дефинише, пре свега другог, висока

просечна профитабилна стопа и трошkovна ефикасност, а од значаја је и изражена потреба банке да проширењем портфолија задржи, или чак повећа, ниво своје конкуритивности у односу на друге банке - конкуренте.

У односу на крајње кориснике, тржишна моћ се огледа у наметању цена од стране глобалних оператера које крајњи корисници узимају као дате, услед немогућности да предметну услугу супституишу другом услугом уз прихватљив степен заменивости (ниска ценовна и доходовна еластичност тражње за релевантном услугом).

На основу свега изнетог утврђено је да, у смислу члана 17. Закона, заступници **Western Union, и то: Eki Transfers д.о.о. Београд, Tenfore д.о.о. Београд, Societe Generale Банка Србија и Банка Поштанска штедионица а.д. Београд имају колективни доминантан положај на тржишту пружања услуга прекограничног брзог трансфера новца између физичких лица без отварања рачуна на територији Републике Србије.**

У изјашњењу на Обавештење о чињеницама и околностима утврђеним у поступку бр. 5/0-02-227/09-94 од 25.12.2009. године, Tenfore констатује да је Комисија занемарила чињеницу да предметни заступници Western Union (Eki Transfers и Tenfore) на тржишту Србије наступају као међусобни конкуренти, што према наводима из поднеска у потпуности искључује претпоставке о постојању доминантног положаја.

Према оцени Савета Комисије овакав навод Tenfore могао би се прихватити само када је у питању однос заступника према банкама сарадницима, односно подзаступницима, који није предмет овог поступка. Наиме, заступници конкуришу један другом приликом закључења подзаступничких уговора са банкама и то кроз понуђену висину провизије за извршене услуге трансфера новца, те се једино на том нивоу и може говорити о међусобном надметању заступника. Са друге стране, према крајњим корисницима, за чију је могућност избора Комисија превасходно заинтересована у предметном поступку, Eki Transfers и Tenfore наступају у име свог налогодавца - Western Union, који има јединствен ценовник услуга независно од заступника као и од пословног односа између заступника и банке. Определујући се за конкретног пружаоца услуге, физичко лице се определује да користи услугу Western Union, при чему за њега није од значаја да ли дату услугу банка пружа на основу уговора са Eki Transfers или Tenfore. Самим тим, према крајњим корисницима странке против којих се води поступак наступају као један учесник на тржишту, јер између њих у погледу свих релевантних критеријума за корисника услуге, а нарочито цене, нема разлика па самим тим се и не може извести закључак да су међусобни конкуренти, већ управо закључак да између њих постоји економска повезаност која их у односу на крајње кориснике услуга чини једним учесником на тржишту.

IV УТВРЂИВАЊЕ РАДЊЕ ЗЛОУПОТРЕБЕ ДОМИНАНТНОГ ПОЛОЖАЈА

Пре доношења закључка о покретању поступка, Комисија је имала сазнање да су од четири заступника Western Union на територији Републике Србије, Eki Transfers д.о.о. Београд, Tenfore д.о.о. Београд, Societe Generale Банка Србија и Банка Поштанска штедионица а.д. Београд, само два заступника закључивала подзаступничке уговоре са банкама-сарадницима и то Eki Transfers и Tenfore. С друге стране, Societe Generale Банка Србија није закључила уговоре о подзаступству, већ је релевантну услугу

пружала као директан заступник предметног глобалног оператера, док је Банка Поштанска штедионица а.д. Београд закључила уговор са ЈП ПТТ Саобраћаја „Србија“, који није садржао одредбе о ексклузивитету. С обзиром на то да је Комисија основано сумњала да је учињена радња злоупотребе закључивањем мреже уговора о сарадњи, односно подзаступству, са могућношћу аутоматског продужења уговора, а који у себи садрже одредбе „*обавезе у погледу лојалности*“, односно „*ексклузивност*“, како за време трајања уговора, тако и након истека/раскида уговора, као и одредбе којима се утврђује плаћање одређеног новчаног износа на име казних пенала у случају кршења „*обавезе у погледу лојалности*“, било у току, било након истека/раскида уговора, у уговорима које је закључио Еки Transfers, поступак је покренут само против заступника који су закључивали уговоре о сарадњи/подзаступству, односно против Еки Transfers и Tenfore.

Комисија је као радњу злоупотребе утврдила радњу закључивања мреже споразума између Еки Transfers и Tenfore, с једне стране и укупно 24 пословне банке као сарадника, односно подзаступника, с друге стране, који у себи садрже одредбе попут „*обавезе у погледу лојалности*“, односно „*ексклузивност*“, како за време трајања уговора, тако и након истека/раскида уговора. При томе се дефинисани начин аутоматског продужења уговора, може сматрати дугорочним уговарањем, што све за резултат има ограничавање тржишта на штету потрошача, односно представља радњу из члана 18. став 2. тачка 2) Закона. Поред тога, уговорима које је закључио Еки Transfers предвиђено је и плаћање одређеног новчаног износа на име казних пенала у случају кршења „*обавезе у погледу лојалности*“, било у току, било након истека/раскида уговора.

У поступку је утврђено да је Western Union, директно или преко заступника имао закључене уговоре са 26 банака. Еки Transfers, као заступник Western Union, закључио је 22 уговора о сарадњи са пословним банкама на територији Републике Србије (од којих само један није продужен), а сви садрже клаузулу под називом „*обавезе у погледу лојалности*“ којом се банке-сарадници обавезују да за време трајања уговора неће пружати друге услуге електронског трансфера новца или било какве друге са њима сличне услуге, осим услуга платног промета у земљи и иностранству, односно наступати као агент, подагент, налогодавац, представник или сарадник друге компаније која пружа јавности неку од услуга електронског трансфера новца. У истој клаузули банке-сарадници безрезервно изјављују да ово ограничење сматрају неопходним за заштиту реномеа свих учесника у послу и поверења јавности у односу на исте. Један од подзаступника који је имао закључен уговор са Еки Transfers, односно Јубмес банка АД Београд није продужила уговор у априлу 2009. године. Такође, две банке са којима је Еки Transfers имао закључен уговор, ове уговоре су раскинуле и тренутно пружају услугу јединог конкурента – MoneyGram.

Уговор закључен са Erste bank а.д. Нови Сад, односно њеним правним претходником Новосадском банком, једини је уговор у којем је одредба „*обавезе у погледу лојалности*“ формулисана нешто другачије у односу на претходно наведене уговоре. Овом одредбом се прецизира да је, уколико се на тржишту појаве нови даваоци ових услуга под условима повољнијим за банку, заступник-агент, након што је претходно обавештен о понуђеним условима конкурента, сагласан да се размотри могућности измене уговора, а банка-сарадник даје ексклузивно право агенту за наставак уговорене сарадње, условљавајући га уговарањем услова који су исти или слични условима новог даваоца услуге.

У уговору са Banca Intesa, односно њеним правним претходником Делта банком, одредба „*обавезе у погледу лојалности*“ садржи и део којим се прецизира да банка-сарадник за време трајања уговора, неће закључити уговор или било какав други споразум са физичким/правним лицем из земље или иностранства које је конкурент Western Union /*попут компаније MoneyGram*/.

Eki Transfers је у 19 од 22 закључена уговора предвидео обавезу у погледу лојалности која ће се примењивати и у одређеном периоду након истека/раскида уговора (од 3 до 18 месеци, у зависности од банке). Такође, у 20 од 22 закључена уговора предвиђена је обавеза банке-сарадника да у случају кршења одредбе „*обавезе у погледу лојалности*“, плати уговором одређени новчани износ на име казних пенала, док је у 18 уговора предвиђена и обавеза банке-сарадника да на име казних пенала плати уговором одређени новчани износ у случају кршења ове одредбе након истека/раскида уговора. Уговори су закључивани на период од 3 или 5 година, у зависности од банке, уз уговарање аутоматског продужења уговора углавном за исти период сваки пут.

У поступку је утврђено и да је Tenfore закључио уговоре о подзаступству са две пословне банке на територији Републике Србије и у оба уговора у члану 3. предвидео одредбу под називом „*ексклузивност*“, која дефинише обавезу банке – подзаступника да за време трајања уговора и у одређеном периоду након раскида уговора неће деловати као заступник или подзаступник, нити заступати или водити као принципал неку другу јавну службу трансфера новца, ни било какав други посао или услугу који би укључивали подзаступника у активности противне његовим обавезама према Western Union и заступнику, по уговору или који би могли да изазову забуну код јавности. У члану је наведено и да се подзаступник слаже да је ово ограничење разумно и неопходно ради заштите угледа услуге и Western Union, као и да накнада коју прима по уговору предвиђа период ограничења после раскида уговора. У току поступка пред Комисијом Tenfore је 14.07.2009. године закључио уговор о подзаступништву са Московском банком АД Београд. Овај уговор такође садржи одредбу под називом „*ексклузивност*“, који дефинише обавезе банке – подзаступника за време трајања уговора и у одређеном периоду након раскида уговора, закључен је такође на рок од 5 година и сматра се продуженим за исти период уколико једна од страна не поднесе захтев за прекид уговора 30 дана пре истека уговора.

Кључни доказ за учињену радњу злоупотребе су уговори којима је Комисија располагала, с тим да је Комисија узела у обзир и одговоре банака, а нарочито оне у којима су банке, и то: Findomestic банка а.д. Београд у одговору бр. 5/0-02-227/09-38 од 07.07.2009, Raiffeisen Bank а.д. Београд у одговору бр. 5/0-02-227/09-45 од 09.07.2009, Banca Intesa а.д. Београд у одговору бр. 5/0-02-227/09-54 од 10.07.2009, Eurobank EFG а.д. Београд у одговору бр. 5/0-02-227/09-58 од 14.07.2009. и Универзал банка а.д. Београд у одговору бр. 5/0-02-227/09-60 од 20.07.2009. године, експлицитно навеле да нису биле у могућности да преговарају о (спорним) одредбама уговора, односно да преговори нису резултирали изменама рестриктивних уговорних одредби, односно да су само одређене одредбе биле подложне изменама, али не и одредбе које се односе на „*обавезе у погледу лојалности*“/„*ексклузивност*“.

Комисија је посебно ценила и изјаве банака које су се односиле на начин продужења уговора, односно да ли је приликом продужења уговора исти продужен прећутно или се преговарало о продужењу и конкретним уговорним одредбама. Овај моменат је од

нарочитог значаја, јер су уговори обнављани 2007, 2008. и 2009. године када је Закон био на снази и када је било неопходно уговоре усагласити са законским одредбама.

На захтев Комисије следеће банке су доставиле одговоре из којих се види да је већина банака прећутно продужила уговор, односно да није било могуће преговарати о уговорним одредбама приликом продужења: Findomestic banka а.д. Београд бр. 5/0-02-227/09-38 од 07.07.2009, Нуро Alpe-Adria-Bank а.д. Београд бр. 5/0-02-227/09-40 од 08.07.2009, Erste bank а.д. Нови Сад бр. 5/0-02-227/09-43 од 09.07.2009, NLB Banka AD Београд бр. 5/0-02-227/09-44 од 09.07.2009, Raiffeisen банка а.д. Београд бр. 5/0-02-227/09-45 од 09.07.2009, АИК банка а.д. Ниш бр. 5/0-02-227/09-52 од 10.07.2009, Procredit Bank а.д. Београд бр. 5/0-02-227/09-55 од 10.07.2009, Металс-банка а.д. Нови Сад бр. 5/0-02-227/09-56 од 13.07.2009, Eurobank EFG AD Београд бр. 5/0-02-227/09-58 од 14.07.2009. и Војвођанска банка а.д. Нови Сад бр. 5/0-02-227/09-63 од 14.07.2009. године.

Banca Intesa AD Београд је у допису достављеном на захтев Комисије бр. 5/0-02-227/09-54 од 10.07.2009. године изричито навела да је приликом закључења Анекса уговора Ц и Д у усменим преговорима са Еки Transfers захтевала измену члана 10. („*обавезе у погледу лојалности*“), као и да наведени предлог није прихваћен уз усмено образложење да је Еки Transfers са свим банкама потписао исти уговор и да измене тог члана не дозвољава компанија Western Union, односно да су уговори идентични за све земље у којима послује Western Union.

У циљу утврђивања разлога за закључивање уговора који у себи садрже одредбе типа „*обавезе у погледу лојалности*“/„*ексклузивност*“, Комисија је узела изјаве од овлашћених заступника Еки Transfers и Tenfore.

Овлашћени заступник Еки Transfers је приликом давања изјаве на записник о узимању изјаве бр. 5/0-02-227/09-87 од 03.12.2009. године навео да је Еки Transfers био у обавези да клаузуле које има у основном уговору (уговор између Еки Transfers и Western Union) пренесе у уговоре о сарадњи које је закључивао са банкама. С тим у вези је наведено и да је механизам продужења уговора пренет из основног уговора, као и дужина трајања обавезе неконкурисања након истека уговора. Наведено је и да је Еки Transfers у почетку закључивао типске, стандардне уговоре са којима је био упознат Western Union, међутим у каснијем периоду, нарочито последњих неколико година, сваки уговор је достављан Western Union на сагласност. Истакнуто је и да су банке имале могућност преговора око појединих уговорних одредби, с тим да се највећи број коментара банака односио на маркетинг, формуларе, трајање уговора и сл., док на члан 10. уговора („*обавезе у погледу лојалности*“) није било скоро никаквих коментара. Поједине банке су се изјасниле да не могу никако да прихвате понуђене услове, због чега су са њима закључени уговори који немају обавезу неконкурисања након истека рока важења уговора (Banca Intesa AD, Erste banka AD и Eurobank EFG AD), док је рок тајања обавезе неконкурисања након истека уговора скраћен код банака које су такав захтев изнеле као услов за потписивање уговора.

Према речима овлашћеног заступника Еки Transfers, клаузуле неконкурисања су унете у уговор у циљу заштите милионских инвестиција (на светском нивоу) у програм који ће спречити забуну клијената уколико неки други систем започне са пружањем сличне услуге, као и због инвестиција на локалном тржишту у маркетинг, софтвере, технологију, обуке, као и у циљу заштите клијената. Осим иницијалног улагања, Еки Transfers константно улаже велика средства у маркетинг, обуку, брошуре, формуларе и

сл, нарочито имајући у виду да трошак банке, иако је уговорен, у пракси не постоји или је занемарљив.

Овлашћени заступник Tenfore је приликом давања изјаве на записник о узимању изјаве бр. 5/0-02-227/09-88 од 07.12.2009. године навео да је ово предузеће од 2001. године заступник Western Union у Босни и Херцеговини, док је у Србији присутно од 2008. године. Уговори који су закључивани са банкама у Србији су сачињени по моделу уговора који су се примењивали у Босни и Херцеговини, с тим да су поједини уговори или њихове одредбе модификовани у зависности од тога да ли су и у ком смислу подагенти то тражили. Приликом закључивања уговора било је могуће преговарати о његовим одредбама, а било је могуће и да се клаузула „ексклузивитет“ не унесе у уговор. Када је реч о клаузули која се односи на ексклузивитет, заступник Tenfore је навео да се ради о стандардној клаузули, тако да сви подагенти имају уговоре који садрже ову одредбу. Иначе, уговори су типски, не садрже казнене одредбе и сачињени су у циљу заштите инвестиција у обуку, софтвер и сл., а нарочито у процес брзе обраде података. Закључују се на 5 година, а Western Union се редовно обавештава о склапању уговора у циљу регистрације банака, односно да би банке могле да обављају наведену услугу.

Описујући услове конкуренције приликом уласка Tenfore на тржиште Србије, овлашћени заступник је навео да је на тржишту већ била присутна конкуренција – други агенти Western Union, као и други пружаоци услуге брзог трансфера као што су Money Gram и Ria. Као основни мотив за улазак на тржиште наведено је да су постојале банке које још нису биле укључене ни у један систем брзог трансфера новца, а нарочито је као битан наведен моменат либерализације тржишта (2011. године) након чега ће ову услугу моћи да пружају и мењачнице, апотеке, самопослуге и сл. Када је реч о *intra brand* конкуренцији, овлашћени заступник је навео да агенти Western Union пружају исту услугу, али под различитим условима, као и да му нису познати услови које Eki Transfers нуди банкама. Навео је и да је огромна разлика када се улази на тржиште које је развијено и када се улази на тржиште које се тек развија, што је био случај 2000.-2001. године у Србији. Из тог разлога је Western Union уложио значајна средства за развој брэнда у Србији, што је и довело до каналисања у легалне токове физичког преноса новца (бенефит и за државу и за кориснике услуге). Овлашћени представник Tenfore сматра да је брзи трансфер новца засебна услуга која не може бити замењена другом услугом, имајући у виду његове основне карактеристике (брзина, сигурност и сл.).

Увидом у основне уговоре (уговор између Eki Transfers и Western Union од 23.02.2001. године и Tenfore и Western Union од 15.05.2008. године) утврђен је рок на који су закључени, са продужењем од по годину дана док се уговор не раскине у писаној форми најмање 180/90 дана пре краја почетног или продуженог рока. Може се констатовати да је механизам продужења основних уговора на изврстан начин пренет и у уговоре које су закључивали Eki Transfers и Tenfore са банкама-сарадницима. Међутим, рокови продужења основних уговора и уговора које су Eki Transfers и Tenfore закључивали са банкама се разликују. На основу расположиве документације утврђено је да су Eki Transfers и Tenfore били у могућности да закључују подзаступничке уговоре, у које су били у обавези да унесу одредбе или текст суштински еквивалентан одредбама из Прилога 1 уз Додатак 1 основних уговора. С обзиром на то да је Комисија имала увид у заступничке уговоре и њихове анексе и прилоге, (прилози су идентични), утврђено је да су Eki Transfers и Tenfore били у обавези да у уговоре са банкама унесу

обавезу неконкурисања за време трајања и у одређеном периоду након престанка важења уговора. Међутим, Western Union није одредио рок на који ће уговор бити закључен, нити рок на који ће уговор бити обновљен, а нарочито није предвидео плаћање казних пенала у случају кршења обавезе неконкурисања за време трајања или након истека важења уговора, како је то предвидео Eki Transfers у својим уговорима са банкама-сарадницима.

У свом Одговору на Обавештење о утврђеним чињеницама пуномоћник Eki Transfers наводи да Комисија није направила разлику између доминантног положаја и његове злоупотребе, с обзиром на то да користи исту наводну мрежу уговора како би показала да су Eki Transfers и Tenfore доминантни, а потом налази да успостављање мреже уговора представља злоупотребу доминантног положаја. Савет Комисије оцењујући ове наводе закључује да пуномоћник не уочава правилно радњу злоупотребе коју не чини закључивање уговора о сарадњи/подзаступству, већ уношење рестриктивних клаузула у поменуте уговоре. О томе да Комисија под радњом злоупотребе не сматра радњу закључења уговора јасно говоре и мере наложене у диспозитиву овог решења. Мере нису усмерене у правцу забране закључивања или налагања раскида уговора, већ у правцу измене, односно брисања рестриктивних одредби из уговора, без којих уговор може и даље остати на снази. На овај начин се истовремено отклања и опасност од евентуалних, будућих, штетних последица по конкуренцију, које би могле настати применом предметних уговора..

Ефекти радње злоупотребе доминантног положаја

Закључивање уговора који у себи садрже одредбе „*обавезе у погледу лојалности*“/ „*ексклузивност*“ између Eki Transfers/Tenfore, као заступника и 24 пословне банке као сарадника, односно подзаступника, од укупно 32 банке овлашћене за обављање послова са иностранством (при чему су од преосталих 8 банака две везане за истог предметног глобалног оператера директним уговором о међународном заступању, три пружају услуге конкурента, а три нису активне на тржишту прекограничног брзог трансфера новца), доводи до затварања релевантног тржишта и онемогућава постојећег и потенцијалне конкуренте доминантног учесника на тржишту да понуде своје услуге брзог трансфера новца крајњим корисницима под истим или повољнијим условима. Рестриктивне уговорне одредбе односе се и на период од 3-18 месеци након истека/раскида уговора (изузев у уговорима са 3 пословне банке), што посматрано у контексту одредбе о аутоматском обнављању уговора након истека почетно уговореног рока, представља дугорочно уговарање рестриктивних одредби, односно када је Eki Transfers у питању, уговарање на фактички неограничени рок, а што води ка затварању релевантног тржишта за конкуренте предметног глобалног оператера. Додатну отежавајућу околност представља обавеза плаћања казних пенала, у случају да банка прекрши уговорену „*обавезу у погледу лојалности*“ у току трајања уговора и/или у периоду од 3-18 месеци након истека/раскида уговора, а коју је Eki Transfers дефинисао у уговорима закљученим са 20 банака-сарадника.

Закључивањем уговора који садрже одредбе „*обавезе у погледу лојалности*“/ „*ексклузивност*“, Eki Transfers и Tenfore су, готово сами, обезбедили мрежу од око XX пунктова у 2008. години, односно XX у периоду од јануара до јуна 2009. године. Дакле, реч је о покривености релевантног тржишта рачунато у односу на број пунктова у проценту од XX% у 2008, односно XX% у периоду од јануара до јуна 2009. године. Број пунктова и утврђени проценат може се умањити за максимално XX% имајући у виду број пунктова Societe Generale Банка Србија, која није странка у поступку јер нема

закључене уговоре о подзаступству, али као директан заступник, такође пружа услугу Western Union.

Наведени број пунктова (XX, односно XX) осим што треба умањити за наведени проценат од максимално XX%, могао би се умањити и за додатних око XX%. Наиме, реч је о пунктовима Банке Поштанске штедионице а.д. Београд, односно ЈП ПТТ Саобраћаја „Србија“ које је на основу Уговора о пословној сарадњи закљученог са Банком Поштанском штедионицом пружало услуге брзог трансфера новца у девизама (укупно XX пункта). Међутим, ово умањење није неопходно, односно није од утицаја на закључак који је донела Комисија, с обзиром да је ЈП ПТТ Саобраћаја „Србија“ у току поступка пред Комисијом наставило са пружањем Western Union услуге, односно услуге пријема и слања новца у/из иностранства, али на основу уговора закљученог са једном од странака у поступку. ЈП ПТТ Саобраћаја „Србија“ поменути услугу пружа у динарима, тако да су у Western Union систем укључени сви пунктови овог јавног предузећа, односно око XX пунктова ЈП ПТТ Саобраћаја „Србија“. С обзиром на то да се описана услуга пружа искључиво у динарима, на њу се не примењују регулаторна ограничења из прописа о девизном пословању.

Тржиште расположиво за ширење постојећег или за улазак нових конкурената се своди на само три банке које тренутно не пружају релевантну услугу. Као што је већ наведено, Јубмес банка а.д. Београд од априла 2009. године не пружа услугу предметног оператера јер није продужила уговор са Еки Transfers, нити је закључила уговор са другим правним лицем за пружање релевантне услуге (одговор бр. 5/0-02-227/09-41 од 08.07.2009. године). КБЦ Банка а.д. Београд није прихватила понуду Еки Transfers, те не пружа релевантну услугу (одговор бр. 5/0-02-227/09-74 од 11.11.2009. године), док је UniCredit banka Србија а.д. Београд тренутно у преговорима са Western Union, с тим да је већ у првим преговорима истакла да не прихвата да се клаузуле о ексклузивитету уносе у уговор (одговор бр. 5/0-02-227/09-76 од 12.11.2009. године).

Закључивање мреже уговора који у себи садрже одредбе „*обавезе у погледу лојалности*“/, „*ексклузивност*“, уз аутоматско продужење уговора доводи до дугорочног затварања приступа постојећег и/или потенцијалних конкурената банкама, односно онемогућава их да мрежу шире или да истој приступе. Поред директних ефеката уговорених рестриктивних одредби на вертикалном нивоу, где се уз изразите регулаторне баријере постојећем и потенцијалним конкурентима додатно затвара приступ мрежи расположивих банака - сарадника и тиме утиче на елиминисање *inter brand* конкуренције на штету крајњих корисника (конкуренције између различитих понуђача исте услуге), негативни ефекти су присутни и на нивоу самих банака-сарадника. Банке нису у могућности да у току трајања и након истека/раскида уговора закључених са Еки Transfers и Tenfore као заступницима Western Union према сопственом нахођењу одаберу економски најповољнију понуду (или више њих), јер их рестриктивне клаузуле уз обавезу плаћања пенала у случају непоштовања истих, које је уговарао Еки Transfers, дугорочно везују за доминантног оператера, те се могу посматрати као додатне улазне баријере, на тржиште које се већ одликује значајним регулаторним и нерегулаторним баријерама за улазак.

У Одговору на Обавештење о утврђеним чињеницама пуномоћник Еки Transfers наводи да је приликом уласка Еки Transfers на тржиште одређено ограничење слободе уговорних страна било неопходно. Поред тога пуномоћник наводи да су две банке раскинуле уговоре са Еки Transfers без било какве санкције или извршења клаузуле о

ексклузивности од стране Western Union или Eki Transfers, с обзиром на то да су одмах почеле да пружају услугу конкурента. Према наводима пуномоћника, Комисија стога није пружила било какав доказ о затварању тржишта. Ценећи ове наводе Савет Комисије истиче да је у конкретном случају ограничена слобода само једне уговорне стране (банке), а да трајање „одређеног“ ограничења почиње од момента када су закључени први уговори, односно од 2001. године и не престаје до момента окончања предметног поступка. Надаље, уздржавање од остваривања права које произлази из рестриктивних уговорних клаузула и припада само једној уговорној страни која их је и наметнула, само по себи, не брише ове клаузуле из уговора, не ослобађа другу уговорну страну обавезе, нити рестриктивне клаузуле чини дозвољенима.

Осим што негативно утичу на могућност банака да слободно и без штетних последица одаберу економски најповољнију понуду (или више њих) - смањење *inter brand* конкуренције, односно процес ефикасног такмичења између различитих понуђача исте услуге, уговорене рестриктивне одредбе доводе и до ограничавања броја подзаступника који би могли бити ангажовани од стране других компанија, конкурената предметног глобалног оператера, које су специјализоване за брзи трансфер новца, а чиме се смањује и могућност избора за потрошаче.

Чињеница је да се Western Union појавио на тржишту у моменту када других учесника није било, те стога можда није ни узимао у обзир могуће негативне последице појединих радњи предузетих од стране његових заступника. Међутим, тиме се не може оправдати увођење рестриктивних клаузула у уговоре са банкама, а још мање увођење казних пенала у случају да банка прекрши преузету обавезу лојалности, уговарајући при томе могућност аутоматског продужења уговора, односно закључујући дугорочне уговоре. На тај начин је предност уласка на тржиште као првог понуђача нове услуге истовремено искоришћена и за дугорочно затварање приступа конкурентима фактички једине мреже за пружање релевантне услуге, односно банкама-сарадницима, с обзиром на маргиналан удео поштанске мреже, када је реч о пружању предметне услуге у девизама.

Ограничавање ширења и приступа тржишту постојећем и потенцијалним конкурентима за крајњу последицу има спречавање развоја тржишта на штету потрошача (крајњих корисника). Потрошачима се на овај начин ускраћује могућност избора између различитих глобалних оператера - учесника на тржишту, који би могли да понуде исту или сличну услугу по нижој цени и под повољнијим условима, чиме би се огромни физички трансфери новца, чија је основна предност изузетно ниска цена, преусмерили у легалне токове. Услед тога изостаје и ценовна конкуренција и то како у односу на провизије банака као подзаступника, које су директни пружаоци ових услуга према корисницима, тако и у односу на крајње кориснике ових услуга – пошиљаоце и примаоце. Овај ефекат би свакако био већи у моменту када се у већој мери омогући слање новца из Србије, јер би тада грађани Србије као пошиљаоци услед одсуства конкуренције плаћали веће накнаде за слање новца.

Ефекте радње злоупотребе доминантног положаја, нарочито у смислу успостављања додатних баријера за улазак на тржиште, потврђује и одговор потенцијалног конкурента, Euronet Worldwide Inc. USA у чијем саставу послује Ria Financial Services, односно одговор његове филијале Europlanet д.о.о. Београд бр. 5/0-02-227/09-78 од 13.11.2009. године достављен на захтев Комисије. Привредно друштво Europlanet д.о.о. Београд је навело да је први пут покушало да уђе на српско тржиште прекограничног

брзог трансфера новца без отварања рачуна средином 2007. године. Све банке којима се обраћало за сарадњу указале су на исти проблем, а то је постојање клаузуле ексклузивности у уговорима са Western Union или његовим агентима, које су их онемогућавале да у исто време понуде услугу другог глобалног оператера.

Услед немогућности да закључе „класичан“ посао трансфера новца са било којом банком, у сарадњи са Народном банком Србије и Cedy банком а.д. Крагујевац од септембра 2007. године су покренули пројекат трансфера новца уз коришћење система Dina картице. Овај начин трансфера, према наводима из дописа, не може да конкурише „класичном“ начину брзог трансфера новца којим се у Србији баве други глобални оператери за трансфер новца (Western Union и MoneyGram).

У одговорима достављеним на захтев Комисије и неке банке су потврдиле негативне ефекте уговора закључених са заступницима Western Union у смислу постављања додатних баријера за улазак на релевантно тржиште. Тако је Findomestic banka AD Београд у одговору бр. 5/0-02-227/09-38 од 07.07.2009. године навела да јој се обраћао конкурентски глобални оператер, али да до закључења уговора са њим није дошло због немогућности закључења уговора услед потписаног уговора са Eki Transfers. Три банке, Eurobank EFG AD Београд у одговору бр. 5/0-02-227/09-58 од 14.07.2009. године, NLB Banka AD Београд у одговору бр. 5/0-02-227/09-44 од 09.07.2009. године и Cedy banka AD Крагујевац у одговору бр. 5/0-02-227/09-49 од 10.07.2009. године су експлицитно навеле да и поред тога што су им се обраћали конкурентски оператери није дошло до закључења уговора због спорног члана уговора са Western Union.

Општи принципи за услуге међународних дознака Комитета за платне и клириншке системе Банке за међународна поравнања (Базел) и Светске банке из 2007. године такође препознају значај постојања услова конкуренције на тржишту новчаних дознака, укључујући могућност слободног и фер приступа домаћој платној инфраструктури (банкама). Суштина Општег принципа бр. 4 под називом „тржишна структура и конкуренција“ јесте да тржишта на којима постоји конкуренција доводе до сузбијања монополистичке праксе, нижих цена и бољег квалитета услуга. Конкуренцију треба подстаћи управо онемогућавањем пружаоца услуга новчаних трансфера да својим агентима намећу обавезе у погледу ексклузивитета, што је веома важно како у земљи пошиљаоца тако и земљи примаоца. Ипак, сматра се да је спречавање овакве праксе нарочито важно у земљи примаоца, уколико је локално тржиште ограничено на мали број потенцијалних агената и/или уколико регулаторни режим као такав води ограничавању мреже расположивих агената. Приступ мрежи агената мора бити слободан за све пружаоце услуга на фер и конкурентној основи, из разлога што он може бити опредељујући фактор способности да се пружаоци услуга међусобно такмиче.

У Одговору на Обавештење о утврђеним чињеницама пуномоћник Eki Transfers је предложио да Комисија спроведе испитни поступак ангажовањем вештака и сведока, у циљу утврђивања чињеница случаја и анализе питања која захтевају сведочење и вештачење. Према оцени Савета Комисије, предлог је неоснован, с обзиром на то да је испитни поступак спроведен у целости, да су све релевантне чињенице утврђене а докази изведени, те да не постоје друге чињенице, питања или околности од значаја за доношење коначне одлуке у овој управној ствари, које би захтевале даљи испитни поступак, било какво сведочење или ангажовање вештака. Савет такође оцењује да је исти предлог дат са намером неоправданог продужетка поступка у овој управној ствари.

Ценећи и осталу документацију из списка предмета, као и остале наводе странака у поступку, Савет Комисије је закључио да исти не могу утицати на доношење евентуално другачије одлуке у овој управној ствари.

На основу наведеног, одлучено је као у диспозитиву.

Поука о правном леку:

Ово решење је коначно у управном поступку.

Против овог решења може се покренути управни спор тужбом која се подноси Управном суду, у року од 30 дана од дана достављања овог решења.

Достављено:

- EKI TRANSFERS д.о.о,
Косовска бр. 1/V, Београд
- TENFORE д.о.о,
Добрачина бр. 60, Београд
- Архиви

ПРЕДСЕДНИЦА КОМИСИЈЕ

Проф. др Дијана Марковић-Бајаловић

Копије достављене:

- Адвокатска канцеларија
Карановић&Николић,
Лепеничка бр. 7, Београд
- Адвокатска канцеларија
INTERLAW,
Макензијева бр. 53/VI, Београд