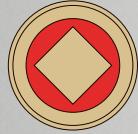


maj 2022  
godina 15, broj 57



UDRUŽENJE BANAKA  
CRNE GORE  
ASSOCIATION OF  
MONTENEGRIN BANKS

# Bankar

ISSN 1800-7465  
9771800746009

## FINTECH





# Vaša šifra ste Vi

## Evolucija sigurnosti sa biometrijom



Universal  
Capital Bank

Uvijek uz tebe!



## Uvodna riječ glavnog urednika

*Imamo zadovoljstvo i podršku članica našeg Udruženja, da uspješno publikujemo časopis Bankar, kao jedinstven po sadržaju, tradiciji i kvalitetu ljudi koji participiraju i ukazuju na trendove i šta možemo na polju ekonomije i finansija očekivati u narednom periodu, kako u regionu tako i šire.*

*Potvrda je i autorski tekst koji imamo od potpredsjednice za aktivnosti EIB na Zapadnom Balkanu g-đe Lilyane Pavlove i podsticaje koje EIB daje kroz ulaganja u projekte za digitalnu tehnologiju, klimatske promjene i energetiku, saobraćaj, zdravstvo, obrazovanje i istraživanje. Svjedoci smo značajnog doprinosa EIB razvoju vitalne infrastrukture u svim sektorima.*

*Koliko je bitno imati stabilan bankarski sektor i na šta bankari moraju obratiti pažnju u svakodnevnom poslovanju, dato je kroz tekst koji ukazuje na moguće uzroke koji dovode do problema u bankama. Koliko u Crnoj Gori imamo prostora za razvoj on-line bankarstva dato je kroz istraživanje „Digitalne bankarske i platne usluge“. Prezentujemo i vrlo interesantan tekst „Razumjevanje Bihevioralnih finansija“ koji ukazuje da na nas u donošenju odluka utiču različite okolnosti. Kao rezultat toga, postoji rizik da neracionalno donosimo odluke i time propustimo najbolje rješenje.*

*Današnje vrijeme ukazuje na nezaobilaznost tretiranja sajber bezbjednosti, gdje su aktuelni i propisi o kriptovalutama i usklađenost sa propisima, tako da prezentujemo stav o očekivanjima u 2022. god. po ovim pitanjima. Uvijek aktuelna je i tema trendova u prevarama i nekim od predviđanja tipova prevara za 2022. što naglašava inicijative za digitalni identitet koje korisnicima omogućavaju sigurniji pristup nizu usluga putem internetskih, ili mobilnih aplikacija. Ukazuje se da su platforme za razmjenu kriptovaluta razvijene vrlo brzo iz otvorenog koda bez ozbiljnog shvatanja njihovog sigurnosnog ekosistema, ili upravljanja prevarama. Ovim brojem se ukazuje više na eksterne prevare i tekstrom koji skreće pažnju da su mladi sve više meta prevaranata i formi „finansijske mule“. Pandemija je ubrzala digitalizaciju, povećavajući i rizike za potrošače tako da je EIOPA identifikovala niz ključnih problema u potrošačkim trendovima, na šta se ukazuje kroz tekst dat u ovom broju. Digitalna transformacija ukazuje da biti u digitalnom okruženju i pokušavati da budete što inovativniji dovodi do veće izloženosti prijetnji sa stanovišta finansijskog kriminala, gdje mašinsko učenje pomaže da se uravnoteže rizik i inovacije.*

*Prezentujemo i uslugu preduzeća CASH BACK IMO doo koje posluje od 2007.g. i specijalizovano je za usluge refundacije (povrata) inostranog PDV. Od kolege iz Udruženja banaka Švajcarske imamo poruku da su Integritet i reputacija ključni za finansijski centar i ukazuje na važnost održivih finansija, zaštitu od sajber rizika i unapređenje sistemskog okvira za dalji napredak. Kolega iz Udruženja banaka Španije ukazao je da 40% finansijske imovine građana je u gotovini i depozitima i koje su alternative za građane.*

*Srdačan pozdrav,  
Glavni i odgovorni urednik časopisa Bankar  
mr Bratislav Pejaković*

## **Foreword of the Secretary General**

*It is our pleasure that members of our Association are supporting us in the successful publishing of the Bankar magazine, which is unique in the topics it presents, the tradition and the people who participate and point out in their articles the developments in the area of economy and finance and future expectations, both in the region and beyond.*

*This is confirmed also by the article presented by the Vice-President for EIB Activities in the Western Balkans, Ms. Lilyana Pavlova, and the incentives provided by the EIB through investments in projects for digital technology, climate change and energy, transport, health, education and research. We are witnessing a significant contribution from the EIB to the development of vital infrastructure in all sectors.*

*The importance of having a stable banking sector and what bankers must pay attention to in their daily business is given through an article that indicates possible causes that lead to problems in banks. The research titled "Digital Banking and Payment Services" talks about the space for the development of on-line banking in Montenegro. We also bring you a very interesting article titled "Understanding Behavioural Finance", which indicates that we are influenced in our decision-making by various circumstances. As a result, there is a risk that we make irrational decisions and thus miss the best solution.*

*Cyber security is another hot topic nowadays, where the regulations on cryptocurrencies and compliance with regulations are current, so we bring you the position on expectations in 2022 on these matters. The topic of trends in fraud and some of the forecasts of types of fraud for 2022 is always relevant, which emphasizes digital identity initiatives that provide users with more secure access to a range of services via Internet or mobile applications. It is pointed out that cryptocurrency exchange platforms were developed very quickly from open source without a serious understanding of their security ecosystem, or fraud management. This issue points more to external fraud and the article on this topic draws attention to the fact that young people are increasingly the target of fraud and forms of "financial mule". We also bring you an article on digital transformation that indicates that being in a digital environment and trying to be as innovative as possible leads to greater exposure to threats from the perspective of financial crime, where machine learning helps to balance risk and innovation.*

*We also present the service of the company CASH BACK IMO doo, which has been operating since 2007 and specializes in foreign VAT refund services. An article featured by a colleague from the Association of Swiss Banks indicates the integrity and reputation are key to the financial centre and point to the importance of sustainable finance, protection against cyber risks and improving the systemic framework for further progress. The article of a colleague from the Association of Spanish Banks pointed out that 40% of citizens' financial assets are in cash and deposits and what are the alternatives for citizens.*

*With respect,  
Editor-in-Chief  
Bratislav Pejaković, MSc*

# BANKAR

Broj 57 / maj 2022.

## IZDAVAC

Udruženje banaka Crne Gore  
Novaka Miloševa bb/3 Podgorica  
Tel: +382 20 232-028  
[www.ubcg.info](http://www.ubcg.info)

Časopis izlazi kvartalno u elektronskoj formi.

Rješenjem Ministarstva kulture, sporta i medija časopis Bankar je upisan u Evidenciju medija - štampani mediji 17. marta 2008., pod rednim brojem 641.

## REDAKCIJSKI ODBOR

**GLAVNI I ODGOVORNI UREDNIK**  
mr Bratislav Pejaković

Prof. dr Aleksandar Živković,  
dr Nikola Fabris,  
dr Saša Popović,  
mr Nebojša Đoković

**TEHNIČKI UREDNIK**  
Goran Kapor

**DIZAJN I PRELOM**  
Nikola Latković  
**FOTOGRAFIE**  
[depositphotos.com](http://depositphotos.com) i fotodokumentacija UBCG  
**PREVOD**  
Milena Ljumović

**Prilozi**  
- tekstovi se dostavljaju u elektronskom obliku na e-mail adrese: [udruzenjebanaka@t-com.me](mailto:udruzenjebanaka@t-com.me), [gorankapor@hotmail.com](mailto:gorankapor@hotmail.com); maksimalna duzina teksta do 25.000 karaktera.  
- reklame po normativima UBCG na e-mail: [latkovic@gmail.com](mailto:latkovic@gmail.com)



**BANKAR**

Časopis Udruženja banaka Crne Gore  
Broj 57 / maj 2022.

# Sadržaj / Contents

Lilyana Pavlova

## 4 EIB POVEĆAVA PODRŠKU ODRŽIVOM RAZVOJU CRNE GORE

*EIB scales up its support for sustainable growth of Montenegro*

Bratislav Pejaković

## 10 UZROCI KOJI DOVODE DO PROPADANJA BANAKA

*Causes leading to bank failures*

Dragana Radević

## 18 IMA PROSTORA ZA RAZVOJ ONLAIN BANKARSTVA, POTREBNA SNAŽNA EDUKACIJA

*There is a room for the development of online banking, stronger education needed*

Robert Piwowarski

## 24 DONOŠENJE BOLJIH ODLUKA I USPJEŠNIJE ULAGANJE

*Making Better Decisions and Investing More Successfully*

Michael Magrath

## 34 PROPISI O KRIPTOVALUTAMA I BANKARSTVO U 2022.

*Cryptocurrency Regulations and Banking in 2022*

David Vergara

## 38 TRENDYOVI U PREVARAMA I PREDVIĐANJA PREVARA ZA 2022.

*Prevention Trends and Predictions for 2022*

Reinis Jansons

## 46 MLADI SVE VIŠE META PREVARANATA, POSTAJU „FINANSIJSKE MULE“

*Young people increasingly fall into scammers' nails, becoming 'money mules'*

EIOPA

## 54 PANDEMIJA UBRZALA DIGITALIZACIJU, POVEĆAVAJUĆI I RIZIKE ZA POTROŠAČE

*The pandemic has fast-forwarded digitalisation, raising also risks for consumers*

Todd Rague

## 56 MAŠINSKO UČENJE POMAŽE DA SE URAVNOTEŽE RIZIK I INOVACIJE

*Machine Learning Helps Financial Institutions Balance Risk and Innovation*

Mirko Vincetić

## 58 BRZ I JEDNOSTAVAN POVROT PDV-A IZ REGIONA I EU

*Fast and Easy VAT Refund From the Region and EU*

Jörg Gasser

## 64 INTEGRITET I REPUTACIJA SU KLJUČNI ZA FINANSIJSKI CENTAR

*Integrity and reputation are central to the financial centre*

José Luis Martínez Campuzano

## 68 U ŠPANIJI 40% FINANSIJSKE IMOVINE GRAĐANA U GOTOVINI I DEPOZITIMA

*In Spain, more than of families' financial assets are in cash and deposits*

# EIB povećava podršku održivom razvoju Crne Gore

Lilyana Pavlova  
Potpredsjednica za aktivnosti EIB na Zapadnom Balkanu



Dok pandemija COVID-19 ulazi u treću godinu u svijetu, svjedoci smo nastajanja novog, digitalnog i ekološkog vremena koji nas tjeran je da se oprostimo sa paradigmama prošlosti. I to je jedini put u budućnost.

Kao klimatska banka EU i jedna od najvećih multilateralnih finansijskih institucija u svijetu, Evropska investiciona banka (EIB) kreće u pravcu ove ekonomske transformacije. Naš cilj je da se uvjerimo da nijedan region ili zemlja ne zaostanu na putu u održiviju budućnost. U tom smislu smo pokrenuli

zaseban ogrank, EIB Global, kako bismo proširili našu finansijsku i savjetničku podršku zemljama izvan EU putem timova stručnjaka na terenu, koji mogu da pruže praktičnu i direktnu pomoć. To je prirođeni produžetak inicijative „Global Gateway“ Evropske komisije kojom se usmjerava do 300 milijardi eura ulaganja na globalnom nivou u projekte za digitalnu tehnologiju, klimatske promjene i energetiku, saobraćaj, zdravstvo, obrazovanje i istraživanje.

Zapadni Balkan će takođe imati koristi od EIB Global strategije i mogućnost da dobije hitnu podršku specifičnu za zemlju za razvoj održivih projekata usmjerenih na klimatske promjene i socijalnu inkluzivnost. Drugim riječima, imaćemo više stručnjaka i mogućnosti za još bližu saradnju sa našim lokalnim partnerima na sprovođenju Ekonomskog i investicijskog plana Evropske komisije na terenu. Prema ovom planu, EIB je već omogućio 853 miliona eura u 2021. godini za podsticanje održivog ekonomskog razvoja i razvoja privatnog sektora u regionu.

*„EIB Global usmjerava do 300 milijardi eura ulaganja u projekte za digitalnu tehnologiju, klimatske promjene i energetiku, saobraćaj, zdravstvo, obrazovanje i istraživanje*

## NEOPHODNA PODRŠKA ZA MALA PREDUZEĆA

Kao jedan od najvećih i najduže prisutnih investitora u Crnoj Gori, EIB je omogućio pristup jednoj milijardi

# EIB scales up its support for sustainable growth of Montenegro

Lilyana Pavlova  
Vice-president for EIB Activities  
in the Western Balkans

As the COVID-19 pandemic enters its third year of global presence, we are witnessing the rise of a new, digital and green era that is forcing us to say farewell to paradigms of the past. And that is the only way forward.

As the EU climate bank and the largest multilateral financial institution in the world, the European Investment Bank (EIB) is steering the wheel of this economic transformation. Our aim is to make sure that no region or country is left behind on the path to a more sustainable future. In that respect, we have launched a dedicated branch – EIB Global, to expand our financial and advisory support for countries outside the European Union through our teams of experts on the ground, which are able to provide hands-on, streamlined assistance. This is a natural extension of the European Commission's Global Gateway initiative designed to mobilise up to €300 billion for global investments in digital, climate and energy, transport, health, education and research.

The Western Balkans will also benefit from the outreach of EIB Global and the ability to receive country-specific immediate support for the development of sustainable, climate and socially inclusive

projects. In other words, we will have more experts and opportunities to liaise even closer with our local partners in rolling out the European Commission's Economic and Investment Plan on the ground. Under this plan, the EIB already unlocked €853 million in 2021 to boost the sustainable economic and private sector development of the region.

## MUCH-NEEDED SUPPORT FOR SMALL BUSINESSES

As one of the largest, long-standing investors for Montenegro, the EIB has unlocked €1 billion since the start of its operations in the country. EIB loans have strongly contributed to the development of vital

*, „EIB Global mobilises up to €300 billion for global investments in digital, climate and energy, transport, health, education and research*

## *„Na Zapadnom Balkanu EU banka već primjenjuje veliki broj projekata koji doprinose čistoj životnoj sredini i većoj otpornosti na klimatske promjene“*

era od početka svog rada u ovoj zemlji. Zajmovi EIB su značajno doprinijeli razvoju vitalne infrastrukture u svim sektorima: izgrađeni su savremeni i bezbjedniji putevi, obnovljene su škole u 11 opština i životna sredina je čistija zahvaljujući savremenoj infrastrukturi za pijaču i otpadnu vodu. Dodijeljenih 660 miliona eura za privatni sektor je takođe pomoglo da se održi više od 30.000 radnih mesta do danas.

Međutim, pandemija je stvorila nove izazove za privatni sektor. Prema istraživanju preduzeća, koje su obavili EIB, EBRD i Svjetska banka, više od trećine firmi na Zapadnom Balkanu je privremeno zatvoreno kada je nastupila kriza. Pristup finansiranju je bio ograničen posebno za MSP: u prosjeku za 34% preduzeća postoje ograničenja u pogledu kredita na Zapadnom Balkanu, ali ovaj procenat je još veći u Crnoj Gori i iznosi 47%, uglavnom zbog nepovoljnih kamatnih stopa. Neadekvatan iznos kredita u odnosu na traženi je takođe važno pitanje u Crnoj Gori.

Zbog ovog razloga, od početka pandemije 2020. godine, EIB je dodijelio 150 miliona eura za mala i srednja preduzeća u Crnoj Gori. U okviru finansijskog paketa Tima Evrope za Covid-19 za brži oporavak Zapadnog Balkana, koji je usvojen 2020. kako bi se podržao oporavak najteže pogodjenih malih preduzeća, ova sredstva su dostupna kroz komercijalne banke pod povoljnijim uslovima sa nižim kamatnim stopama i produženim rokom dospjeća.

Na globalnom nivou, ključni dio sredstava EIB Grupe je dodijeljen malim i srednjim preduzećima koja se suočavaju sa ekonomskim posljedicama virusa. Skoro polovina sredstava EIB Grupe za prošlu godinu – u iznosu od 45 milijardi eura – dodijeljena je malim i srednjim preduzećima.

Pored pomoći preduzećima radi održavanja poslovanja i zaposlenosti, cilj EIB je da ohrabri preduzeća da transformišu svoje poslovanje i prilagode se novim

tržišnim zahtjevima. U 2021. godini, EU banka je potpisala prvu kreditnu liniju sa Investiciono razvojnim fondom Crne Gore kako bi pomogla preduzećima da uvedu klimatski prihvatljivije i energetski efikasne prakse i projekte. Ovaj zajam će ubrzati smanjenje karbonskog otiska u crnogorskoj ekonomiji.

### **ZAOKRET KA ZELENOJ EKONOMIJI**

Najnovije istraživanje preduzeća, koje su obavili EIB, EBRD i Svjetska banka, pokazuje da preduzeća treba da poboljšaju svoje strateške ciljeve u vezi sa životnom sredinom i da angažuju menadžere zadužene za ta pitanja. Ona zaostaju u vezi sa zelenim ulaganjima u poređenju sa zemljama sa visokim srednjim dohotkom. Ovo posebno važi za „čista zelena ulaganja“ (upravljanje energijom, kontrola zagađenja vazduha, itd.), kao za „mješovita zelena ulaganja“ (poboljšanje grijanja, unaprijeđenje mašina i automobila, bolji sistemi osvjetljenja). Usvajanje mjera energetske efikasnosti nije široko rasprostranjeno, jer većina preduzeća ne smatra te mjeru prioritetnim, uprkos činjenici da ih velika većina smatra profitabilnim.

Najnoviji investicioni izvještaj EIB pokazuje da je na nivou EU, iako je zaustavljen rast udjela preduzeća koja ulažu u borbu protiv klimatskih promjena, udio preduzeća koja planiraju ulaganja u vezi sa klimatskim promjenama porastao sa 41% na 47%, nakon ublažavanja u 2020. godini. To je viši procenat nego u Sjedinjenim Američkim Državama, gdje je samo 28% preduzeća već uložilo i samo 40% planira ulaganja u vezi sa klimatskim promjenama. Čini se da regulatorni podsticaj za odgovornost za emisije ugljen-dioksida i izloženost klimatskim rizicima ima uticaja, jer 46% preduzeća u EU prihvata ciljeve praćenja emisija ugljen-dioksida i potrošnje energije, kao faktor koji je povezan sa ulaganjem. Zaista, EU preduzeća češće ulažu kada vide klimatsku tranziciju kao priliku.

*„In the Western Balkans, the EU bank is already implementing a large number of projects that are contributing to a cleaner environment and higher resilience to climate change*

infrastructure across all sectors, resulting in modern and safer roads, renovation of schools across 11 municipalities and a cleaner environment thanks to modern water and wastewater infrastructure. The allocation of €660 million in the private sector has helped sustain over 30 000 jobs to date.

However, the pandemic incurred new challenges for the private sector. According to the EIB-EBRD-WB Enterprise Survey, more than a third of firms in the Western Balkans temporarily closed down at the onset of the crisis. Access to finance remains a constraint, particularly for SMEs: 34% of firms, on average, are credit constrained in the Western Balkans, but this figure is even higher in Montenegro, 47%, mostly due to unfavourable interest rates. In Montenegro, the insufficient size of loans compared to the loans requested was also a key issue.

For this reason, since the start of the pandemic in 2020, the EIB has unlocked €150 million for small and medium companies in Montenegro. These funds are available through commercial banks under more favourable conditions with lower interest rates and extended maturities, as part of Team Europe's COVID-19 financial package for faster recovery of the Western Balkans adopted in 2020 to sustain the recovery of the hardest hit small businesses.

On the global level, a significant share of the EIB Group's financing was allocated to small and medium-sized businesses facing the economic repercussions of the virus. Almost half of the EIB Group's financing last year – €45 billion – went to small and medium-sized enterprises.

Besides helping companies to retain their businesses and employment, the EIB aims to encourage firms to transform their operations and adapt to new market demands. In 2021, the EU bank signed a first credit line with the Investment and Development Fund of Montenegro to help companies introduce

climate-friendly and energy-efficient practices and projects. This loan will accelerate the decarbonisation of the Montenegrin economy.

#### **SHIFT TOWARDS A GREENER ECONOMY**

The latest EIB-EBRD-WB Enterprise Survey shows that companies need to improve their strategic objectives related to the environment and appoint managers in charge of environmental issues. They lag behind in terms of green investments when compared to upper-middle-income countries. This is true for "pure green investments" (energy management, air pollution control, etc.) as well as for "mixed green investments" (heating improvements, upgrade of machinery and cars, better lighting systems). The adoption of energy efficiency measures is not widespread as most firms do not see energy efficiency measures as a priority, despite the fact that a large majority consider them as profitable.

At the EU level, the latest EIB Investment Report shows that, although the share of firms investing to deal with climate change has stalled, the share of firms planning climate-related investment has now risen from 41% to 47%, after declining in 2020. This is higher than in the United States, where only 28% of firms have already invested in and only 40% are planning climate investments. The regulatory push for accountability on carbon emissions and exposure to climate risk appears to be having an impact, with 46% of EU firms adopting monitoring targets for carbon emissions and energy consumption, a factor that is associated with investment. Indeed, EU firms are more likely to invest when they see climate transition as an opportunity.

#### **EIB SCALES UP INVESTMENTS IN CLEANER ENVIRONMENT**

In general, the European Union needs about €350 billion of extra investment annually to achieve a

*„Kao jedan od najvećih i najduže prisutnih investitora u Crnoj Gori, EIB je omogućio pristup jednoj milijardi eura od početka svog rada u ovoj zemlji“*

### **EIB POVEĆAVA ULAGANJA U ČISTIJU ŽIVOTNU SREDINU**

Evropi je, uopšteno gledano, potrebno oko 350 milijadi eura dodatnih ulaganja godišnje da bi se postiglo smanjenje emisije gasova staklene bašte do 2030. godine od najmanje 55% u odnosu na nivo iz 1990. godine. Kao klimatska banka EU, EIB je već preuzeo konkretne korake kako bi doprineo ostvarenju ovog cilja, pokretanjem ambicioznog Plana klimatske banke. Banka je 2021. godine objavila Plan prilagođavanja klimatskim uslovima i odredila okvir koji će pomoći da se korporativni i finansijski sektori usklade sa klimatskim sporazumom potpisanim u Parizu 2015. godine. Plan prilagođavanja klimatskim uslovima EIB ima za cilj da podrži ekonomije i zajednice iz cijelog svijeta u borbi sa posljedicama globalnog zagrijevanja. Kroz PATH okvir, uloga EIB je da utre put za ubrzanu transformaciju finansijskog sektora i omogući učešće privatnog sektora u zelenoj tranziciji.

Na Zapadnom Balkanu EU banka već primjenjuje veliki broj projekata koji doprinose čistoj životnoj sredini i većoj otpornosti na klimatske promjene. Finansiranjem ulaganja u čistije, održivije vidove saobraćaja, kao što su željeznica, gradski saobraćaj i plovni putevi, banka ima za cilj da omogući prijelaz sa privatnih na javne vidove saobraćaja. U 2021. godini, EIB je uložio 275 miliona eura samo u projekte održivosti, podržavajući zelenija rješenja za mobilnost i izgradnju novih postrojenja za otpadnu i pijaču vodu koja će zaštititi životnu sredinu i javno zdravlje u cijelom regionu.

Raspoređivanjem 70 miliona eura za projekte vođenosnabdijevanja i kanalizacije u Crnoj Gori do danas, EIB je pomogao da se poboljšaju sanitarni uslovi u nekoliko opština i pristup pijačoj vodi i sanitarnim uslugama za ljude u Crnoj Gori. Finansirali smo radove na poboljšanju otpornosti na prirodne katastrofe otklanjanjem velikih šteta nakon obilnih padavina

i poplava 2010. i uvođenjem mjera za sprječavanje poplava.

Zajedno sa Evropskom komisijom i drugim ključnim partnerima, EIB traži načine da poveća tehničku pomoć za pripremu pouzdanih klimatskih projekata koji će pomoći regionu da podstakne primjenu zelenog plana.

### **SAVREMENA DIGITALNA INFRASTRUKTURA KAO PREDUSLOV BUDUĆEG EKONOMSKOG RASTA**

Pandemija je ubrzala strukturalne promjene u ekonomiji. Većina preduzeća u Evropi je do sada preživjela pandemiju relativno bez posljedica, ali sada moraju da se prilagode novim uslovima, i to ne samo u vezi sa potražnjom za svojim proizvodima i problemima sa lancima snabdijevanja. Nešto više od četvrtine EU preduzeća vjeruje da će pandemija imati trajni uticaj na njihove lance snabdijevanja, a 23% vidi budući uticaj na kombinaciju proizvoda koje moraju da ponude, čime se ističe neophodna potreba za inovacijama. Preduzeća počinju da shvataju da dugoročna konkurenčnost njihovog poslovanja značajno zavisi od dva faktora – digitalizacije i zelene tranzicije. To će biti prekretnice za globalnu ekonomiju i Zapadni Balkan treba da se potrudi da ne zaostaje za ovim trendovima.

Međutim, analiza EIB-a pokazuje da još uvijek postoji digitalni jaz u regionu koji može dodatno da se proširi zbog finansijskih ograničenja izazvanih krizom zbog Covid-19. Od 2020. godine EIB Grupa je zbog toga uložila skoro 200 miliona eura u digitalnu infrastrukturu i znanja na Zapadnom Balkanu i planiramo da pokrenemo slična ulaganja u svim zemljama. Savremena, napredna digitalna infrastruktura otvara nove mogućnosti za privatni sektor, povećanje proizvodnje i broja novih, dobro plaćenih poslova. Kako ovi trendovi napreduju i remete ekonomiju, potreba da se transformacije ubrzaju i da se omogući održivi razvoj Zapadnog Balkana postaje sve hitnija.

*„As one of the largest, long-standing investors for Montenegro, the EIB has unlocked €1 billion since the start of its operations in the country*

reduction of greenhouse gas emissions by 2030 of at least 55% from 1990 levels. As the EU climate bank, the EIB is already taking concrete steps to help with this by setting its ambitious Climate Bank Roadmap in motion. In 2021, the Bank released the Climate Adaptation Plan and a dedicated framework that will help align its corporate and financial sector counterparties with the climate agreement signed in Paris in 2015. The EIB Adaptation Plan aims to back economies and communities around the world in dealing with the consequences of global warming. Through its PATH framework, the EIB's role is to pave the way for accelerated transformation of the financial sector and the enablement of the private sector's participation in the green transition.

In the Western Balkans, the EU bank is already implementing a large number of projects that are contributing to a cleaner environment and higher resilience to climate change. By financing investment in cleaner, sustainable transportation options such as railway, urban transport and waterways, it aims to enable a shift from private to public transport modes. In 2021, the EIB invested €275 million in sustainability projects alone, supporting greener mobility and the construction of new wastewater and water facilities that will protect the environment and public health across the region.

By disbursing €70 million for water and sewerage projects in Montenegro to date, the EIB has helped improve sanitary conditions in several municipalities and access to drinking water and sanitation services for people in Montenegro. The Bank has financed works to improve resilience to natural disasters by repairing major damage following the exceptional rainfall and flooding in 2010 and by introducing flood prevention measures.

Together with the European Commission and other key partners, the EIB is looking for ways to

scale up its technical assistance for the preparation of bankable climate projects that will help the region move forward with implementation of the Green Agenda.

#### **MODERN DIGITAL INFRASTRUCTURE AS A PRECONDITION OF FUTURE ECONOMIC GROWTH**

The pandemic has accelerated structural shifts in the economy. The majority of European firms have survived the pandemic relatively unscathed so far, but they now have to adjust to new conditions, not least in terms of demand for their products and issues with their supply chains. Just over a quarter of EU firms believe the pandemic will have a lasting effect on their supply chains, and 23% see a future effect on the product mix they need to offer, underlining the need for innovation. Overall, companies are beginning to realise that the long-term competitiveness of their business relies heavily on two factors – digitalisation and the green transition. They are going to be gamechangers for global economies and the Western Balkans needs to ensure that it is not lagging behind these trends.

However, EIB analysis shows that there is still a digital gap in the region which might be further deteriorated by the financial constraints caused by the COVID-19 crisis. Since 2020, the EIB Group has therefore invested close to €200 million in digital infrastructure and skills in the Western Balkans, and we plan to roll out such investments across all countries. Modern, advanced digital infrastructure opens up new opportunities for the private sector, increasing production and the number of new, well-paid jobs. With all these trends progressing and making disruptions on the economy, there is an urgency to speed up the transformation and ensure the sustainable development of the Western Balkans.



Priredio,  
mr Bratislav Pejaković

# Uzroci koji dovode do propadanja banaka

**B**anke imaju vitalnu ulogu u ekonomskom životu svake privrede, tako da njihovo kontinuirano ojačavanje i stabilnost bankarskog sistema jeste predmet opšteg javnog interesa. Istorijat propadanja banaka ukazuje da su bankroti u većini slučajeva refleksija nepoštovanja dobre bankarske prakse, loših, ili nepoštovanih procedura, lošeg upravljačkog kadra, nepostojanje bankarskog iskustva ljudi na ključnim pozicijama, slabe kreditne politike i tome slično, što sve pojedinačno i ukupno mora rezultirati lošim stanjem banke. Neadekvatna kreditna politika se ispoljava kroz lošu evaluaciju zajmotražioca, nepoznavanje bankarskih pokazatelja poslovanja, veliku izloženost jednom privrednom sektoru, ili grupaciji firmi koje predstavljaju tzv. povezana lica. Bitan faktor problema je neadekvatno upravljanje sredstvima i izvorima povrata sredstava, što utiče na stanje likvidnosti i rentabilnosti banke, a onda je nerealno pričati o profitabilnosti u takvim uslovima poslovanja. Zbog svega prethodno pobrojanog supervizija bankarskog sistema ima posebnu važnost i odgovornost. Razlozi su vrlo vidljivi, a to su preventivno djelovanja na mogućnosti propadanja banaka, time relaksiranje poslovanje agencije za osiguranje depozita i oportunitetnjim, razvojnim trošenjem budžetskih sredstava države.

## OPERATIVNI RIZIK

Ono što bih akcentirao i što bi svakog akcionara banke trebalo da brine jeste Operativni rizik koji ukazuje na postojeće, ili moguće gubitke koji su posledica pogrešnih unutrašnjih procesa, koji niti vremenski niti tehnološki nijesu za karakteristike konkretne banke i tržišta koje je malo i specifično. Bazelski propisi, gdje je to u Bazelu II, a posebno u Basel III principima decidno definisano, pod operativnim rizikom podrazumjevaju i rizik upošljavanja ljudi bez poštovanja principa koji se ogledaju u adekvatnom iskustvu, praksi, etičkim skrupulama i zanatskim znanjima potrebnih za unapređenje procesa, jer izvrnuto djelovanje dovodi do izazivanja direktnе i indirektnе štete vrlo mjerljive kako po kapital same banke tako i ugrožavanjem samog sistema kako bankarskog tako i ukupno privrednog, uslijed opasnosti domino efekata. Operativni rizik u sebi tretira i eksterne rizike, elektronsko poslovanje, tehničko-tehnološka rješenja i procese, kao i angažovanje spoljnih izvršioca koji potencijalno, ne uvažavajući lokalne specifičnosti, nameću rješenja koja su primjerena negde drugo i za banku

*„Istorijat propadanja banaka ukazuje da su bankroti u većini slučajeva refleksija nepoštovanja dobre bankarske prakse, loših, ili nepoštovanih procedura, lošeg upravljačkog kadra...“*

# Causes leading to bank failures

Prepared by  
Bratislav Pejaković, MSc in Economics

Banks play a vital role in the economic life of any country, so their continued strengthening and stability of the banking system is of general public interest. The history of bank failures indicates that, in most cases, bankruptcies are the reflections of non-compliance with good banking practices, poor or disrespectful procedures, poor management, lack of banking experience of key function holders, weak lending policies and the like. Inadequate lending policy is displayed through poor assessment of borrowers, ignorance of banking performance indicators, large exposure to one economic sector, or a group of undertakings representing connected clients. Inadequate management of funds and sources of return make also an important factor of the problem, which affects liquidity and profitability of the bank leading to unrealistic discourse about profitability. Thus, the supervision of the banking system has a special importance and responsibility. Their activities include preventive actions on the possibility of bank failures, thereby making easier the operations of the deposit insurance agency and spending the state budget funds.

## OPERATIONAL RISK

Operational risk is a risk that should be emphasised and that every shareholder of the bank should be concerned about. Operational risk indicates current or possible losses due to wrong internal processes, which are neither temporal nor technological characteristics of a particular bank and a small and specific market. Operational risk is defined in Basel II, and especially in Basel III, as the risk of employing people without respecting at the same time the principles of adequate experience, practice, ethical scruples and professional knowledge needed to improve the process. On the other hand, the reverse action may cause direct and indirect damage to the bank's capital and, due to domino effects, endanger both the banking system and economic system. Operational risk also implies external risks, e-business, technical and technological solutions and processes, as well as outsourcing activities that may, by disregarding local specifics, impose solutions that are appropriate elsewhere and for other banks. Outsourcing activities may also disregard the comments made by experienced staff of the bank, as well as specific remarks on

*„The history of bank failures indicates that, in most cases, bankruptcies are the reflections of non-compliance with good banking practices, poor or disrespectful procedures, poor management...“*

*„Skoro 60% propalih banaka su imale direktore kojima je, ili nedostajalo znanja u bankarstvu, ili su bili neinformisani, ili pasivni u poslovima nadgledanja poslova banke“*

drugih karakteristika, ne uvažavajući primjedbe iskusnih ljudi iz same banke i konkretnе primjedbe kako kontrole procesa poslovanja, tako i upravljanjem ljudskim resursima, a upravo su ljudi u epicentru tretiranja operativnih rizika, jer svjesno, ili nesvjesno (iz neznanja) a ne zna se šta je gore, imamo prečutkivanje napravljenih grešaka iz straha od posledica za koje se nadaju da će ih mimoći rasplinjavanjem odgovornosti i skretanjem pozornosti na marginalnosti, odnosno ukazujući na požar tamo gdje ga nema. Svaka pogreška može da se personalizuje, argumentuje i dokumentuje. Ljudski resurs je taj koji upravlja procesima i sva pomagala su u funkciji menadžerskih odluka, a ne slijepo oslanjanje na matematičke modele lišene životnosti i dobre prakse utemeljene kroz iskustvo u poslovanju, jer kvantitativni podaci su potpuni tek kroz kvalitativne korekcije, spoznajne za konkretan pravni entitet. Poštujući osnovne bankarske principe, shvatajući obrazovanje i etiku poslovanja kao proces koji ne prestaje i poštujući procedure u poslovanju banke, uvođenje jačeg kapitala, kvantitativno i kvalitativno kao bafera za gubitke banke, adekvatnim tretiranjem operativnog rizika, maksimalno možemo smanjiti potencijal greške u sistemu banke.

#### STATISTIČKI DEFINISANI UZROCI LOŠEG STANJA BANKE

Glavni razlog pojave problema u bankama najčešće je slab kvalitet aktive koji razara kapital banke. Faktore problematičnih stanja možemo grupisati kao interne i eksterne. Pod internim faktorima podrazumjevamo rukovodne prakse banke, a pod eksternim faktorima su ekonomski uslovi poslovanja. Istraživanje koje je publikovala Barents Group na osnovu podataka koje su grupisali, ukazuju da su nedostaci u odborima i rukovodstvima bili primarni interni problemi u problematičnim i propalim bankama. Kvalitet odbora i rukovodstva u bankama zavisi o iskustvu, sposobnostima, vještini procjene i cjelevitosti znanja direktora i šefova. Skoro 60% propalih banaka su imale direktore kojima je, ili nedostajalo znanja u bankarstvu, ili su bili neinformisani, ili pasivni u poslovima nadgledanja poslova banke.

Istraživanja su ukazala slijedeće:

- Odsustvo, ili loše primjenjene kreditne politike (81% propalih banaka)
- Neadekvatni sistemi primjene internih politika, ili zakona o bankama (69%)
- Neadekvatna kontrola i supervizije ključnih referentskih mesta, ili sektora (63%)
- Neadekvatni sistemi identifikovanja problematičnih kredita (72%).
- Odlučivanje je vršila samo jedna osoba, npr. generalni direktor, predsjednik odbora, ili glavni dioničar (57%)
- Odsustvo, ili loša politika upravljanja aktivom i pasivom (49%)

Ovi nedostaci jasno indiciraju na potrebu za poboljšanjem nadgledanja, sistema informisanja, jasnoće procesa i razumjevanja bankarskih pokazatelja članova upravnog i nadzornog odbora, odnosno rukovodstva banke. Neuspjeh u rješavanju problema, djelimično može biti rezultat nesposobnosti odbora i rukovodstva da spoznaju bitnost važnih promjena unutar banke,



**ADRIATIC BANK**

SIGURNA I OD POVJERENJA

CAPITAL PLAZA, PODGORICA  
ADRIATICBANK.COM

CUSTODY@ADRIATICBANK.COM  
INVESTMENTS@ADRIATICBANK.COM  
T +382 20 680 973  
F +382 20 675 083

US OWNED BANK

**VAŠA USPJEŠNA INVESTICIJA, NAŠ JE POSAO**  
INVESTICIONO BANKARSTVO ADRIATIC BANK

uticaj finansijskog okruženja i pokazatelja u samoj banci, kao na primjer pitanja rizika i zarade u odnosu na troškove i sredstva.

Druga grupa problema koja se pojavljivala u bankama koje su propale je bila pretjerano agresivna aktivnost, opisana kao pretjerano ambiciozna po pitanju rasta banke, ili previše liberalna u odnosu na kreditna pitanja. Agresivno, ambiciozno ponašanje, samo po sebi nije slabost. Agresivan pristup u kombinaciji sa dobro ustanovljenim politikama, kapitalom i kontrolama može biti uspješna strategija. Međutim, problem je kada uz ambiciju imamo i slijedeće:

- Neprikladne politike plasmana, liberalni uslovi kreditiranja, načini naplate, ili kreditni standardi (primjećeno u 86% banaka)
- Pretjeran rast kredita u odnosu na mogućnost rukovodećeg kadra, sistema kontrole, ili izvora sredstava (51%)
- Oslanjanje na nestabilnu pasivu – na primjer, postojanje depozita većih od 100 hiljada eura, koji nijesu automatski oročeni (41%)
- Nedostatnih likvidnih sredstava kao drugog izvora likvidnosti (38%)

Koliko je bitan izbor izvršnog direktora ukazuju i podaci iz istraživanja koji predstavljaju da je 63% propalih banaka imalo glavnog izvršnog i izvršne direktore kojim je vidno nedostajala sposobnost, iskustva, ili nezavisnost neophodnih za uspjeh banaka kojim su rukovodili.

Ostali pokazatelji, bilo da je riječ o pretjerano agresivnim potezima, ili neuobičajenim odlukama rukovodilaca, uključujući slijedeće:

- • Pretjeran obim izuzetka u kreditnom poslovanju između ostalog na primjer, nedostatak finansijske dokumentacije, ili podataka o prihodima zajmoprimaca, ili lošim sredstvima obezbjedenja plaćanja (nađeno u 81% procenat propalih banaka)
- • Pretjerano kreditiranje, na primjer, visoki iznosi kredita u odnosu na mogućnost otplate zajmoprimca (72%)
- • Kreditiranje zasnovano na sredstvima obezbjeđenja plaćanja i nedovoljna analiza gotovinskog toka (13%) i
- • Neopravdane kreditne koncentracije u pojedinoj industriji (36%)

Razni su razlozi za padanja banaka u probleme, a svi se svode na nekompetetnost ljudskih resursa po vertikali i horizontali poslovanja, odnosno odlučivanja u bankama.

Možemo zaključiti da geografski nije ograničen problematičan pristup u bankarskom poslovanju, a posledično je neodgovarajućoj edukaciji i ne poštovanju dobre bankarske prakse, uz upošljavanje na bitnim funkcijama ljudi bez bankarskog iskustva. Procjena kompetentnosti i pouzdanosti zaposlenih i njihovog rada u skladu sa propisima, treba da bude adekvatna za rad banke.

*„Druga grupa problema u bankama koje su propale je bila pretjerano agresivna aktivnost, opisana kao pretjerano ambiciozna po pitanju rasta banke, ili previše liberalna u odnosu na kreditna pitanja*

both business process control and human resource management. Given that people are in the centre of operational risk, when errors occur, there is conscious or unconscious (out of ignorance) neglection of that error out of fear of consequences which they hope they will bypass by dissipating responsibility and drawing attention to marginality, that is, by pointing to a fire where there is none. Any error can be personalised, argued and documented. Human resources manage the processes and all aids are in the function of managerial decisions, not blind reliance on mathematical models deprived of vitality and good practice based on business experience, because quantitative data are complete only through qualitative corrections, cognitive for a particular legal entity. An error in the bank can be reduced by respecting the basic banking principles, understanding education and business ethics as an ongoing process, as well as by respecting procedures in bank operations, by introducing stronger capital, quantitatively and qualitatively, as a buffer for bank losses, and managing adequately operational risk.

### **STATISTICALLY DEFINED CAUSES OF THE BANK'S POOR CONDITION**

The main reason for the problems in banks is usually the poor asset quality, which destroys the bank's capital. These factors can be internal and external. Internal factors include bank management practices, while external factors include economic conditions of business. A survey published by the Barents Group indicates that deficiencies in management boards and senior management were the main internal problems in distressed and failed banks. The quality of the management board and senior management in banks depends on the experience, competences, assessment skills and knowledge of directors and senior management. Almost 60% of failed banks had directors who either lacked knowledge in banking, or were uninformed, or they were inactive in overseeing the bank's operations.

A survey has shown the following:

- 
- Absence, or poorly implemented lending policies (81% of failed banks)
- Inadequate systems for implementing internal policies or banking laws (69%)
- Inadequate control and supervision of key reference points, or sectors (63%)
- Inadequate systems for identifying problem loans (72%).
- Decisions were made only by one person, e.g., CEO, chairman of the board, or major shareholder (57%)
- Absence, or poor asset and liability management policy (49%)

*„Almost 60% of failed banks had directors who either lacked knowledge in banking, or were uninformed, or they were inactive in overseeing the bank's operations*

These shortcomings clearly indicate the need to improve the supervision, information system, clarity of the process and understanding of the banking indicators of the members of the management and supervisory boards, i.e., the bank's management. Failure to address the problem may

# Addiko mKredit

Preko vašeg  
mobilnog telefona

Bez troška obrade,  
isplata odmah



**Addiko Bank**  
**Gdje je  $2+2=4$**

Detaljnije na [addiko.me](http://addiko.me)



Reprezentativni primjer: Za iznos kredita od 3.000€ sa rokom otplate od 72 mjeseca, nominalna kamatna stopa iznosi od 8,99% na godišnjem nivou, dok efektivna kamatna stopa iznosi od 9,37%. Ukupan iznos koji klijent plaća je 3.892,50€, dok je iznos mjesečnog anuiteta 54,06€. Ukupan iznos koji plaća klijent predstavlja zbir glavnice i ukupne kamate.

be in part due to the inability of the board and management to recognize the significance of important changes within the bank, the impact of the financial environment and indicators within the bank, such as risk and return on costs and resources.

Another group of problems that emerged in failed banks was excessively aggressive activity, described as too ambitious in terms of bank growth, or too liberal on credit issues. Aggressive, ambitious behaviour is not a weakness in itself. An aggressive approach combined with well-established policies, capital and controls can be a successful strategy. However, the problem appears when we have, together with the ambition, the following:

- Improper placement policies, liberal lending terms, collection methods, or credit standards (observed in 86% of banks)
- Excessive credit growth relative to the ability of management, control systems, or funding sources (51%)
- Reliance on volatile liabilities - for example, deposits over 100 thousand euros, which are not automatically deposited (41%)
- Insufficient liquid assets as another source of liquidity (38%)

*„Another group of problems that emerged in failed banks was excessively aggressive activity, described as too ambitious in terms of bank growth, or too liberal on credit issues*

The importance of selecting a CEO is also shown by the survey where 63% of failed banks had CEOs who clearly lacked the competence, experience, or independence necessary for the success of the banks they managed.

Other indicators, whether these are excessively aggressive moves, or unusual decisions made by managers, include the following:

- Excessive scope of exceptions in credit operations, among others, for example, lack of financial documentation, or data on borrowers' incomes, or poor collateral (found in 81% of failed banks)
- Excessive lending, for example, high loan amounts compared to the borrower's ability to repay (72%)
- Lending based on collateral and insufficient analysis of cash flow (13%) and
- Unjustified credit concentrations in individual industries (36%)

There are various reasons for banks to get into trouble, and they add up to the incompetence of human resources in the vertical and horizontal business, i.e., decision-making in banks. We can conclude that the problematic approach in banking business is not limited geographically, and consequently it refers to inadequate education and disrespect of good banking practices, with the employment of people without banking experience in important positions. Assessment of the competence and reliability of employees and their work in accordance with regulations should be adequate for the work of the bank.



Dragana Radević,  
CEED Consulting

# Ima prostora za razvoj onlajn bankarstva, potrebna snažnija eduksacija

**U**sradnji sa Programom za razvoj Ujedinjenih nacija (UNDP) i Centralnom bankom Crne Gore, istraživačka agencija CEED Consulting doo iz Podgorice, realizovala je istraživanje "Online bankarstvo u Crnoj Gori". Sprovedeno kvantitativno istraživanje je imalo za cilj da sagleda koliko su građani i kompanije u Crnoj Gori upoznati sa online bankarstvom, kao i da se utvrdi stepen zadovoljstva korišćenjem online bankarstva.

Istraživanje je sprovedeno na reprezentativnom uzorku od 1.020 građana i 311 kompanija u Crnoj Gori, na način da se osigura pouzdana analiza proporcionalne zastupljenosti svih kategorija - za građane po regionu, tipu naselja, polu i starosti i za kompanije (raspodjela po regionu, sektoru i veličini preduzeća). Imajući u vidu sveukupnu situaciju uzrokovanu pandemijom COVID-19, anketiranje je obavljenog putem CATI metode (Internetski telefonski intervju uz pomoć računara), putem interneta i slanjem upitnika na ciljane adrese e-pošte.

Na osnovu sprovedenog istraživanja, izdvajamo ključne rezultate:

Iako je možda očekivano da svaki građanin u Crnoj

Gori ima otvoren žiro račun kod neke od banaka i dalje postoji određeni broj onih koji ga nemaju (15,7%), dok svaki drugi među njima smatra da mu nije potreban. To je najviše izraženo kod mlađe (do 25 godina) i starije populacije (55 godina i više) čemu govori u prilog i činjenica da kao najčešći razlog zbog kojeg nemaju račun u banci, ističu da nemaju stalna primanja. Sa druge strane, veći je procenat građama na sjeveru i u seoskim područjima koji nemaju žiro račune, što je i očekivano s obzirom da je u sjevernom regionu veća nezaposlenost i da se ljudi za život na selu većinom opredjeluju zbog bavljenja poljoprivredom gdje nemaju stalna primanja.

Najčešći razlozi zbog kojih građani odlaze u poslovnicu banke su podizanje gotovine (39.8%) i obavljanje transakcija (32.8%). Pored navedenih, drugi razlozi zbog kojih građani odlaze u poslovnicu banke su: informisanje, u slučaju isteka kartice, u slučaju reklamacija ili nekih drugih problema, zbog obnavljanja ugovora ili uzimanja potvrda, i sl. U poslovnicu ne ide 12.6% ispitanih.

Kod kompanija u Crnoj Gori, u skladu sa rastom i razvojem svog poslovanja, javlja se potreba za otvaranjem većeg broja računa kod komercijalnih banaka. Mikro preduzeća dominantno posluju sa računom u jednoj banci (57.3%) ili dvije banke (36.8%), dok se mala i srednja preduzeća češće opredjeluju za račun u dvije ili više banaka. Sve velike kompanije imaju četiri ili više računa u različitim bankama. Sa druge

*„Žiro račun u banci nema 15,7 odsto punoljetnih građana, dok svaki drugi među njima smatra da mu nije potreban“*

# There is a room for the development of online banking, stronger education needed

Dragana Radević,  
CEED Consulting

The agency Ceed Consulting from Podgorica carried out a survey "Online Banking in Montenegro" in cooperation with the United Nations Development Program (UNDP) and the Central Bank of Montenegro. The quantitative survey aimed to see how familiar citizens and companies in Montenegro are with online banking, as well as to determine the degree of satisfaction with the use of online banking.

The survey was conducted on a representative sample of 1,020 citizens and 311 companies in Montenegro to ensure a reliable analysis of the proportional representation of all categories - for citizens by region, type of settlement, gender and age) and for companies (distribution by region, sector and size of enterprise). Given the overall situation caused by the COVID-19 pandemic, the research was conducted using the CATI method (Computer Assisted Telephone Interviewing) via the Internet, and sending questionnaires to targeted email addresses.

Based on the conducted research, we highlight the key results:

Although it may be expected that every citizen in Montenegro has a giro account opened with one of the banks, there are still a number of those who do not have it (15.7%), while every other among them thinks that he does not need it. This is most pronounced in the younger (up to 25 years) and older population (55 years and older), which is supported by the fact that as the most common reason why they do not

have a bank account, they point out that they do not have a permanent income. On the other hand, there is a higher percentage of citizens in the north and in rural areas who do not have giro accounts opened, which is expected given that unemployment is higher in the northern region and that people in rural areas mostly opt for agriculture where they do not have a permanent income.

The most common reasons why citizens go to a bank branch are cash withdrawals (39.8%) and transactions (32.8%). In addition to the above, other reasons why citizens go to the bank branch are: information, in case of card expiration, in case of complaints or some other problems, due to renewal of the contract or taking certificates, etc. Some 12.6% of respondents do not go to the branch.

In the case of companies in Montenegro, in accordance with the growth and development of their business, there is a need to open a larger number of accounts with commercial banks. Micro-enterprises predominantly operate with an account in one bank

*„Some 15.7 percent of adult citizens do not have a bank account opened with a bank, while every other among them thinks he does not need it“*

<sup>20</sup> „O online bankarstvu se govori već dosta dugo i prisutne su određene promjene, međutim one se odvijaju veoma sporo. Online bankarstvo koristi 32.1% građana i 45.3% kompanija

strane, građani se najčešće opredjeljuju za posjedovanje računa u jednoj banci (67,9%).

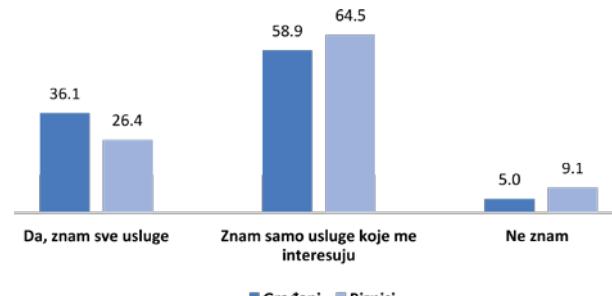
O online bankarstvu se govori već dosta dugo i prisutne su određene promjene, međutim te promjene se odvijaju veoma sporo. Online bankarstvo koristi 32.1% građana i 45.3% kompanija. Najčešći razlozi zbog koji se koristi online bankarstvo su ušteda vremena i dostupnost 24/7. Sa druge strane, najčešći razlozi zbog kojih se ne koristi ovaj način obavljanja transakcija su što nijesu dovoljno upućeni sa mogućnostima online bankarstva i češće se opredjeljuju da transakcije završe u direktnom kontaktu.

Građani i kompanije imaju sve veću mogućnost korišćenja elektronskog ili mobilnog bankarstva, ali i dalje su izražene navike kod kompanija da se transakcije većinom obavljaju odlaskom u poslovnice, dok se građani najčešće opredjeljuju za korišćenje bankomata. Tome u prilog govori i podatak da svega 32.5% kompanija odnosno 20.1% građana, najčešće koristi elektronsko ili mobilno bankarstvo za obavljanje svojih bankarskih usluga. Na dnevnom nivou, elektronsko i mobilno bankarstvo kompanije većinom koriste za obavljanje transakcija u zemlji (78.0%) dok građani ovu uslugu najviše koriste za provjeru stanja na računu (22.1%). Interesantan je podatak da građani e-Banking/m-Banking na mjesecnom nivou najviše koriste za online kupovinu (45.7%).

„FinTech“ čulo 10.1% građana i 21.2% kompanija, sa terminom „Otvoreno bankarstvo“ upoznato 19.7% građana i 35.7% kompanija, dok je za „Mobilni novčanik“ čulo 36.3% građana i 41.8% kompanija

Većina građana i kompanija (u prosjeku oko 60.0%) slažu se da, kada bi sve bankarske usluge mogli da završe online, nikada ne bi posjetili banku. Među njima, učestalo je mišljenje da su usluge online bankarstva povoljnije od pružanja usluga na tradicionalan način u poslovnici banke (59.7% građani, 70.9% kompanije).

Građani i kompanije upoznati su sa uslugama koje nude banke, međutim većina njih prepoznaće samo one usluge koje su predmet njihovog ličnog interesovanja (građani 58.9%, biznisi 64.5%).



Grafik 1: Da li znate koje pakete usluga nudi Vaša primarna banka? (%)

Upitani u kojoj mjeri ponuda online usluga utiče na njihov izbor banke, 62.9% građana se složilo da im je to odlučujući faktor, dok za 27.5% ispitanika to uopšte nije važno. Prilikom izbora banke, za većinu kompanija ponuda online usluga djelimično utiče na njihov izbor (62.7%).

Pandemija COVID-19 je u svakodnevnom životu i poslovanju izazvala mnoge promjene i nametnula potrebu da se građani i kompanije u Crnoj Gori sve više okreću ka online bankarstvu. Skoro svi koji su bili uključeni u istraživanje su naveli da su upotrebu online bankarstva za vrijeme pandemije povećali (građani 92.4%; kompanije 93.3%). Ohrabrujući je podatak da sve kompanije i većina građana (96.9%) planira da i nakon pandemije COVID-19 nastavi isti režim korišćenja online bankarstva. Motiv da počnu koristiti ili da više koriste online servise građani i kompanije vide u jednostavnosti korišćenja i nižim troškovima.

U budućnosti, najveću šansu za dalji razvoj i korišćenje online usluga građani i kompanije prepoznaće u mogućnosti da se plaćanja i prenos sredstava između

(57.3%) or two banks (36.8%), while small and medium-sized enterprises more often opt for an account in two or more banks. All large companies have four or more accounts in different banks. On the other hand, citizens most often opt to have an account in one bank (67.9%).

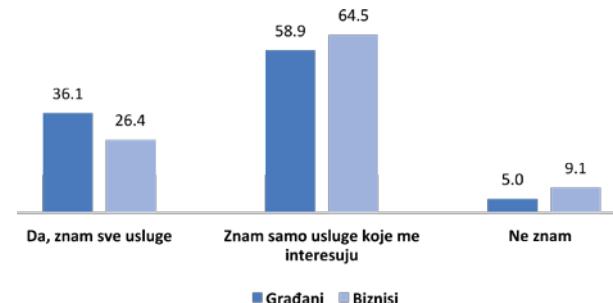
Online banking has been in the centre of the discussions a long time and there are some changes, but these changes are very slow. Online banking is used by 32.1% of citizens and 45.3% of companies. The most common reasons why online banking is used are time savings and availability 24/7. On the other hand, the most common reasons why this method of executing transactions is not used are that they are not sufficiently familiar with the possibilities of online banking and more often they choose to complete transactions in direct contact.

Citizens and companies have an increasing opportunity to use electronic or mobile banking, but the habits of companies are still expressed, so that transactions are mostly done by going to branches, while citizens most often opt for the use of ATMs. This is supported by the fact that only 32.5% of companies, or 20.1% of citizens, most often use electronic or mobile banking to perform their banking services. On a daily basis, companies mostly use electronic and mobile banking to perform transactions in the country (78.0%), while citizens mostly use this service to check their account balances (22.1%). It is interesting to note that citizens mostly use e-Banking / m-Banking for online shopping on a monthly basis (45.7%).

Most citizens and companies (on average about 60.0%) agree that if all banking services could be completed online, they would never visit a bank. Among them, there is a frequent opinion that online banking services are more favourable than providing services in the traditional way in a bank branch (59.7% citizens, 70.9% companies).

Citizens and companies are familiar with the services offered by banks, but most of them recognize only those services that are the subject of their personal interest (citizens 58.9%, businesses 64.5%).

*„Online banking has been in the centre of the discussions a long time and there are some changes, but these changes are very slow. Online banking is used by 32.1% of citizens and 45.3% of companies*



Graph1: Do you know which service packages your primary bank offers? (%)

When asked to what extent the offer of online services influences their choice of a bank, 62.9% of citizens agreed that it is a decisive factor, while for 27.5% of respondents said that it does not matter at all. When choosing a bank, for most companies the offer of online services partially influences their choice (62.7%).

The COVID-19 pandemic has caused many changes in everyday life and business and imposed the need for citizens and companies in Montenegro to increasingly turn to online banking. Almost all those surveyed stated that they used online banking during the pandemic (citizens 92.4%; companies 93.3%). It is encouraging that all companies and the majority of citizens (96.9%) plan to continue the same regime of online banking after the COVID-19 pandemic. Citizens and companies see the motive to start using or using

*„Only 10.1% of citizens and 21.2% of companies have heard of "FinTech", 19.7% of citizens and 35.7% of companies are familiar with the term "Open Banking", while 36.3% of citizens and 41.8% of companies have heard of "Mobile Wallet"*

banaka obavljaju odmah i 24/7 (instant plaćanja), da se zahtjevi za kredit obrađuju preko online aplikacije, da se razvije jedinstvena aplikacija za upravljanje svim računima u različitim bankama i da postoji mogućnost da se prenos sredstava na račun primaoca vrši na osnovu njegovo broja telefona.

Građani i kompanije još uvijek nemaju dovoljno ra-

zvijenu svijest i povjerenje u posrednike u plaćanju kao što su npr. IT kompanije, koji bi bile licencirane i kontrolisane od strane Centralne banke Crne Gore. Istraživanje je pokazalo da bi svega 20.8% građana i 28.9% kompanija svoje povjerenje ukazalo posrednicima u plaćanju.

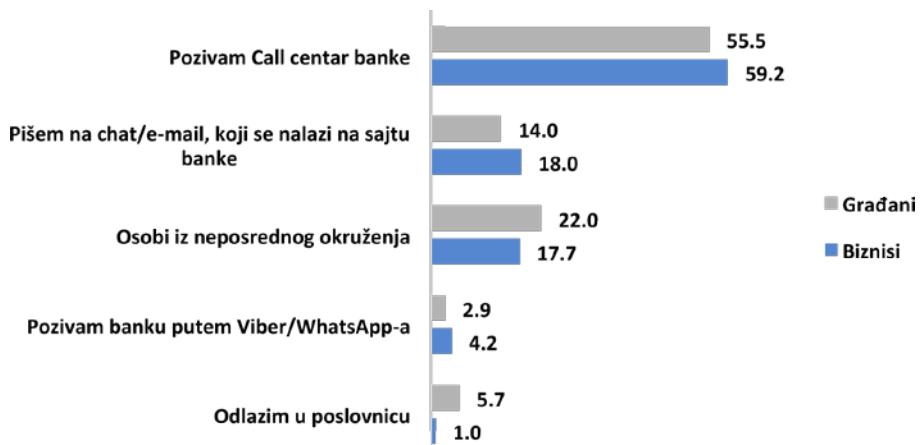
Ne tako visok stepen informisanosti o terminima kao što su „FinTech“, „Otvoreno bankarstvo“ i „Mobilni novčanik“ ukazuju da su u budućem periodu potrebne intezivnije edukacije. Za „FinTech“ čulo je tek 10.1% građana i 21.2% kompanija, sa terminom „Otvoreno bankarstvo“ upoznato je 19.7% građana i 35.7% kompanija, dok je za „Mobilni novčanik“ čulo

	Da		Čuo/la sam, ali nisam siguran/a		Ne	
	Gradani	Biznisi	Gradani	Biznisi	Gradani	Biznisi
■ FinTech	10.1	21.2	24.9	30.5	65.0	48.2
■ Otvoreno bankarstvo	19.7	35.7	34.7	37.6	45.7	26.7
■ Mobilni novčanik	36.3	41.8	30.2	31.5	33.5	26.7

Grafik 2: Edukacija i informisanje građana i biznisa – poznavanje određenih terminima (%)

36.3% građana i 41.8% kompanija.

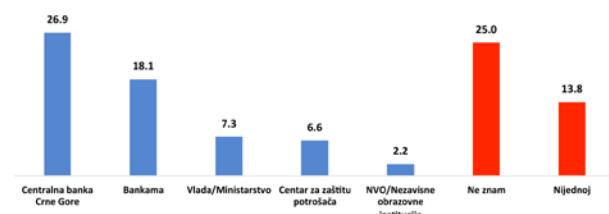
Najveće povjerenje u slučaju problema korisnici imaju u Call centar banke. Rezultati su pokazali da više od polovine građana (55.5%) i kompanija (59.2%) prilikom nedoumica u korišćenju online bankarskih



Grafik 3: Obraćanje za pomoć – građani i biznisi (%)

usluga ili drugih problema, pozivaju Call Centar. Drugi najčešći način je komuniciranje preko chat e-mail-a koji se nalazi na sajtu banke (građani 18,0%; biznisi 14,0%). Kao treći izbor je obraćanje osobi iz neposrednog okruženja (građani 22,0%; biznisi 17,7%).

Najveće povjerenje, kada je u pitanju finansijska edukacija, građani imaju u Centralnu banku Crne Gore (26,9%). Međutim, veliki broj građana ne zna kome bi ukazali svoje povjerenje (25,0%) ili nemaju povjerenja ni u jednu finansijsku instituciju (13,8%).



Grafik 4: Institucije kojima građani najviše vjeruju kada je u pitanju finansijska edukacija (%)

Rezultati istraživanja potvrđuju da postoji značajan prostor za dalji razvoj onlajn bankarstva i istovremeno ukazuju na značaj i potrebu snažnije edukacije i građana i predstavnika biznisa.

Ubrzani tehnološki razvoj i nove okolnosti uslovljene pandemijom definitivno nameću potrebu aktivnog djelovanja i transformaciju poslovanja banaka, kako bi išle u korak sa zahtjevima klijenata i odgovorile na nove izazove.

Dobijeni podaci koristiće bankarskom sektoru da opipaju puls tržišta i prilagode svoje poslovanje klijentima.

online services more in ease of use and lower costs.

In the future, the greatest chance for further development and use of online services is recognised by citizens and companies in the ability to make payments and transfers between banks immediately and 24/7 (instant payments), to process loan applications through online applications, to develop a single application for managing all accounts in different banks and that there is a possibility to transfer funds to the recipient's account based on their phone number.

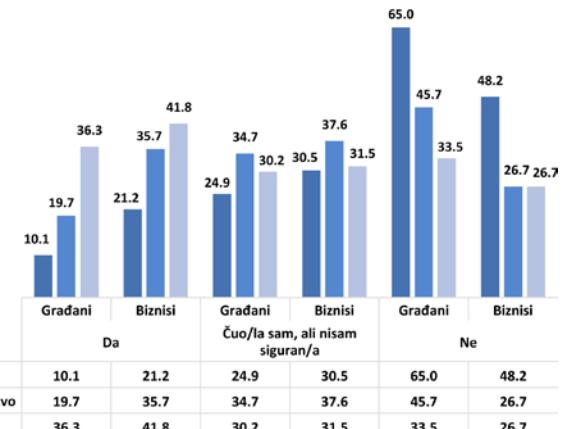
Citizens and companies still do not have a sufficiently developed awareness and trust in payment intermediaries such as e.g. IT companies, which would be licensed and controlled by the Central Bank of Montenegro. The survey showed that only 20.8% of citizens and 28.9% of companies would trust the intermediaries in payment.

The not so high level of information on expressions such as "FinTech", "Open Banking" and "Mobile Wallet" indicates that more intensive education is needed in the future. Only 10.1% of citizens and 21.2% of companies have heard of "FinTech", 19.7% of citizens and 35.7% of companies are familiar with the term "Open Banking", while 36.3% of citizens and 41.8% of companies have heard of "Mobile Wallet".

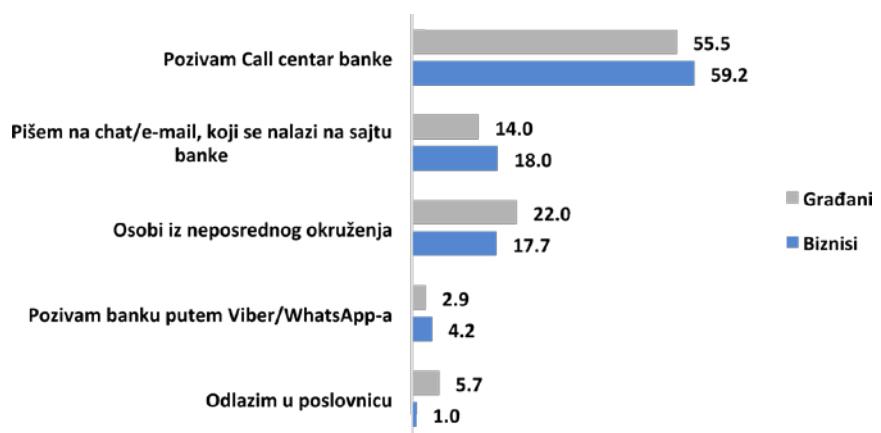
In the event of a problem, customers have the greatest confidence in the bank's call centre. The results showed that more than half of citizens (55.5%) and companies (59.2%) when in doubt about the use of online banking services or other problems, call the Call Center. The second most common way is to communicate via chat e-mail located on the bank's website (citizens 18.0%; businesses 14.0%). The third choice is to address a person from the immediate environment (citizens 22.0%; businesses 17.7%).

Citizens have the greatest trust in the Central Bank of Montenegro (26.9%) when it comes to financial education. However, a large number of citizens do not know whom to trust (25.0%) or do not trust any financial institution (13.8%).

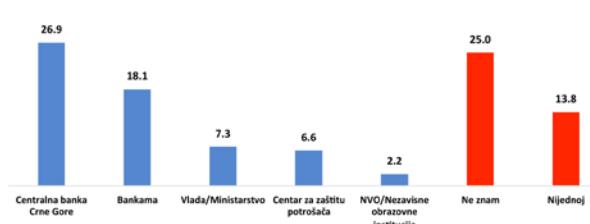
The results of the survey confirm that there is a significant space for further development of online banking and at the same time indicate the importance



Graph2: Education and informing citizens and businesses - knowledge of certain expressions (%)



Graph3: Calling for help - citizens and businesses (%)



Graph4: Institutions that citizens trust the most when it comes to financial education (%)

and need for stronger education of both citizens and business representatives.

Accelerated technological development and new circumstances caused by the pandemic definitely impose the need for action and transformation of banks' operations, in order to keep pace with customer requirements and respond to new challenges.

The obtained data will be used by the banking sector to feel the pulse of the market and adjust its business to clients.



Dr. jur. Robert Piwowarski  
Savezno udruženje njemačkih  
banaka

# Donošenje boljih odluka i uspješnije ulaganje

**N**a nas ljude u donošenju odluka utiču različite okolnosti. Kao rezultat toga, postoji rizik da neracionalno donosimo odluke i time propustimo najbolje rješenje. To se takođe i posebno odnosi na donošenje finansijskih odluka, koje – u zavisnosti od svog finansijskog značaja – mogu imati veliki uticaj na naše životne uslove i naše zadovoljstvo.

Koji problemi mogu uticati na naše donošenje odluka? I kako se

ove poteškoće mogu prevazići da bi se donosile bolje finansijske odluke? Istraživanje bihevioralnih finansija bavi se u najširem smislu psihologijom investitora i donosilaca finansijskih odluka i pružilo je važan uvid u bihevioralnu ekonomiju poslednjih decenija. Ovaj članak se u velikoj mjeri na to odnosi i želi podići svijest o mogućim izvorima grešaka kojima su izloženi donosioci finansijskih odluka kako bi dali

doprinos efikasnjem i uspješnjem investicionom poнаšanju. U ovom prvom dijelu razmatraju se centralne greške odlučivanja i heuristika, dok se drugi dio bavi drugim uobičajenim izvorima grešaka kojima su donosioci

finansijskih odluka izloženi kada apsorbuju i obrađuju informacije.

## KOGNITIVNI I EMOCIONALNI UZROCI GREŠAKA

Pogreške u odlučivanju u osnovi mogu biti posljedica iracionalnih, kognitivnih zabluda ili nesvjesnih osjećaja. Kognitivne greške, odnosno greške „u razmišljanju“, zasnovane su ili na logičkim zabludama ili jednostavno na činjenici da određena osoba nema potrebno znanje da doneše ispravnu odluku. Međutim, takve greške je ponekad lakše ispraviti nego „emocionalne“ greške koje su zasnovane na raspoloženju ili osjećanjima. Zato što je nama ljudima teško da kontrolišemo svoja osjećanja jer ih rijetko postajemo svjesni, pa često ni ne uočavamo njihov uticaj na naše odluke.

Biti svjestan osnova sopstvenih finansijskih odluka je uvijek iznova

*„Istraživanje bihevioralnih finansija bavi se u najširem smislu psihologijom investitora i donosilaca finansijskih odluka i pružilo je važan uvid u bihevioralnu ekonomiju poslednjih decenija*

# Making Better Decisions and Investing More Successfully

Dr. jur. Robert Piwowarski  
Bundesverband deutscher Banken  
e.V. (Federal Association of German Banks)

We humans are influenced and guided in our decision-making by a variety of circumstances. As a result, there is a risk that we make decisions irrationally and thus miss the best solution. This also and especially applies to financial decisions, which – depending on their financial significance – can have a great influence on our living conditions and our satisfaction.

What problems can influence our decision-making? And how can these difficulties be overcome in order to make better financial decisions? Behavioral finance research deals in the broadest sense with the psychology of investors and financial decision-makers and has provided important insights into behavioral economics in recent decades. The article refers to this in large parts and would like to raise awareness of possible sources of error to which financial decision-makers are exposed in order to make a contribution to

a more efficient and successful investment behavior. In this first part, central decision errors and heuristics are discussed, a second part addresses other common sources of error to which financial decision-makers are exposed when absorbing and processing information.

## COGNITIVE AND EMOTIONAL CAUSES OF ERRORS

Decision errors can basically be due to irrational, cognitive fallacies or unconscious feelings. Cognitive errors, i.e., errors "in thinking", are based either on logical fallacies or simply on the fact that the actor does not have the necessary knowledge to make a correct decision. However, such mistakes are sometimes easier to correct than "emotional" mistakes based on moods or

feelings. Because controlling our feelings is difficult for us humans because we rarely become aware of them and thus often do not even perceive their influence on our decisions.

Being aware of the basics of one's own financial decisions again and again is also important in the cognitive area. Many people find it difficult to check their level of knowledge again and again on the basis of new information and to adjust their beliefs accordingly. This "insistence" on views gained at once can be the cause

*„Behavioral finance research deals in the broadest sense with the psychology of investors and financial decision-makers and has provided important insights into behavioral economics in recent decades“*

*„Mnogima je teško da stalno provjeravaju svoj nivo znanja na osnovu novih informacija i u skladu s tim da prilagode svoja uvjerenja“*

važno u kognitivnom području. Mnogima je teško da stalno provjeravaju svoj nivo znanja na osnovu novih informacija i u skladu s tim da prilagode svoja uvjerenja. Ovo „insistiranje“ na stavovima stečenim odjednom može biti uzrok grešaka u doноšenju odluka, koje ekonomija ponašanja grubo dijeli u tri oblika: konzervativizam, greške u potvrđivanju i retrospektivne greške.

#### **KONZERVATIVIZAM, GREŠKE U POTVRĐIVANJU I RETROSPEKTIVNE GREŠKE**

Konzervativizam se odnosi na tendenciju da se novim informacijama ne daje težina koju zaslužuju. To se često dešava kada je obrada informacija dugotrajna i doživljava se kao neugodna. Ako, na primjer, investitor ne uspije intenzivnije da se bavi ključnim ciframa i prognozama koje ukazuju na rani uspon nakon ekomske krize, on barem propušta priliku da odgovarajućim ulaganjima reaguje na novi razvoj događaja. I dalje pod utiskom loše ekomske situacije, ostaje pri prethodnom znanju i uvjerenjima duže nego što bi ovo bilo dobro za doноšenje povoljne investicione odluke.

Greške u potvrđivanju pojačavaju sklonost ka „konzervativnosti“ po mogućnosti uzimajući u obzir one greške koje podržavaju njegov prethodni stav u potrazi za daljim informacijama, ali radije ignorisu druge stavove. Takva selektivna percepcija nosi rizike. Ako se, na primjer, uzmu u obzir samo pozitivni aspekti izvršene investicije, a ne uzmu u obzir negativni aspekti, promjene u riziku ulaganja ne mogu se pravovremeno otkriti. Po potrebi dolazi i do veće koncentracije ulaganja na pojedinim pozicijama, što dovodi do manje diversifikacije, a time i do većeg rizika. Drugi primjer bi bio kada bi se zadovoljstvo sopstvenim radnim mjestom pomiješalo sa kvalitetom ulaganja u kompaniju. Ovdje treba biti oprezan: Nesrazmjerno visok udio hartija od vrijednosti vaše kompanije dovodi do rizika klastera. Ako poslodavac upadne u nevolje, ugroženo je ne samo radno mjesto, već i postrojenje.

Od takvih pogrešnih procjena čovjek se može zaštiti samo aktivnim i svjesnim bavljenjem informacijama koje su u suprotnosti sa spostvenim uvjerenjima. Naravno, pomaže i savjet stručnjaka, ili u

odgovarajućim slučajevima možete koristiti novi metod vrednovanja kako biste provjerili da li on potvrđuje ili dovodi u pitanje vaše pretpostavke.

Retrospektivne greške su iskrivljena procjena prošlih odluka. Uostalom, vjeruje se da je u retrospektivi sve jasno i navodno samo po sebi razumljivo. Na primjer, budući da je Apple sada ogromna i globalno aktivna kompanija koja vrijedi milijardu dolara, mnogi ljudi su skloni uvjerenju da je priča o uspjehu kompanije bila očigledna i predvidljiva. U stvari, međutim, relativno mali broj investitora je predvidio ovakav razvoj događaja – posebno kada se Apple 1997. godine našao u nesigurnoj finansijskoj situaciji i samo je milionska investicija njegovog konkurenta Microsofta spasila kompaniju od nelikvidnosti.

Sopstvene investicione odluke, koje su se dobro razvile, često se retrospektivno veličaju kao genijalne ideje, dok se pogrešne odluke prilično potiskuju. Čak se i preporuke investicionog savjetnika često percipiraju izobličenim u retrospektivi, jer se ocjenjuju na osnovu trenutnih saznanja, a ne znanja dostupnih u trenutku

# STAMBENI KREDITI

Još povoljniji uslovi kreditiranja, uz veći odobreni iznos i mogućnost **GREJS PERIODA DO 12 MJESECI.**

Ispunjavamo vaše snove



LOVĆEN BANKA<sup>AD</sup>

Kontakt centar: 19 993

*„Sopstvene investicione odluke, koje su se dobro razvile, često se retrospektivno veličaju kao genijalne ideje, dok se pogrešne odluke prilično potiskuju“*

donošenja odluke.

Kako se možemo zaštитiti od ovakvih grešaka? Prije svega, pokušavajući da budemo kritični i iskreni prema sebi u retrospektivi. U tu svrhu može biti vrlo korisno ako se zabilježe neke ključne stavke o okolnostima, pretpostavkama i zaključcima prilikom donošenja važnih investicionih odluka. Ako je potrebno, ovi zapisi se mogu koristiti za razumijevanje sopstvenih odluka i za učenje iz njih.

#### **HEURISTIKA: KORISNI ILI RIZIČNI POMAGAČI?**

Investicione odluke koje se zasnivaju na složenim uslovima i imaju posljedice koje je teško procijeniti često se ne mogu donijeti uz poznavanje svih relevantnih logičkih ili statističko-normativnih podataka. Međutim, da bi mogli donositi odluke u uslovima ograničenih informacija, kompetencija ili raspoloživog vremena, donosioci finansijskih odluka – svjesno ili nesvjesno – obično pribjegavaju jednostavnijim pravilima odlučivanja, takozvanoj heuristiци.

Heuristika je stoga neka vrsta pojednostavljenja ili prečice u

donošenju odluka, koja s jedne strane pomaže ljudima da grubo procijene troškove i koristi odluke i donešu ih uz razuman trud. Istovremeno, međutim, heuristika nosi rizik prevelikog pojednostavljivanja činjenica, previđanja bitnih elemenata za donošenje odluka i naknadnog donošenja pogrešnih odluka.

#### **HEURISTIKA REPREZENTATIVNOSTI**

Bihevioralno istraživanje finansija razlikuje niz različitih heuristika. Među najčešćim su heuristika reprezentativnosti, dostupnosti i poznatosti. Heuristika reprezentativnosti odnosi se na sklonost ljudi da se pozivaju na slične, možda već poznate događaje, rezultate ili kategorije u situacijama donošenja odluka i da ih koriste kao osnovu za donošenje odluka. Osloniti se na prethodno iskustvo svakako nije pogrešno samo po sebi, ali ono bi onda trebalo da bude prenešeno na trenutni slučaj. Na kraju krajeva, to što ste jednom napravili gubitke sa akcijom tehnologije ne znači nužno da hartije od vrijednosti u ovoj klasi imovine uvijek donose gubitke. Svaka

finansijska odluka stoga uvijek zaslužuje da se obrati odgovarajuća pažnja za nju. Prema tome, treba izbjegavati i tipične greške koje se smatraju podslučajevima heuristike reprezentativnosti. To uključuje greške u rasprostranjenosti, „zakon malih brojeva“, „iluziju valjanosti“ ili „zablude dobra kompanija - dobra akcija“.

U slučaju grešaka u rasprostranjenosti, ljudi imaju tendenciju da pridaju veću težinu novijim informacijama nego starijim. Pod određenim okolnostima, ovo može poremetiti procjenu vjerovatnoće da će se dogadaj dogoditi. Zakon malih brojeva, s druge strane, kaže da ljudi često precjenjuju događaje koji traju kratak vremenski period i zasnovani su na maloj količini podataka u odnosu na druge događaje. Ako, na primjer, cijena akcije padne za četiri procenta u toku samo jedne sedmice, mnogi investitori su prilično skeptični u pogledu daljeg razvoja akcije. Trenutna niža cijena bi takođe mogla da bude posljedica uobičajene, samo privremene volatilnosti cijene akcije.

Prema iluziji valjanosti, na ljude se često može uticati u odlukama o

of decision-making errors, which are roughly divided into three forms by behavioral economics: conservatism, confirmation errors and retrospective errors.

### **CONSERVATISM, CONFIRMATION ERRORS AND RETROSPECTIVE ERRORS**

Conservatism refers to the tendency not to give new information the weight it deserves. This often happens when the processing of the information is time-consuming and perceived as unpleasant. If, for example, an investor fails to deal more intensively with key figures and forecasts that suggest an early upswing after an economic crisis, he at least misses the opportunity to react to the new development with suitable investments. Still under the impression of the poor economic situation, he remains with his previous state of knowledge and his previous convictions longer than this would be good for a favorable investment decision.

Confirmation errors reinforce the tendency towards "conservatism" by preferably taking into account those that support his previous position in the search

for further information, but rather ignore other views. Such selective perception carries risks. If, for example, only positive aspects of an investment made are taken into account and negative aspects are not taken into account, changes in investment risk cannot be detected in good time. If necessary, there is also a higher concentration of investments in individual positions, which leads to less diversification and thus also to a higher risk. Another example would be if satisfaction with one's own workplace were confused with the quality of an investment in the company. You should be careful here: A disproportionately high proportion of securities of your own company leads to a cluster risk. If the employer gets into trouble, not only the workplace, but also the plant is at risk.

One can only protect oneself from such misjudgments by actively and consciously dealing with the information that contradicts one's own convictions. Of course, expert advice also helps, or in suitable cases you can use a new valuation method to check whether it confirms or questions your own assumptions.

Retrospective errors are the distorted assessment of past decisions. After all, it is believed that in retrospect everything is clear and supposedly self-evident. Because Apple is now a huge, globally active and billion-dollar company, for example, many people tend to believe that the company's success story was self-evident and foreseeable. In fact, however, relatively few investors foresaw this development – especially when Apple came into a precarious financial situation in 1997 and only a million-dollar investment by its competitor Microsoft saved the company from insolvency.

Own investment decisions, which have developed well, are often glorified in retrospect as ingenious ideas, while wrong decisions are rather suppressed. Even recommendations of an investment advisor are often perceived distorted in retrospect, because they are judged against the background of the current and not the knowledge available at the time of the decision.

How to protect yourself from such errors? First and foremost, by trying to be critical and honest with yourself in retrospect. For

*„Many people find it difficult to check their level of knowledge again and again on the basis of new information and to adjust their beliefs accordingly“*

## „Prema iluziji valjanosti, na ljudе se često može uticati u odlukama o ulaganju izgledom za koji osjećaju subjektivnu sklonost“

ulaganju izgledom za koji osjećaju subjektivnu sklonost. Na primjer, hartije od vrijednosti sa „.com“ u nazivu zabilježile su povećanje vrijednosti od preko 50 procenata uoči „dot-com krize“ u periodu 1998.-2000. Obrnuti efekat nakon pucanja balona mogao se primijetiti kod fondova koji nijesu začajno promjenili strategiju ulaganja: fondovi koji su sada imali izraze kao što su „vrijednost“ ili „rast“ u svojim nazivima umjesto „.com“ pokazali su značajno povećanje vrijednosti.

Prema zabludi „Dobra kompanija - Dobra akcija“, ljudi pogrešno zaključuju iz dobrog korporativnog upravljanja da postoje dobre mogućnosti povraćaja ulaganja u kompaniju. Međutim, to često nije opravdano jer je kvalitet upravljanja kao cjenovno relevantna varijabla već uzet u obzir u dатој tržišnoj cijeni.

### HEURISTIKA DOSTUPNOSTI

#### I POZNATOSTI

Heuristika dostupnosti i heuristika poznatosti opisuju greške u odlučivanju koje se javljaju kada dajemo različitu težinu informacija koje su u osnovi iste. To se obično događa jer nam dotične informacije ili nisu dostupne u istoj mjeri ili smo s njima u različitom stepenu upoznati. Pored manje-više

dobrog pronalaženja informacija, do pogrešnih finansijskih odluka u ovom kontekstu može dovesti i pretjerana kategorizacija, nekritičko oslanjanje na sopstveno bogato iskustvo i fenomen rezonancije.

Stoga je dostupnost važnih informacija snažno povezana sa ljudskim pamćenjem. Prema tome, na odluku o ulaganju može se uticati jednostavno zato što se, na primjer, lakše sjećamo događaja koji su se tek nedavno dogodili. Kategorizacija informacija nam prilično pouzdano pomaže u svakodnevnom životu kod obrade informacija. Činjenice se zatim klasificuju u postojeće misaone obrasce i čine upotrebljivim za donošenje odluka. Međutim, u slučaju složene finansijske odluke, postoji rizik da će kategorizacija informacija previše pojednostaviti stvarne okolnosti. Rezultat mogu biti pogrešne odluke, kao i ako se investitori previše oslanjaju na sopstveno, ali često ograničeno, bogato iskustvo. Nakon svega, Rezonancija je kada se desi da se informacije relevantne za odluku odnose na ličnu situaciju investitora ili se poklapaju sa njegovim iskustvom. Takve informacije se obično drugačije percipiraju, obično su intenzivnije i mogu usmjeriti unos i obradu informacija u određenom smjeru.

### HEURISTIKA POZNATOSTI

Ljudi često imaju tendenciju da se drže nečeg isprobano i testiranog umjesto da probaju nešto još nepoznato, nešto novo. Gotovo svi to znaju iz svakodnevnog života. Zašto ići u drugi restoran kada ste veoma zadovoljni svojim redovnim restoranom? Ovaj fenomen igra ulogu i u obradi informacija o finansijskim odlukama. Na primjer, mnogi investitori imaju tendenciju da obraćaju pretjeranu pažnju na sektor u kojem rade kada donose odluke o ulaganju. Budući da se u ovom segmentu osjećaju „kao kod kuće“ i izbjegavaju mentalni napor da otvore nova područja, vjerovatno će propustiti priliku za ulaganja sa znatno boljim učinkom. Osim toga, koncentrisanje na samo jedan sektor nosi rizik nedovoljno diverzifikovanog portfolija, a time i visokog rizika od gubitka.

To je takođe slučaj kada investitori svoje odluke o ulaganju koncentrišu previše regionalno. Ako ulažete samo u kompanije na usko definisanom domaćem tržištu ili uzimate u obzir samo hartije od vrijednosti kompanija koje već poznajete, sigurno ćete propustiti mnoge atraktivne mogućnosti ulaganja.

this purpose, it can be very useful to note down some key points on the circumstances, assumptions and conclusions when making important investment decisions. If necessary, these records can be used in order to understand one's own decisions and to be able to learn from them.

### **HEURISTICS: USEFUL OR RISKY HELPERS?**

Investment decisions that are based on complex conditions and have consequences that are difficult to assess can often not be made in knowledge of all relevant logical or statistical-normative data. However, in order to be able to make decisions under the condition of limited information, competence or available time, financial decision-makers – consciously or unconsciously – usually resort to simpler decision-making rules, so-called heuristics.

Heuristics are therefore a kind of simplification or shortcut in decision-making, which on the one hand help people to roughly estimate the costs and benefits of a decision and to make them with a reasonable effort. At the same time, however, heuristics carry the risk of oversimplifying

facts, overlooking essential elements for decision-making and subsequently making erroneous decisions.

#### **REPRESENTATIVENESS**

#### **HEURISTICS**

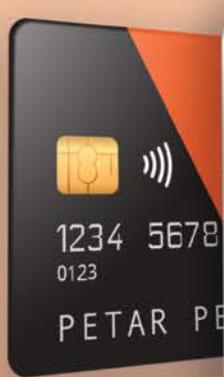
Behavioral finance research distinguishes a variety of different heuristics. Among the most common are representativeness, availability and familiarity heuristics. The representativeness heuristic refers to the tendency of humans to refer to similar, perhaps already known events, results or categories in decision-making situations and to use them as a basis for decision-making. To fall back on previous experience is certainly not wrong per se, but these should then actually be transferable to the current case. After all, having made losses once with a technology stock does not necessarily mean that securities in this asset class are always loss-making. Every financial decision therefore always deserves the appropriate attention for it. In doing so, one should also avoid typical mistakes that are considered sub-cases of representativeness heuristics. These include prevalence errors, the "law of small numbers", the

"illusion of validity" or the "good-company-good stock fallacy".

In the case of prevalence errors, people tend to attach more weight to newer information than to older ones. Under certain circumstances, this can distort the assessment of the probability of an event occurring. The law of small numbers, on the other hand, states that people often overestimate events that last for a short period of time and are based on a small amount of data relative to other events. If, for example, the price of a share falls by four percent in the course of just one week, many investors tend to be rather skeptical about the further development of the stock. The current lower price could also be due to a usual, only temporary volatility of the share price.

According to the illusion of validity, people can often be influenced in investment decisions by appearances for which they feel a subjective preference. For example, securities with a ".com" in the name recorded an increase in value of over 50 percent in the run-up to the "dot-com crisis" of 1998-2000. Without the investment strategy of the affected funds having changed significantly, a

*„Own investment decisions, which have developed well, are often glorified in retrospect as ingenious ideas, while wrong decisions are rather suppressed“*



GET IT ON  
Google Play



Vaš telefon  
postaje  
POS terminal.



[www.hb.co.me](http://www.hb.co.me) ☎ Kontakt centar 19905

reverse effect could be observed after the bubble burst: funds that now had terms such as "value" or "growth" in their names instead of ".com" showed significant valuation increases.

According to the Good-Company-Good Stock fallacy, people mistakenly conclude from good corporate governance that there are good return opportunities for an investment in the company. However, this is often not justified because the quality of the management as a price-relevant variable is already taken into account in the given market price.

### AVAILABILITY AND FAMILIARITY HEURISTICS

The availability heuristic and the familiarity heuristic describe decision errors that occur when we give different weight to basically equivalent information. This usually happens because the information in question is either not available to us to the same extent or we are familiar with it to varying degrees. In addition to the more or less good retrieval of information, excessive categorization, uncritical reliance on one's own wealth of experience and

the resonance phenomenon can also lead to erroneous financial decisions in this context.

Thus, the retrievability of important information is strongly linked to human memory. An investment decision can therefore be influenced simply because, for example, we can more easily remember events that have only recently taken place. The categorization of information helps us quite reliably in everyday life with information processing. Facts are then classified into existing thought patterns and made usable for decision-making. However, in the case of a complex financial decision, there is a risk that the categorization of information will oversimplify the actual circumstances. Wrong decisions can be the result, as well as if investors rely too much on their own, but often limited, wealth of experience. After all, resonance is when decision-relevant information happens to apply to the personal situation of the investor or coincides with his experience. Such information is usually perceived differently, usually more intensively and can direct the information intake and processing in a certain direction.

### FAMILIARITY HEURISTICS

People often tend to stick with something tried and tested instead of trying something still unknown, something new. Almost everyone knows this from everyday life. Why go to another restaurant when you are very satisfied with your regular restaurant? The phenomenon also plays a role in information processing around financial decisions. For example, many investors tend to pay excessive attention to the industry in which they work when making investment decisions. Because they feel "at home" in this segment and shy away from the mental effort to open up new areas, they are likely to miss the chance of investments with significantly better performance. In addition, concentrating on only one industry carries the risk of an under-diversified portfolio and thus a high risk of loss.

This is also the case when investors concentrate their investment decisions too regionally. If you only invest in companies in a narrowly defined home market or only consider securities of companies that you already know, you will certainly miss out on many attractive investment opportunities.

*„According to the illusion of validity, people can often be influenced in investment decisions by appearances for which they feel a subjective preference*



# Propisi o kriptovalutama i bankarstvo u 2022.

Michael Magrath

Kopredsjedavajući Vladine radne grupe za implementaciju u FIDO Alijansi i član je odbora direktora Udruženja za elektronski potpis i evidenciju (ESRA)

*„Iako SAD zaostaju u razvoju digitalne valute centralne banke, regulatori sve više nastoje da unesu regulatornu jasnoću u sektor kriptovaluta*

Predstojeća godina mogla bi da bude najznačajnija godina do sada za učvršćivanje kripto standarda u SAD-u, što bi moglo da bude vrlo korisno za bankarske institucije.

Prema nedavnom istraživanju koje je finansirao OneSpan, 50% izvršnih direktora i rukovodilaca banaka u SAD su uglavnom zabrinuti zbog kretanja digitalne valute u 2022. godini.

Iako SAD zaostaju u razvoju digitalne valute centralne banke, regulatori sve više nastoje da unesu regulatornu jasnoću u sektor kriptovaluta. To uključuje suzbijanje upotrebe kriptovaluta u prevari, pranju novca i drugim nezakonitim aktivnostima, kao i nametanje posebnih zahtjeva za kripto imovinu.

Istraživanje je pokazalo da se 41% ispitanika u SAD slaže da će efikasnije regulisanje kriptovaluta učiniti to tržište privlačnjim za učešće banaka. Zaista, jasnija regulativa i smanjenje rizika – posebno

primjena zahtjeva za sprečavanje pranja novca (SPN), kao što je princip „upoznaj svog klijenta“, na kripto transakcije, će omogućiti bankama da se lakše uključe u ovaj sektor u nastajanju.

Iskorištavanjem moći kripto i drugih tehnologija zasnovanih na blokčejnu, banke mogu ponuditi efikasnije i transparentnije usluge klijentima, bolje se nadmetati sa fintech kompanijama i povećati profit. Bajdenova administracija je bila željna da uspostavi nadzorne mehanizme i zahtjeve za izvještavanje o kriptovalutama bez direktnog nametanja zabrana ili na drugi način oštreljih propisa. Zakon o infrastrukturi koji je potpisao predsjednik Bajden sredinom novembra proširuje zahtjeve za izvještavanje na široko definisanu kategoriju „digitalne imovine koja uključuje kriptovalute i nezamjenjive tokene (NFT).“

U proširenju zahtjeva za izvještavanje o gotovini za SPN, primaoci

# Cryptocurrency Regulations and Banking in 2022

Michael Magrath

Co-Chair of the FIDO Alliance's Government Deployment Working Group and is on the Board of Directors of the Electronic Signature and Records Association (ESRA)

The coming year may be the most crucial yet in solidifying crypto standards in the U.S., which could bring significant benefits to banking institutions.

According to a recent survey sponsored by OneSpan, 50% of bank executives and leaders in the U.S. are principally concerned about digital currency going into 2022.

Although the U.S. is lagging in developing a central bank digital currency, regulators are increasingly seeking to bring regulatory clarity to the cryptocurrency industry. This includes cracking down on crypto's use in fraud, money laundering, and other illegal activity, and imposing tax requirements on crypto assets.

The research found that 41% of respondents in the U.S. agree that more effective regulation of crypto will make that market more attractive for participation by banks. Indeed, greater regulatory clarity and risk mitigation – especially

the application of anti-money laundering (AML) requirements, such as "know your customer," to crypto transactions, will allow banks to more readily tap into the emerging industry.

By harnessing the power of crypto and other blockchain-based technologies, banks can offer more efficient and transparent services to customers, better compete with fintech and boost profits. The Biden administration has been eager to establish oversight mechanisms and reporting requirements on crypto without imposing outright bans or otherwise harsh regulations. The infrastructure law signed by President Biden in mid-November extends reporting requirements to a broadly defined "digital assets" category that includes cryptocurrencies and non-fungible tokens (NFTs).

In expanding the AML cash-reporting requirement, recipients of digital asset transactions greater

*„Although the U.S. is lagging in developing a central bank digital currency, regulators are increasingly seeking to bring regulatory clarity to the cryptocurrency industry*

## *„Nekoliko zakona koji su uvedeni ove godine imaju za cilj pružanje regulatorne jasnoće i suzbijanje uloge kriptovaluta u kriminalu“*

transakcija digitalne imovine veće od 10.000 USD moraju podnijeti IRS obrazac 8300 u trgovinskom ili poslovnom kontekstu. Ovaj zahtjev neće stupiti na snagu do 2024. kako bi se omogućilo Ministarstvu finansija i Poreskoj upravi da daju dodatna pojašnjenja, uključujući definiciju digitalne imovine.

Šeme ransomware-a visokog profila, koje su postale rasprostranjenije i sofisticirane tokom pandemije, bile su glavna pokretačka snaga u kripto regulatornom okruženju.

Nacionalni prioriteti za borbu protiv pranja novca i finansiranja terorizma FinCEN-a, objavljeni u junu 2021., uključuju „sajber kriminal, uključujući i relevantnu sajber bezbjednost i razmatranja virtuelne valute“. Agencija napominje da je „omogućavanje brzog praćenja i zabrane prihoda od virtuelne valute“ ključni cilj u suzbijanju plaćanja ransomware-a, koji se često traže u kriptovalutama. Ministarstvo pravde je u oktobru osnovalo Nacionalni tim za izvršenje u kripto valutama radi istraživanja i krivičnog gonjenja slučajeva upotrebe kriptovaluta u nezakonitim aktivnostima.

Nekoliko zakona koji su uvedeni ove godine imaju za cilj pružanje regulatorne jasnoće i suzbijanje uloge kriptovaluta u kriminalu.

Zakon o sankcionisanju i zaustavljanju ransomware-a, koji je predstavljen u Kongresu u avgustu, nastoji da ojača nacionalnu sajber bezbjednost kroz razvoj obaveznih zahtjeva za sajber bezbjednost i regulisanje kripto berzi. Prema predlogu zakona, koji je trenutno na komisiji u Senatu, ministar finansija bi imao 180 dana nakon usvajanja da razvije i uvede propise za smanjenje anonimnosti kripto berzi.

Zakon o eliminaciji prepreka za inovacije, koji je Dom usvojio u aprilu, zahtijevaće od Komisije za hartije od vrijednosti i Komisije za trgovinu robnim fjučersima da uspostave zajedničku radnu grupu o digitalnoj imovini kako bi promovisali regulatornu jasnoću i podstakli inovacije. Zakon o taksonomiji tokena dalje nastoji da podstakne regulatornu transparentnost definisanjem „digitalnih tokena“, koji bi bili izuzeti iz definicije hartije od vrijednosti.

Godina 2022 predstavlja godinu izazova u pogledu razvoja kohezivnijeg pristupa regulisanju kripto industrije. Različite države i nacionalne agencije su krenule u izdavanje ponekad različitih pravila, standarda i definicija. Ovo je stvorilo fragmentiranu regulativu: SEC, IRS i CFTC imaju

različite definicije kriptovalute, a svaka agencija želi da učestvuje u kreiranju dalje regulative.

Zbog transnacionalne prirode kriptovalute, biće potrebno da se SAD uključe i u međunarodne napore SPNFT i formulisanje međunarodnih standarda. Ključni prioritet bi trebalo da bude uspostavljanje međunarodno prihvaciće definicije za digitalnu imovinu i kriptovalute.

U pokušaju da se pozabavi ovim regulatornim nedosljednostima, predsjednik Bajden navodno razmatra izdavanje ukaza kojim bi se federalne agencije uputile da prouče i razviju preporuke o kriptovaluti, uključujući njihove implikacije na nacionalnu bezbjednost inovacije. Zaštita potrošača, istraživanje i razvoj, kao i politika konkurenčije takođe će biti ključne teme za razmatranje, a nacionalni kripto car bi čak mogao biti na dnevnom redu.

Čak i ako se ukaz ne realizuje, predsjednik će i dalje nastojati da stvori robusniji i ciljaniji pristup za regulisanje kriptovaluta. Predviđeno je da 2022. godina bude najključnija godina do sada u učvršćivanju kripto standarda u SAD-u, a banke će imati značajne koristi od regulatorne jasnoće i mogućnosti za inovacije.

*„Several pieces of legislation introduced this year aim at providing regulatory clarity and cracking down on crypto's role in crime*

than \$10,000 must file an IRS Form 8300 in a trade or business context. This requirement will not go into effect until 2024 to allow the Treasury Department and the IRS to make further clarifications, including the definition of digital assets.

High-profile ransomware schemes, which have become more prevalent and sophisticated during the pandemic, have been a major driving force in the crypto regulatory landscape.

FinCEN's AML/CFT National Priorities, issued June 2021, includes "cybercrime, including relevant cybersecurity and virtual currency considerations." The agency notes that "enabling rapid tracing and interdiction of virtual currency proceeds" is a critical goal in cracking down on ransomware payments, which are often demanded in cryptocurrency. In October, the Justice Department launched a National Cryptocurrency Enforcement Team to investigate and prosecute cases of cryptocurrency in illegal activity.

Several pieces of legislation introduced this year aim at providing regulatory clarity and cracking down on crypto's role in crime.

The Sanction and Stop Ransomware Act, introduced in Congress in August, seeks to

strengthen national cybersecurity through the development of mandatory cybersecurity requirements and the regulation of crypto exchanges. Under the bill, which is currently in committee in the Senate, the Treasury Secretary would have 180 days after passage to develop and institute regulations to reduce the anonymity of crypto exchanges.

The Eliminate Barriers to Innovation Act, passed the House in April, would require the Securities and Exchange Commission and the Commodity Futures Trading Commission to establish a joint working group on digital assets to promote regulatory clarity and encourage innovation. The Token Taxonomy Act further seeks to foster regulatory transparency by defining "digital tokens," which would be exempted from the definition of a security.

Heading into 2022, a significant challenge will be developing a more cohesive approach to regulating the crypto industry. Various states and national agencies have charged forward in issuing sometimes disparate rules, standards and definitions. This has created a fragmented regulatory landscape: the SEC, IRS and CFTC all have varying definitions of cryptocurrency,

and each agency wants a hand in crafting further regulation.

Due to the transnational nature of cryptocurrency, the US must also look to engage in international AML/CFT efforts and the formulation of international standards. A key priority should be establishing an internationally accepted definition for digital assets and cryptocurrency.

In a move to address these regulatory inconsistencies, President Biden is reportedly considering issuing an executive order to direct federal agencies to study and develop recommendations on crypto, including its implications for national security and innovation. Consumer protection, research and development, and competition policy will also be key topics for consideration, and a national crypto czar might even be on the agenda.

Even if the executive order does not come to fruition, the president will still look to create a more robust and targeted approach to crypto regulation. 2022 is slated to be the most crucial year yet in solidifying crypto standards in the U.S., and banks stand to benefit significantly from regulatory clarity and innovation opportunities.



David Vergara,  
Viši direktor  
marketinga za  
bezbjednost proizvoda  
u kompaniji OneSpan

# Trendovi u prevarama i predviđanja prevara za 2022.

Svaka godina ima svoja iznenađenja, ali trendovi u rješenjima za bezbjednost i otkrivanje prevara su jasni. U ovom blogu sakupili smo pet predviđanja koja će oblikovati bezbjednosni pejzaž 2022. godine

Kako počinjemo 2022., možemo razmišljati o još jednoj godini za pamćenje. Preduzeća, vlade i druge organizacije koje su izgradile procese rada na daljinu kao odgovor na pandemiju COVID-19 provele su prošlu godinu optimizujući i jačajući ove sisteme kako bi osigurali pozitivno i sigurno korisničko iskustvo. Bilo da se radi o krađi identiteta, prevarama u plaćanju, sintetičkim prevarama sa identitetom, krađi identiteta ili drugim vrstama prevara i finansijskim krivičnim djelima, posao digitalne bezbjednosti nikada nije završen. Stručnjaci za bezbjednost gledaju u budućnost kako bi pronašli nove načine da zaštite svoje klijente i korisnike od prevara, digitalnih prevara i sajber kriminalaca.

*„Stručnjaci za bezbjednost gledaju u budućnost kako bi pronašli nove načine da zaštite svoje klijente i korisnike od prevara, digitalnih prevara i sajber kriminalaca“*

Svaka godina ima svoja iznenađenja, ali trendovi u rješenjima za bezbjednost i otkrivanje prevara su jasni. U ovom blogu sakupili smo pet predviđanja koja će oblikovati bezbjednosni pejzaž 2022. godine.

## 1. INICIJATIVE ZA DIGITALNI IDENTITET ĆE SE POVEĆATI ZA VLADE, DRŽAVE I PRIVATNI SEKTOR

Vlade širom svijeta pokreću inicijative za digitalni identitet koje korisnicima omogućavaju pristup nizu usluga putem internetskih ili mobilnih aplikacija. Singapur, UAE i Australija već su izdali šemu digitalnog identiteta, a EU se takođe kreće u tom smjeru revizijom eIDAS-a i najavom Evropskog digitalnog identiteta.

Dostupnost digitalnih identiteta na mobilnim uređajima će olakšati ugradnju i autentifikaciju digitalnih aplikacija i pomoći u borbi protiv napada prevare preuzimanja računa. Kada se klijent verifikuje, on može koristiti svoj digitalni identitet bilo gdje u bilo koje vrijeme na mreži za uključivanje ili provjeru autentičnosti bilo koje aplikacije pomoću provjere digitalnog identiteta.

Svaka aplikacija koja se bavi digitalnim identitetima moraće prilagoditi i podržati nove vladine šeme

David Vergara, Senior Director of Security  
Product Marketing at OneSpan

# Prevention Trends and Predictions for 2022

Every year has its surprises, but the trends in security and fraud detection solutions are clear. In this blog, we've gathered the five predictions that will shape the security landscape in 2022

As we start 2022, we can reflect on another memorable year. Businesses, government, and other organizations that built remote processes in response to the COVID-19 pandemic have spent the past year optimizing and strengthening these systems to ensure a positive and secure customer experience. Whether identity theft, payment fraud, synthetic identity fraud, phishing, or other fraud types and financial crimes, the work of digital security is never done. Security experts are looking ahead to find new ways to protect their customers and users from scams, digital fraud, and cybercriminals.

Every year has its surprises, but the trends in security and fraud detection solutions are clear.

In this blog, we've gathered the five predictions that will shape the security landscape in 2022.

## **1. DIGITAL IDENTITY INITIATIVES WILL INCREASE FOR GOVERNMENTS, STATES, AND PRIVATE SECTORS**

Governments around the globe are launching digital identity initiatives that enable users to access a range of services via online or mobile applications. Singapore, UAE, and Australia have already issued a digital identity scheme, and the EU is moving in that direction too with the revision of eIDAS and the announcement of the European Digital Identity.

The availability of digital identities on mobile devices will facilitate the onboarding and authentication to digital applications and help combat account takeover fraud attacks. Once a consumer is verified, they can use their digital identity anywhere at any time online to onboard or authenticate to any application using digital identity verification.

Any application dealing with digital identities will need to adapt and support the new governmental

*„Security experts are looking ahead to find new ways to protect their customers and users from scams, digital fraud, and cybercriminals*

*„Vlade širom svijeta pokreću  
inicijative za digitalni identitet  
koje korisnicima omogućavaju  
pristup nizu usluga putem  
internetskih ili mobilnih  
aplikacija*

digitalnog identiteta kako bi bila relevantna na tržištu. Primjeri sektora uključuju dobavljače energije, banke, poštanske usluge i pružaoce telekomunikacionih usluga. Nadalje, upotreba kvalifikovanih elektronskih potpisa će postati relevantnija: građani mogu koristiti svoje digitalne identitete za legalno potpisivanje ugovora na internetu.

## **2. SIGURNOSNE MJERE I PREVENCIJA PREVARA ZA UGRAĐENE FINANSIJSKE PONUDE**

Nefinansijska preduzeća mogu ponuditi prilagođene finansijske proizvode svojoj zajednici, kao što su krediti do dana isplate za lak i pouzdan pristup kreditu ili specijalizovane digitalne platforme za kamiondžije koje nude kredite za finansiranje goriva ili osiguranje vozila. Analitičarska firma Juniper Research očekuje da će vrijednost ugrađenog finansijskog tržišta premašiti 138 milijardi dolara u 2026., sa samo 43 milijarde dolara u 2021.

I klijenti i organizacije postale su otvoreniji za rad sa nefinansijskim institucijama. Ove kompanije imaju bolji pristup podacima o klijentima, što pomaže u pružanju optimalnog korisničkog iskustva i dovodi do veće lojalnosti brenda. Međutim, iako ove ugrađene finansijske ponude predstavljaju vrijednost za klijente i mogućnost za finansijere, one takođe privlače pažnju sajber kriminalaca. Budući da aplikacije za finansiranje često uključuju platne transakcije i veze sa bankovnim računima, ove fintech aplikacije će postati još interesantnije za hakere kako budu postajale sve popularnije.

U tom smislu, bezbjednost će igrati ključnu ulogu kako tržište bude sazrijevalo. Samo kompanije koje kombinuju nesmetano putovanje korisnika sa sigurnim okruženjem će se isticati u gomili. Funkcionalnost i

upotrebljivost biće važni da budete sigurni, ali organizacije koje ne uspiju da zaštite svoje internet stranice i mobilne aplikacije brzo će izgubiti reputaciju brenda i korisničku bazu.

## **3. PRIVATNOST PO DIZAJNU POSTAJE IMPERATIV DA ORGANIZACIJE OSTANU KONKURENTNE**

Privacy by design odnosi se na ideju da budućnost privatnosti ne može biti osigurana samo usklađenošću sa regulatornim okvirima. Umjesto toga, osiguranje privatnosti u idealnom slučaju mora postati zadati način rada organizacije, a lični podaci bi trebali da budu zaštićeni od samog početka – u fazi dizajna.

Iako je GDPR ovaj koncept stavio u središte pažnje, o njemu se prvi put raspravljalo 1990-ih godina. U to vrijeme, Ann Cavoukian, bivša kanadska komesarka za informacije i privatnost, definisala je sedam principa koji se smatraju temeljom privatnosti po dizajnu, uključujući omogućavanje postavki privatnosti prema zadatim postavkama, proaktivnost i transparentne motive za prikupljanje podataka. Ti principi ostaju na snazi i danas.

U današnjem dobu konstantnog kršenja podataka i rizika od prevare, privatnost će se koristiti za razlikovanje od konkurenčije i stvaranje poslovne prednosti. Za kompanije će biti ključno da pokažu da razumiju principe privatnosti po dizajnu i da ih integrišu na svim nivoima svoje organizacije kako bi svojim zaposlenim, partnerima i klijentima ponudili garanciju da privatnost shvataju ozbiljno. Kompanije koje nisu u stanju da pokažu ove principe će izgubiti tržišni udio. Prema Trace Foshee, višem analitičaru u Aite Grupi, „interakcije [između finansijske institucije i klijenta] moraju biti dosljedne i predvidljive; nedosljednost rađa neizvjesnost, a neizvjesnost podriva njihov osjećaj sigurnosti“.



24h KEŠ  
KREDITI

DA SNOVE  
OSTVARITE  
*brzo!*



Zapad Banka

+382 20 690 000

stanovnistvo@zapadbanka.me

[www.zapadbanka.me](http://www.zapadbanka.me)

Korisnici očekuju da im se ponudi jasno objašnjenje o sigurnosnoj strategiji i privatnosti njihovih ličnih podataka, a u slučaju neovlašćenih ili lažnih transakcija, klijenti mogu da smatraju da je njihova finansijska institucija odgovorna za to. Ako izgube povjerenje u instituciju, preći će u FI koji nudi takvu transparentnost i odgovornost. Čak i nedavno Google je počeo da nudi više transparentnosti o načinu na koji se podaci koriste.

#### **4. PREVARA SA KRIPTOVALUTAMA ČE STRAHOVITO PORASTI**

Platforme za razmjenu kriptovaluta razvijene su vrlo brzo iz otvorenog koda bez ozbiljnog shvatanja njihovog sigurnosnog ekosistema ili upravljanja prevarama. Pošto su platforme neregulisane i nisu sigurne, nema garancije da će klijenti dobiti svoj novac nazad nakon hakovanja. Najmanje 32 incidenta povezanih sa hakovanjem i prevarama su se već dogodile 2021. godine u ukupnoj vrijednosti od skoro 3 milijarde dolara. Bez sumnje, broj incidenata povezanih sa hakovanjem kriptovaluta i gubitaka od prevara oboriće rekorde 2022. godine.

Najčešći tipovi kripto hakovanja su phishing i napadi društvenog inženjeringu, iako tehnologija za zaštitu klijenata od tih napada već postoji godinama i koriste je tradicionalne banke. Push obavještenja umjesto jednokratnih lozinki poslatih putem SMS-a mogu spriječiti napade zamjene SIM kartice. Takođe,

#### **VJEŠTAČKA INTELIGENCIJA, KRIPTO I DIGITALNI IDENTITET**

Dok razvijate svoje godišnje planove, zapamtite staru izreku. Sigurnost je proces, a ne odredište. Iako postoje neki elementi, kao što je regulisanje vještačke inteligencije, gdje ćemo morati pričekati da vidimo šta konačni zakon podrazumijeva, danas, u 2022., imamo alate za borbu protiv prevara. Digitalne finansijske usluge ubrzano postaju popularne, a to će i dalje privlačiti povećanu pažnju prevaranta. Međutim, digitalni identitet, zaštita aplikacija, *push* obavještenja i višefaktorska autentifikacija s biometrijom mogu se implementirati kako bi se klijenti zaštitali od lažnih aktivnosti bez stvaranja glomaznog korisničkog iskustva.

zaštita aplikacija može zaštiti aplikacije novčanika od kloniranja i tajne ekstrakcije.

Jedini način da se ublaže ovi napadi je uviđenje većeg broja propisa i pravila, kao što je PSD2 i Zahtjev za snažnom autentikacijom klijenta. Za klijente je, s druge strane, ključno da odaberu platformu berze koja nudi vrhunske sigurnosne mogućnosti.

#### **5. VJEŠTAČKA INTELIGENCIJA ĆE VODITI REGULATORNU AGENDU 2022. GODINE**

Upotreba vještačke inteligencije i mašinskog učenja u finansijama se masovno proširila 2021. godine, a samo će se povećati u narednim godinama. Prema nedavnom istraživanju OneSpan-a, 32% finansijskih institucija već postavljaju vještačku inteligenciju kako bi bili u skladu sa propisima. Jurisdikcije širom svijeta nestrpljivo žele da razviju rješenja zasnovana na vještačkoj inteligenciji, istovremeno uzimajući u obzir etičke implikacije njene upotrebe, kao što je rješavanje rasnih predrasuda koje se uvlače u algoritme za prepoznavanje lica. Politike i zakoni koji se odnose na korišćenje vještačke inteligencije doveće do pojave regulative 2022. godine i kasnije.

U SAD-u, na primjer, finansijski regulatori izdali su Zahtjev za informacijama u martu 2021. kako bi dobili informacije od finansijskih institucija o njihovoj upotretbi vještačke inteligencije. Regulatori su željni da razumiju kako se vještačka inteligencija koristi u njihovom pružanju usluga klijentima i u druge poslovne i operativne svrhe. Ovi uvidi će vjerovatno dovesti do Obavještenja o predlogu donošenja propisa, što je prethodnica propisa. Očekujemo da će oni biti objavljeni 2022. Federalne regulatorne mjere ne bi trebalo da iznenade finansijske institucije. Na osnovu nedavnog istraživanja koje je sproveo Arizent, 43% američkih finansijskih institucija je istaklo da su predviđeni federalni propisi o vještačkoj inteligenciji glavna briga.

Slično, Regulativa o vještačkoj inteligenciji koju je predložila Evropska komisija nastoji da podstakne razvoj vještačke inteligencije uz klasifikovanje i regulisanje rješenja vezanih za vještačku inteligenciju u odnosu na rizik. Regulativa trenutno napreduje kroz zakonodavni proces. Ako propis bude usvojen, to će se dogoditi tek krajem 2022. ili 2023. Očekujemo da će prvi propisi biti objavljeni 2023., kako bi mogli stupiti na snagu 2024. godine.

*„Governments around the globe  
are launching digital identity initiatives  
that enable users  
to access a range of services  
via online or mobile  
applications*

digital identity schemes in order to be relevant in the market. Example sectors include energy suppliers, banks, postal services and telco providers. Furthermore, the usage of qualified electronic signatures will become more relevant: citizens can use their digital identities to legally sign contracts online.

## **2. SECURITY MEASURES AND FRAUD PREVENTION FOR EMBEDDED FINANCE OFFERINGS**

Non-financial enterprises are able to offer tailored financial products to their community, such as payday loans for easy and reliable access to credit or specialized digital platforms for truckers offering credit for fuel financing or vehicle insurance. Analyst firm Juniper Research expects that the value of the embedded finance market will exceed \$138 billion in 2026, from just \$43 billion in 2021.

Both consumers and organizations have become more open to working with non-financial institutions. These companies have better access to consumer data, which helps in providing an optimal user experience and leads to greater brand loyalty. However, though these embedded finance offerings present value to consumers and opportunities for financiers, they also attract the attention of cybercriminals. Because financing apps often include payment transactions and connections to bank accounts, these fintech applications will become even more interesting for hackers as they gain in popularity.

Security will play a key role as the market matures. Only the companies that combine a frictionless user journey with a secure environment will stand out in the crowd. Functionality

and usability will be important to be sure, but organizations that fail to protect their websites and mobile apps will quickly lose their brand reputation and customer base.

## **3. PRIVACY BY DESIGN BECOMES IMPERATIVE FOR ORGANIZATIONS TO REMAIN COMPETITIVE**

Privacy by design refers to the idea that the future of privacy cannot be assured solely by compliance with regulatory frameworks. Rather, privacy assurance must ideally become an organization's default mode of operation and personal information should be protected from the start – at the design phase.

Although GDPR put this concept in the spotlight, it was first discussed in the 90's. At that time, Ann Cavoukian, former Canadian Information & Privacy Commissioner, defined seven principles that are considered the foundation of privacy by design, including enabling privacy settings by default, being proactive, and transparent motives for data collection. Those principles still remain valid today.

In today's age of constant data breaches and fraud risk, privacy will be used to differentiate from the competition and create a business advantage. It will be critical for companies to demonstrate they understand the principles of privacy by design and integrate them at all levels of their organization to offer their employees, partners, and customers the warranty they are taking privacy seriously. Companies that are not able to demonstrate these principles will lose market share. According to Trace Fooshee, Senior Analyst at Aite Group, "interactions [between the financial institution



do  
**25 000 €**  
do  
**10 godina**



NLB Gotovinski kredit

# Naj kredit za vas i vaše naj!

NLB Gotovinski kredit sa dužim rokom otplate  
i većim iznosom novca.

Za sve što dolazi.

**NLB Banka**

and customer] must be consistent and predictable; inconsistency breeds uncertainty and uncertainty undermines their sense of security."

Customers expect to be offered a clear explanation about security strategy and privacy of their personal data, and in the event of unauthorized or fraudulent transactions, customers may hold their financial institution responsible. If they lose trust in the institution, they will move to an FI that does offer such transparency and accountability. Recently, even Google has started to offer more transparency about the way data is being used.

#### 4. CRYPTOCURRENCY FRAUD WILL SKYROCKET

Crypto exchange platforms have been developed very rapidly from open source without taking their security ecosystem or fraud management seriously. Since the platforms are unregulated and not secure, there's no guarantee that customers get their money back after a hack. At least 32 incidents of hacks and fraud have already taken place in 2021, for a total value of almost \$3 billion. Without a doubt, the number of cryptocurrency hack incidents and fraud losses will break records in 2022.

The most common types of crypto hacking are phishing and social engineering attacks, even though the technology to protect customers against those attacks has already existed for years and has been in use by traditional banks. Push notifications instead of one-time passwords sent via SMS can prevent SIM Swap attacks. Also, application shielding can protect wallet applications from cloning and secret extraction.

The only way to mitigate these attacks is to bring in more regulation and rules, like PSD2 and the requirement for Strong Customer Authentication. For customers, on the other hand, it is critical to select a stock exchange platform that offers premium security capabilities.

#### 5. ARTIFICIAL INTELLIGENCE WILL LEAD THE REGULATORY AGENDA IN 2022

The use of artificial intelligence and machine learning in finance has expanded massively in 2021, and it will only increase in the coming years.

#### AI, CRYPTO, AND DIGITAL IDENTITY

As you develop your yearly plans, remember the old saying. Security is a process, not a destination. While there are some elements, like AI regulation, where we will have to wait to see what the final legislation entails, we have the tools today to fight fraud in 2022. Digital financial services are rapidly growing in popularity, and that will continue to attract increased attention from fraudsters. However, digital identity, app shielding, push notifications, and multi-factor authentication with biometrics can all be implemented to protect customers from fraudulent activity without creating a cumbersome user experience.

According to a recent OneSpan survey, 32% of FIs are already putting AI in place to comply with regulations. Jurisdictions across the world are eagerly looking to develop AI-based solutions while also considering the ethical implications of its use, such as addressing racial bias that creeps into facial recognition algorithms. Policies and legislation pertaining to the use of artificial intelligence will lead to regulations in 2022 and beyond.

In the US, for example, financial regulators issued a Request for Information in March 2021 to get input from financial institutions on their use of AI. The regulators wanted to understand how AI is used in their provision of services to customers and for other business and operational purposes. These insights will likely lead to a Notice of Proposed Rulemaking, which is a precursor to a regulation. We expect these to be published in 2022. Federal regulatory action should not surprise financial institutions. Based on recent research conducted by Arizent, 43% of US FIs noted that anticipated federal AI regulations are a top concern.

Likewise, the European Commission's proposed Artificial Intelligence Regulation seeks to encourage the development of AI while classifying and regulating AI solutions according to risk. The regulation is currently progressing through the legislative process. If the legislation passes, it won't occur until late 2022 or 2023. We expect the first regulations to be published in 2023, so it can go into effect in 2024.



Reinis Jansons,  
šef Instituta  
za finansije  
Swedbanke

# Mladi sve više meta prevaranata, postaju „finansijske mule“

**K**ao odgovor na ponude za laku zaradu, sve više mlađih ljudi danas upada u ruke prevaranata i postaju „finansijske mule“, pomazući tako prevarantima da peru i prebacuju novac. Najčešće, naizgled primamljive ponude daju ne samo malu nagradu za učinjeno, već i „finansijske mule“ upadaju u oči policije, što značajno utiče na život mlade osobe u budućnosti.

Finansijska mula je osoba koja prenosi (elektronski ili u gotovini) novac primljen od trećeg lica drugoj osobi uz određenu proviziju. Pristajući da prenese strani novac sa vašeg računa u banci ta osoba krši zakon. Kazna za takvo djelo je lišavanje slobode, novčana kazna ili rad u javnom interesu. Državna policija je u proteklih godinu dana zabilježila više od jednog prekršaja ove vrste, ali se procjenjuje da je stvarni broj žrtava prevaranta i ljudi koji dolaze brzo do zarade znatno veći.

Dmitrij Homenko, zamjenik šefa Odjeljenja za privredni kriminal Državne policije, kaže:

„Suzbijanje prihoda stečenih kriminalom jedan je od prioriteta Državne policije i tome je posvećeno mnogo policijskih resursa. Nedavno smo vidjeli da su lokalni mlađi ljudi koji žele da zarade novac

*„Finansijska mula je osoba koja prenosi (elektronski ili u gotovini) novac primljen od trećeg lica drugoj osobi uz određenu proviziju“*

na lakši način uključeni u međunarodne šeme prevara, postajući kuriri novca opranog za kriminal, a ponekad ni ne shvataju teške krivično pravne i druge posljedice tako naizgled lake zarade.“

Osim krivičnog dosjeda i izlaženja na vidjelo, izvršavanje funkcije „finansijskih mula“ može donijeti i druge posljedice, na primjer, banka može zatvoriti račun bez mogućnosti otvaranja novog. To, međutim, znači da želja za brzom zaradom bavljenjem kriminalnom djelatnošću takođe može značajno da utiče na mogućnosti za karijeru, jer poslodavac možda neće htjeti da sarađuje sa osobom koja je prethodno počinila krivično djelo, a nema mogućnost da svoju platu prebaci na bankarski račun. Nedostatak računa takođe može dovesti do poteškoća u primanju raznih beneficija. Istina, prema iskazima „finansijskih mula“ u policiji, većina mlađih ljudi nije svjesna da prenošenje tuđeg novca sa njihovih bankarskih računa predstavlja krivično djelo niti da takvo ponašanje može uticati na njihove živote u budućnosti:

- „Nisam mislio da radim nešto loše. Ja samo položim novac na svoj račun i onda ga uzmem sa bankomata.
- „Trenutno slučaj istražuje Državna policija. Sada je jasno da će moje nepromišljeno ponašanje imati

# Young people increasingly fall into scammers' nails, becoming 'money mules'

Reinis Jansons, Head of Swedbank Institute of Finance

*„A money mule is a person who transfers (electronically or in cash) money received from a third party to another person, receiving a commission for it*

In response to easy-profit offers, more and more young people today are falling into the nails of fraudsters and becoming "money mules," thereby helping fraudsters launder and move money. Most often, the seemingly enticing offers provide not only a small reward for what has been done, but also the "money mules" coming to the attention of the police, significantly affecting the young person's life in the future.

A money mule is a person who transfers (electronically or in cash) money received from a third party to another person, receiving a commission for it. Agreeing to transfer foreign money from your bank account violates the law. Such an act threatens deprivation of liberty, a fine or community service. In the past year, the State Police has recorded more than one violation of this type, but it is estimated that the actual number of victims of fraudsters and easy profit-making people is much higher.

Dmitry Homenko, Deputy Head of the Economic Crime Department of the State Police, says:

"Combating the proceeds of crime is one of the priorities of the State Police and a lot of police resources are devoted to it. Recently, we have seen that local young people who want to make money easily are involved in international fraud schemes, becoming couriers of money laundered for crime, and sometimes do not even realise the severe criminal law and other consequences of such seemingly easy profits."

In addition to criminal record and getting in sight, the execution of the function of "money mules" can bring with it other consequences, for example, a bank can close an account without the possibility of opening a new one. This, in turn, means that the desire to earn a quick profit by engaging in a criminal activity can also have a significant impact on career opportunities, because the employer may not want to cooperate with a person who has previously committed a crime and who does not have the opportunity to transfer his salary to a bank account in Latvia. The absence of an account can also lead to difficulties in receiving various benefits. True, according to the "money mules" themselves in the police, most young people are not aware that transferring foreign money through their bank account is criminal or how such behaviour will affect their lives in the future.

- 'I didn't think I was doing anything wrong. I just let me put the money into my account and then take it out of the ATM'.

posljedice, žalim što nisam znao sve ovo prije nego što sam pristao na takvu ponudu.“

- „Nisam mislio ništa loše. Činilo se da nisam učinio ništa loše. Ne znam kako da kažem mami kako će naći posao sa krivičnim dosijeom.“

Ovo su objašnjenja data policiji od strane samo nekoliko mladih ljudi ili „finansijskih mula“ koji su postali žrtve kriminalaca i brokera.

„Jedan od važnih kamena temeljaca finansijske pismenosti nije samo sposobnost da planirate svoje prihode i rashode na napredan i pametan način, već i da kritički procijenite mogućnosti dopune sadržaja vašeg novčanika. Nažalost, mnogi stanovnici i ne samo mladi ljudi, nemaju pitanja i nedoumica kada vide još jednu, primamljivu profitabilnu reklamu, koja obećava da će biti plaćeni gotovo ništa. Morate shvatiti da se iza svake takve ponude krije udica, a jedini korisnik vašeg članstva će biti prevarant. Štaviše, takav izvor zarade će vam donijeti samo nevolje. Pozivajući se na takve reklame, u stvarnosti rizikujete sav svoj budući život i buduće planove zbog stranaca“, kaže Reinis Jansons, šef Instituta za finansije Swedbanke.

### ŠTA JE FINANSIJSKA MULA?

Finansijska mula je svaki pojedinac koji prenosi sredstva, u ime ili po nalogu drugog. Oni se regrutuju da pomognu kriminalcima u pranju prihoda od nezakonitih aktivnosti i često im se obećava lak novac za njihovo učešće u premještanju sredstava na različite načine uključujući:

- kriptovalute
- Fizičku valutu (gotovinu)

*„Većina nije svjesna da prenošenje tuđeg novca sa njihovih bankarskih računa predstavlja krivično djelo niti da takvo ponašanje može uticati na njihove živote u budućnosti“*

- Bankarske transfere (novčane transakcije, ACH, EFT)
- Preduzeća za novčane usluge
- Pre-paid kartice

### NAČINI NA KOJI SE FINANSIJSKE MULE REGRUTUJU

- Neželjena elektronska pošta ili druga neželjena komunikacija u kojima se traži otvaranje bankovnog računa, novčanika za kriptovalute ili poslovanja na njihovo ime
- Romantične prevare/prevare sa povjerenjem
- Prevare pri zapošljavanju koje obećavaju lak novac
- Prevare u vezi sa neplaćanjem/nedostavom
- Lutrijske prevare u kojima se prikupljaju lični podaci

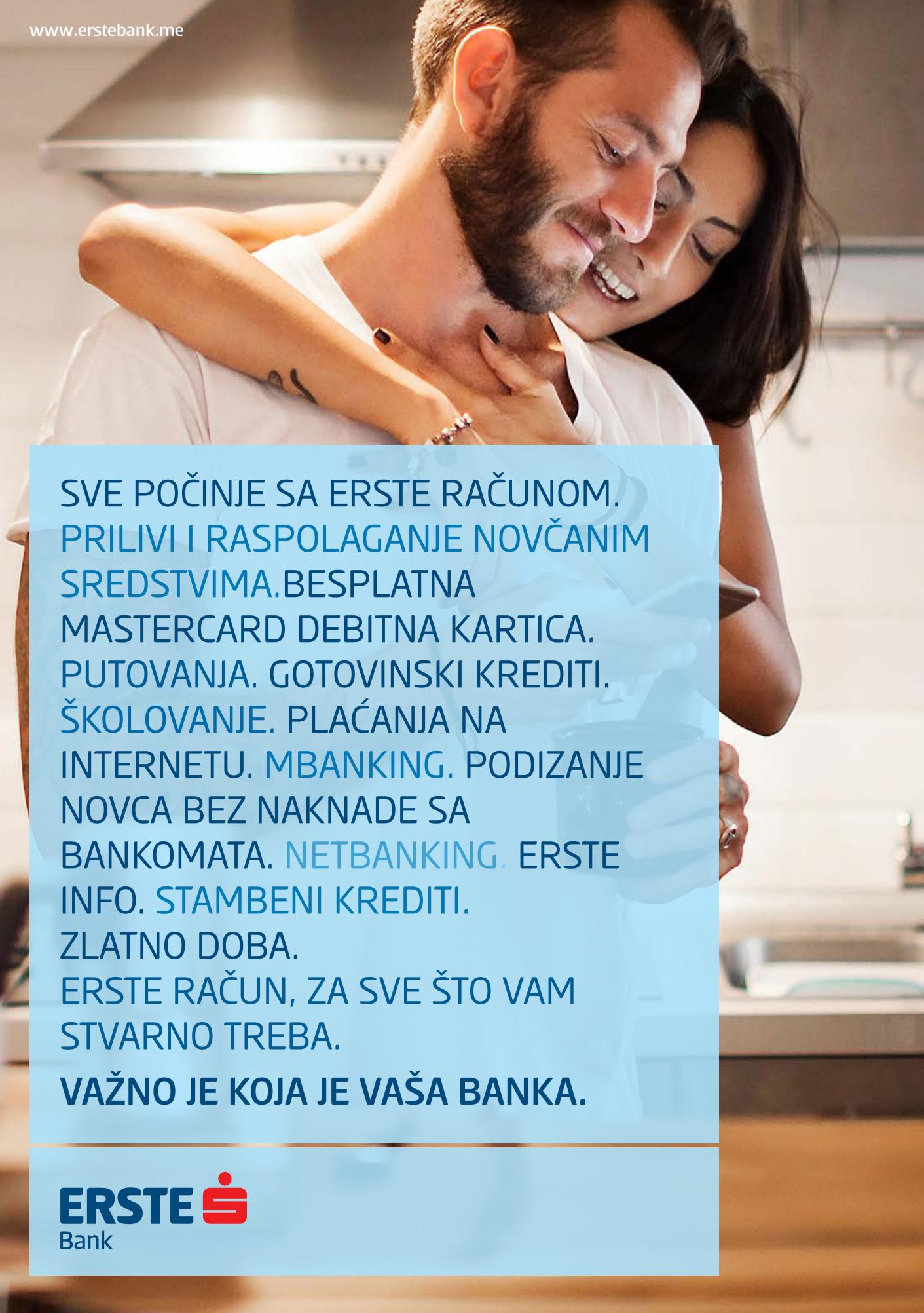
### KO JE U RIZIKU?

Svako može biti regrutovan da bude finansijska mula. Međutim, ciljane populacije uključuju starije osobe, studente i nove imigrante. Sajber stručnost ili znanje nije potrebno, finansijska mula će biti upućena kako da otvara račune i obrađuje razne transakcije.

### NEDAVNI TREND OVDE

Od 2020. do 2021. godine, IC3 je primio porast pritužbi koje se odnose na prevare povezane sa pandemijom COVID-19 i online prevare koje uključuju kriptovalute, kao što su kompromisi sa poslovnom elektronском poštrom, iznuda, prevare pri zapošljavanju i prevare u vezi sa povjerenjem/ljubomorom. Porast ovih prevara mogao bi biti rezultat izolacije zbog karantinskih ograničenja COVID-19, gubitka zaposlenja zbog COVID-19 i povećanja rada na daljinu što je omogućilo kriminalcima da upute finansijske mule da daju kopije svojih ličnih podataka na internetu.

Finansijske mule su takođe zamoljene da dostave kopije svojih ličnih podataka ili da direktno otvore račune u kriptovalutama i novčanike u sklopu internetskih prevara kao što su prevare u vezi s ljubavnim odnosima, iznuda, neplaćanje/neisporuka ili investicionie prevare. Ovi računi otvoreni na ime finansijske mule mogli bi kasnije da se koriste u drugim prevarama za ciljanje žrtava kompromisa poslovne elektronske pošte, tehničke podrške i drugih online prevara.



SVE POČINJE SA ERSTE RAČUNOM.  
PRILIVI I RASPOLAGANJE NOVČANIM  
SREDSTVIMA. BESPLATNA  
MASTERCARD DEBITNA KARTICA.  
PUTOVANJA. GOTOVINSKI KREDITI.  
ŠKOLOVANJE. PLAĆANJA NA  
INTERNETU. MBANKING. PODIZANJE  
NOVCA BEZ NAKNADE SA  
BANKOMATA. NETBANKING. ERSTE  
INFO. STAMBENI KREDITI.  
ZLATNO DOBA.  
ERSTE RAČUN, ZA SVE ŠTO VAM  
STVARNO TREBA.  
**VAŽNO JE KOJA JE VAŠA BANKA.**



**TRADICIJA DUGA  
PREKO 150 GODINA**

**020 442 200**

---

**www.ziraatbank.me**

 **Ziraat Bank**  
Montenegro

- "Currently, the case is being investigated by the State Police. It is now clear that my ill-considered behaviour will have consequences I regret not to know all this before I agreed to such an offer."
- "I didn't mean anything wrong. I didn't seem to be doing anything wrong. I don't know how to tell my mom how I'm going to find a job with a criminal record.'

These are explanations provided by only a few young people who have fallen victim to criminals and money brokers, or 'money mules', to the police.

"One of the important cornerstones of financial literacy is not only the ability to plan your income and expenses in a forward-looking and smart way, but also to critically evaluate the possibilities of supplementing the contents of your wallet. Unfortunately, many Latvians, and not only young people, have no questions or doubts when they see another, enticing profit advertisement, which promises that you will be paid for almost nothing. You have to understand that there's a hook behind every such offer, and the only beneficiary of your membership will be a fraudster. What's more, such a source of profit will only bring you trouble. By referring to such advertisements, in reality you risk all your future life and future plans because of strangers," says Reinis Jansons, Head of Swedbank Institute of Finance.

### **WHAT IS A MONEY MULE?**

Any individual who transfers funds, on behalf of, or at the direction of another. Money mules are recruited to assist criminals with laundering proceeds from

illegal activity and are often promised easy money for their participation in moving funds by various methods including:

- Cryptocurrency
- Physical currency (cash)
- Bank transfers (wires, ACH, EFT)
- Money services businesses
- Pre-paid cards

### **WAYS MONEY MULES ARE RECRUITED**

- Unsolicited emails or other communications requesting to open a bank account, cryptocurrency wallet, or business in their name
- Romance/confidence scams
- Employment scams promising easy money
- Non-payment/non-delivery scams
- Lottery scams where personal information is collected

### **MONEY MULE: COMPLICITY**

#### **WHO IS AT RISK?**

Anyone can be recruited to be a money mule; however, targeted populations include the elderly, college-aged students, and newly immigrated individuals. Cyber-expertise or knowledge is not required the money mule will be directed how to open accounts and process various transactions.

### **RECENT TRENDS**

In 2020 into 2021, the IC3 received an increase in complaints relating to COVID-19 related fraud and online scams involving cryptocurrency, such as business email compromises, extortion, employment scams and confidence/romance scams. The increases in these scams could be the result of isolation due to COVID-19 quarantine restrictions, the loss of employment due to the COVID-19, and increases in remote work which allowed criminals to instruct money mules to provide copies of their personal information online.

Money mules were also asked to provide copies of their personal information or to directly open cryptocurrency accounts and wallets as part of online scams such as romance fraud, extortion, non-payment/

*„Most young people are not aware that transferring foreign money through their bank account is criminal or how such behaviour will affect their lives in the future*

## FINANSIJSKE MULE: SAUČESNIŠTVO

Nesmotrene ili nesvesne mule: nisu svjesni da su umiješani u veću kriminalnu šemu. Ove osobe se obično regrutuju putem prevara kao što su prevare u vezi sa romantičnim prevarama ili, u novije vrijeme, prevare pri zapošljavanju zbog pandemije COVID-19. Generalno, ove osobe iskreno vjeruju da pomažu nekome ko se ponaša kao njihov romantični partner ili poslodavac.

Nesmotrene mule: ignorišu znakove upozorenja o kriminalnim aktivnostima ili su namjerno slijepi za finansijsku aktivnost u kojoj učestvuju. Možda su primili upozorenja od osoblja banke, ali nastavljaju da otvaraju više računa. Ove osobe generalno počinju kao nesmotrene finansijske mule.

Saučesničke mule: svjesni svoje uloge finansijske mule i saučesnika u većoj kriminalnoj šemi. Oni mogu redovno da otvaraju bankovne račune u raznim institucijama s namjerom da primaju nezakonita sredstva ili otvoreno reklamiraju svoje usluge kao finansijska mula i aktivno vrbuju druge.

## POSLJEDICE PONAŠANJA FINANSIJSKE MULE

Pojedinci koji se ponašaju kao finansijske mule izlažu se riziku od krađe identiteta, lične odgovornosti, negativnog uticaja na kreditne rezultate i nemogućnosti otvaranja bankovnih računa u budućnosti. Nadalje, njima i njihovim porodicama kriminalci mogu da prijete nasiljem ako ne nastave da rade kao finansijske mule.

Osim toga, ove osobe, čak i ako su nesmotreno ušle u posao, se suočavaju sa zatvorskom kaznom, novčanom kaznom ili radom u javnom interesu. Naročito u Sjedinjenim Državama, potencijalne federalne optužbe uključuju: prevaru pošte, bankarsku prevaru, pranje novca, transakcionalno pranje novca, zabranu nelicenciranog poslovanja za prenos novca i tešku krađu identiteta. Ove optužbe uključuju novčane kazne od 1.000.000 dolara i do 30 godina zatvora.

## SAVJETI ZA ZAŠТИTU

Ako vjerujete da ste korišćeni kao finansijska mula:

- PRESTANITE da komunicirate sa osumnjičenim kriminalcem
- PRESTANITE da prenosite sredstva ili predmete od vrijednosti
- Čuvajte priznanice, kontakt informacije i komunikacije (e-poruke, tekstualne poruke, govorne pošte) kako bi informacije mogle biti proslijedene policiji

- Obavijestite svoju banku ili pružaoca plaćanja
- Obavijestite policiju. Prijavite sumnjivu aktivnost Centru FBI za žalbe na internet kriminal (IC3) na adresu [www.ic3.gov](http://www.ic3.gov) i kontaktirajte lokalnu kancelariju FBI-a

Da biste sprječili da budete regrutovani kao finansijska mula:

- Ne prihvatajte ponude za posao u kojima se od vas traži da dobijete sredstva kompanije na vaš lični račun ili da otvorite poslovni bankovni račun
- Budite sumnjičavi ako romantični partner od vas traži da primite ili prenesete sredstva sa vašeg računa
- Ne dajte nikome svoje finansijske podatke (npr. informacije o bankovnom računu, prijave, lozinke)
- Ne dajte nikome kopije vaših identifikacionih dokumenata (npr. vozačku dozvolu, broj socijalnog osiguranja)
- Izvršite online pretraživanja kako biste potvrdili sve informacije koje ste dobili
- Obratite se svojoj finansijskoj instituciji sa bankarskim pitanjima ili nedoumnicama u vezi sa finansijskim transakcijama na vašem računu

Za dodatne informacije o Finansijskim mulama, pogledajte: FBI Prevare i Sigurnost: Ne budi finansijska mula: svjesnost o tome može sprječiti zločin <https://www.fbi.gov/scams-and-safety/common-scams-and-crimes/money-mules>

### MONEY MULES: COMPLICITY

Unwitting or unknowing mules: not aware that they are involved in a bigger criminal scheme. These individuals are typically recruited via scams such as romance scams or more recently, employment scams due to the COVID-19 pandemic. Generally, these individuals genuinely believe they are helping someone who is acting as their romantic partner or employer.

Witting mules: ignore warning signs of criminal activity or are willfully blind to the financial activity they are participating in. They may have received warnings from bank personnel but continue to open multiple accounts. These individuals generally begin as an unwitting mule.

Complicit mules: aware of their role as a money mule and complicit in the larger criminal scheme. They might regularly open bank accounts at various institutions with the intention of receiving illicit funds or openly advertise their services as a money mule and actively recruit others.

communications (emails, text messages, voicemails) so the information may be passed to law enforcement

- Notify your bank or payment provider
- Notify Law Enforcement. Report suspicious activity to the FBI's Internet Crime Complaint Center (IC3) at [www.ic3.gov](http://www.ic3.gov) and contact your local FBI field office

To prevent yourself from being recruited as a money mule:

- Do not accept job offers that ask you to receive company funds into your personal account or ask you to open a business bank account
- Be suspicious if a romantic partner asks you to receive or transfer funds from your account
- Do not provide your financial details to anyone (e.g., bank account information, logins, passwords)
- Do not provide copies of your identification documents to anyone (e.g., driver's license, social security number)
- Conduct online searches to corroborate any information provided to you
- Reach out to your financial institution with banking questions or concerns about financial transactions in your account

non-delivery, or investment scams. These accounts opened in the money mule's name could then be later used in other scams to target victims of business email compromises, tech support, and other online scams.

### CONSEQUENCES FOR ACTING AS A MONEY MULE

Individuals acting as money mules are putting themselves at risk for identity theft, personal liability, negative impacts on credit scores, and the inability to open bank accounts in the future. Furthermore, they and their families could be threatened by criminals with violence if they do not continue to work as a money mule.

In addition, these individuals face prison sentences, a fine or community service, even if unwitting. Particularly in the United States, potential Federal charges include: Mail Fraud, Wire Fraud, Bank Fraud, Money Laundering, Transactional Money Laundering, Prohibition of Unlicensed Money Transmitting Business, and Aggravated Identity Theft. These charges come with fines reaching \$1,000,000 and up to 30 years in prison.

### TIPS FOR PROTECTION

If you believe you are being used as a money mule:

- STOP communicating with the suspected criminal
- STOP transferring funds or items of value
- Maintain receipts, contact information, and

For additional information on Money Mules, please view: FBI Scams and Safety: Don't Be a Mule: Awareness Can Prevent Crime  
<https://www.fbi.gov/scams-and-safety/common-scams-and-crimes/money-mules>

# Pandemija ubrzala digitalizaciju, povećavajući i rizike za potrošače

Nadležni organ EU za osiguranje i profesionalno penzijsko osiguranje (EIOPA) objavio je svoj Izvještaj o potrošačkim trendovima, koji identificira ubrzanje digitalizacije kao jasan trend koji proizlazi iz pandemije COVID-19. To donosi mogućnosti, ali i neke brige za potrošače, kao što su prevare i mogući novi oblici isključenja iz pristupa finansijskim proizvodima.

U sredstalnih šokova uzrokovanih globalnom pandemijom, osiguravatelji, posrednici i penzionalni fondovi su ipak nastavili da služe potrošačima na efikasan način, pokazujući ukupnu snažnu operativnu otpornost. Međutim, pojavio se niz novih izazova povezanih sa povećanjem rizika od prirodnih katastrofa.

EIOPA je identificirala niz ključnih problema u potrošačkim trendovima:

- Postojeća zabrinutost oko proizvoda povezanih sa investicionim fondovima i dalje postoji zbog složenosti proizvoda što dovodi do nedostatka jasnoće oko troškova i koristi. Pouzdano stavljanje rezultata potrošača u srce dizajna proizvoda, distribucije i procesa praćenja je ključno za rješavanje problema vrijednosti za novac i moguće pogrešne prodaje i za opšte poboljšanje finansijskog zdravlja potrošača.

- Primijećeno je sve više proizvoda koji se prodaju kao „održivi“, što izaziva zabrinutost oko potencijala za manipulativni zeleni marketing („greenwashing“), ali i pokazuje da se sektor kreće u susret ESG doprinosima.

preferencijama potrošača, doprinoseći tako održivjem oporavku.

- Dok su digitalne inovacije poboljšale efikasnost i lakše rukovanje potraživanjima, posebno za zahtjeve male vrijednosti i velike količine, problemi i dalje postoje na nekim tržištima.

- Rizici koji se pojavljuju izazvali su nove zabrinutosti oko isključenja i mogućih povećanja nedostataka u zaštiti. Nedostatak jasnoće u pogledu uslova i ograničeno razumijevanje isključenja od strane potrošača može biti štetno za potrošače. Osim toga, uočeni rast rizika koji se ne mogu osigurati proširuje praznine u zaštiti.

- Veća upotreba praksi optimizacije cijena, oslanjajući se na poboljšane tehnike vještačke inteligencije i na dostupnost više podataka o potrošačima, može dovesti do nepravednog tretmana i mogućeg finansijskog isključenja, te povećati rizik od indirektne diskriminacije.

Što se tiče penzionih fondova, nastavlja se prelazak sa definisanih naknada na planove sa definisanim doprinosima.

Uopšteno govoreći, dobro razvijen i uravnotežen penzionalni sektor, koji osigurava adekvatnu buduću penzijsku štednju, rezultat je kombinacije državnih, profesionalnih i ličnih penzijskih proizvoda. Dok tradicionalno, pružaoci državnih penzija često igraju značajnu ulogu u obezbjeđivanju adekvatnih penzijskih primanja evropskih građana, 2021. godine primijećen je trend vezan za povećanje davaoca privatnih penzija u odnosu na državne penzije. Detaljni trendovi na tržištima ličnih penzija značajno variraju, jer proizvodi su heterogeni u svim državama članicama.

Dugoročna penziona štednja može finansirati realnu ekonomiju i omogućiti penzionim štedišima da učestvuju u održivom, dugoročnom ekonomskom rastu. Kako su potrošači sve više zainteresovani za održive proizvode, a tržišni akteri prilagođavaju svoje interne investicione politike i proizvode, to bi moglo podržati aktivno učešće penzionih štediša u održivom ekonomskom rastu; ali ovaj trend takođe izaziva zabrinutost oko manipulativnog zelenog marketinga i obmanjujućih marketinških komunikacija za potrošače.

EIOPA će nastaviti da prati i promoviše korišćenje dosljednih supervizorskih praksi kako bi osigurala da se prilike i rizici istaknuti u ovom izvještaju na odgovarajući način rješavaju.

# The pandemic has fast-forwarded digitalisation, raising also risks for consumers

The European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA) published today its Consumer Trends Report, which identifies an acceleration in digitalisation as a clear trend emerging from the COVID-19 pandemic. This brings opportunities but also some concerns for consumers, such as frauds and possible new forms of exclusion from access to the financial products.

**A**midst the continued shocks caused by the global pandemic, insurers, intermediaries, and pension funds have nonetheless continued to serve consumers in an efficient manner, showing overall strong operational resilience. However, a number of new challenges emerged linked to an increase in natural catastrophe risks.

EIOPA identified a number of key issues in the consumer trends:

- Existing concerns around unit-linked products persist due to product complexity resulting in a lack of clarity around costs and benefits. Reliably putting consumer outcomes at the heart of product design, distribution and monitoring processes is critical for tackling value for money issues and possible mis-selling and to overall improve consumer's financial health.

- More and more products being marketed as 'sustainable' have been observed, raising concerns over the potential for so-called 'greenwashing', but also showing a sector moving to meet consumers' ESG preferences,

contributing thereby to a more sustainable recovery.

- While digital innovation has improved efficiency and user-friendliness of claims handling particularly for low value and high volume claims, issues persists in some markets.

- Emerging risks have raised new concerns around exclusions and possible increases in protection gaps. A lack of clarity in terms and conditions and limited consumer understanding of exclusions can be detrimental for consumers. In addition, an observed growth in uninsurable risks widens protection gaps.

- Greater use of price optimization practices, relying on improved artificial intelligence techniques and on more consumer data being available, can lead to unfair treatment and possible financial exclusion, and increase the risk of indirect discrimination.

On pension funds, the shift from defined benefit to defined contribution schemes continues.

More generally, a well-developed and balanced pension sector, which ensures adequate future retirement savings, is the result of a combination of state, occupational and personal pension products. While traditionally, state pension providers often play a more significant role to provide for adequate retirement income of European citizens, a trend linked to an increase of private pension providers over state pensions was observed in 2021. Detailed trends in personal pensions markets vary significantly, as products are heterogeneous across Member States.

Long-term pension savings can finance the real economy and enable pension savers to participate in sustainable, long-term economic growth. As consumers are increasingly interested in sustainable products and market players are adapting their internal investment policies and products, this could support the active participation of pension savers in sustainable economic growth; but this trend is also raising concerns around greenwashing and misleading marketing communications for consumers.

EIOPA will continue to monitor and promote the use of consistent supervisory practices to ensure that opportunities and risks highlighted in this report are appropriately addressed.



# Mašinsko učenje pomaže da se uravnoteže rizik i inovacije

Todd Raque, izvršni direktor za usklađenost sa finansijskim kriminalom i borbu protiv pranja novca u Featurespace

Prije pet godina digitalna transformacija u bankarstvu bila je fokusirana na proizvod ili na određenu poslovnu liniju, ali u novije vrijeme inovacija je postala imperativ. To je ubrzala pandemija, koja je stvorila trenutnu potrebu za bezbrižnim uključivanjem potrošača i klijenata i mogućnošću podrške bržim plaćanjima.

„Svjedoci smo kombinovanja aktivnosti oko preispitivanja trenutnih strategija kako bi ih proširili, ali i i drugačijeg stava na to kako im oni pristupaju,“ rekao je za PYMNTS Todd Raque, izvršni direktor za usklađenost propisa za borbu protiv finansijskog kriminala i pranja novca u Featurespace.

U prostoru u kojem posluju, fokus je na tome kako biti efikasniji u korišćenju digitalnog iskustva u interakciji sa klijentima i kako biti proaktivniji u identifikaciji rizika koji se pojavljuju. Sa prelaskom na digitalizaciju, došlo je do porasta prevara i finansijskog kriminala.

„Biti u digitalnom okruženju i pokušavati da budete što inovativniji dovodi do veće izloženosti prijetnji sa stanovišta finansijskog kriminala,“ rekao je Raque.

## UPRAVLJANJE KLUČNIM RIZICIMA POVEZANIM SA DIGITALNOM TRANSFORMACIJOM

Dva ključna rizika sa kojima se organizacije moraju pozabaviti kada započinju svoju digitalnu transformaciju su sajber rizici povezani sa neovlašćenom upotrebom i rizik od gubitka ili curenja podataka. Da bi upravljale sajber rizicima, kompanije moraju da održavaju integritet svog sistema,

a kako bi sprječile gubitak ili curenje podataka, moraju da obezbijede zaštitu podataka u cijelom ekosistemu.

„Budući da su pristupi implementaciji povezani i u velikoj meri se oslanjaju na partnerstva i eksterne pružaoce usluga, morate da upravljate tim rizicima jer se to odnosi na ulazak u odnos sa trećom stranom koja vam pomaže u vašim naporima da izvršite modernizaciju“, rekao je Raque.

Digitalna transformacija takođe pruža nove i inovativne načine za borbu protiv finansijskog kriminala. Na primjer, mašinsko učenje pruža i nadzirane i nenadzirane pristupe za identifikaciju i otkrivanje sumnjivih aktivnosti.

Mašinsko učenje proširuje pogled kompanije u smislu identifikacije stvari od interesa ili potencijalno sumnjivih aktivnosti, donoseći kontekst iz prethodnih transakcija kako bi se identifikovale netipične vrijednosti koje bi mogle biti vrijedni razmatranja. Takođe pruža operativnu efikasnost jer se fokusira na stvari koje su važne sa stanovišta istrage, a ne na stvari koje daju lažne pozitivne rezultate.

## PODRŠKA NESMETANOM UKLJUČIVANJU KLIJENATA, INTERAKCIJI I PLAĆANJIMA

U želji za modernizacijom, kompanije treba da imaju koordiniran, holistički okvir za rješavanje rizika, rekao je Raque. Različiti akteri unutar organizacije će imati različite poglede na rizik, tako da bi trebalo da postoji konsolidovani okvir za identifikaciju, rukovanje i upravljanje rizicima.

Kompanije bi takođe trebalo da osiguraju da je njihova podrška razumnim

,*„Biti u digitalnom okruženju i pokušavati da budete što inovativniji dovodi do veće izloženosti prijetnji sa stanovišta finansijskog kriminala“*

inovacijama u skladu sa njihovim ukupnim sklonostima ka preuzimanju rizika i njihovim strukturama upravljanja.

„Mislim da morate biti proaktivni u odnosima sa svojim partnerima, dobavljačima sa kojima radite, ali i iz regulatorne perspektive, gdje ste uključeni u pravi nivo razgovora, što dovodi do toga da su svi u skladu sa istim ishodima“, rekao je Raque.

U narednim godinama će biti više napretka u smislu iskorištavanja inovacija, rekao je Raque. Kao prvo, iz regulatorne perspektive, vjerovatno će doći do novih jasnoća i smjernica, posebno u vezi s sprečavanjem pranja novca (SPN).

„Svi su navikli na iskustvo u korišćenju mobilnih uređaja, a to je kanal putem kojeg će većina klijenata stupiti u kontakt sa vama, tako da postoji ogromna prilika da iskoristite prednosti svih ovih stvari koje se spajaju i iskoristite nove kapacitete neke od ovih tehnologija – ne samo u borbi protiv nedozvoljenih finansija i finansijskog kriminala, već i da pomognete u podršci nesmetanog uključivanja klijenta, interakciji i iskustvu plaćanja“, rekao je Raque.

# Machine Learning Helps Financial Institutions Balance Risk and Innovation

Todd Raque, financial crimes compliance and anti-money laundering executive at Featurespace

Five years ago, digital transformation in banking was focused on a product or a certain business line, but more recently, innovation has become an imperative. That was accelerated by the pandemic, which created an immediate need for frictionless onboarding with customers and clients and the ability to support faster payments.

"We see a combination of activities around rethinking current strategies to make them broader, but also taking a fresh look at how they're approaching it," Todd Raque, financial crimes compliance and anti-money laundering executive at Featurespace, told PYMNTS.

In the space in which he operates, the focus is on how to be more effective in the use of the digital experience in interacting with clients and how to be more proactive in identifying emerging risks. With the push to digital, there's been an increase in fraud and financial crime.

"Being out in a digital environment and trying to be more innovative leads to a larger kind of threat exposure from a financial crime perspective," Raque said.

## MANAGING THE KEY RISKS ASSOCIATED WITH DIGITAL TRANSFORMATION

Two of the key risks that organizations must address as they begin their digital transformation are the cyber risks related to unauthorized use and the risk of data loss or leakage. To manage cyber risks, companies must maintain the integrity of their system, and to prevent data loss or

leakage, they must ensure the protection of data across the ecosystem.

"Because implementation approaches are related and rely heavily upon partnerships and third-party providers, you have to manage those risks as it relates to entering into a relationship with a third party who helps you deliver modernization efforts," Raque said.

Digital transformation also provides new and innovative ways to fight financial crime. For example, machine learning provides both supervised and unsupervised approaches to identify and detect suspicious activity.

Machine learning expands the company's view in terms of identifying things of interest or potentially suspicious activity, bringing context from previous transactions to identify outliers that may be worth looking into. It also delivers operational efficiencies because it focuses on the things that matter from an investigative perspective, rather than things that give false positives.

## SUPPORTING FRICTIONLESS CUSTOMER ONBOARDING, INTERACTION AND PAYMENTS

As companies look to modernize, they should have a coordinated, holistic framework around how to address risk, Raque said. Different stakeholders within the organization will have different views of risk, so there should be a consolidated framework to identify, handle and manage risks.

Companies should also make sure that their support of reasonable innovation aligns with their overall risk appetite and their governance structures.

*„Being out in a digital environment and trying to be more innovative leads to a larger kind of threat exposure from a financial crime perspective*

"I think you have to be proactive in your relationships as you go down this path with your partners, the vendors that you work with, but also from a regulatory perspective, where you're engaged in the right level of conversation, that you're bringing everybody along and everyone's aligned on the same outcomes," Raque said.

In the coming years, there's going to be more progress in terms of leveraging innovation, Raque said. For one thing, from a regulatory perspective, there's likely to be new clarity and guidance coming out, especially around anti-money laundering (AML).

"Everyone's used to a mobile experience, and that's the channel that most customers are going to engage with you with, so there's a huge opportunity to take advantage of all these things coming together and leverage the new capacity of some of this technology — not only in the fight against illicit finance and financial crime, but to help support a frictionless customer onboarding, interaction and payment experience," Raque said.

# Brz i jednostavan povrat PDV-a iz regionala i EU

Mirko Vincetić, direktor CASH BACK IMO, dipl.ecc.,  
Član UO Udruženja poreskih savetnika Srbije)

P  
redučeće CASH BACK IMO doo posluje od 2007.g. i specijalizovano za usluge refundacije (povrata) inostranog PDV-a i to:

- Pravnim licima koja su registrovana u Crnoj Gori uspešno vraćamo srpski PDV od Poreske uprave Srbije
- Pravnim licima koja su registrovana u Crnoj Gori uspešno vraćamo inostrani PDV i iz: Bosne I Hercegovine, S. Makedonije, Slovenije i većine država EU.

Mi možemo refundirati (vratiti) PDV koji su crnogorske firme platili u Srbiji po osnovu troškova usluga, kao što su troškovi hotelskog smeštaja, seminara i simpozijuma; troškovi raznih kotizacija; troškovi putarine i goriva za kamione, troškovi dorade i obrade proizvoda; iznajmljivanje automobila, poslovnih i sportskih zabava, itd.

Naš najveći kvalitet jeste mreža naših kancelarija u Regionu kao i kooperantskih kancelarija u državama EU i Americi. Zahvaljujući tako razgranatoj mreži kancelarija, CASH BACK uspešno, profesionalno i blagovremeno obavlja povrat PDV-a za naše klijente.

Zbog dugogodišnjeg iskustva, CASH BACK IMO uživa visok ugled kod domaćih poreskih uprava, a uspešnost pozitivno rešenih zahteva iznosi 98,5 %.

Pravo na povrat srpskog PDV-a imaju strana pravna lica iz: Crne Gore, Hrvatske, BiH, S. Makedonije, Slovenije, Austrije, Nemačke, Švajcarske, Bugarske, Rumunije, Mađarske, Velike Britanije, Holandije, Belgije, Danske, Norveške.

Pravna lica iz Crne Gore, pored Srbije, imaju parvo na povrat i iz sledećih zemalja i to: Austrije, Belgije, Danske, Finske, Francuske, Irske, Island, Luksemburga, Malte, Monaka, Holandije, Norveške Švedske, S. Makedonije, Slovenije, Bosne I Hercegovine.

Naglašavamo da je povrat bosanskohercegovačkog PDV-a od Uprave za indirektno oporezivanje Bosne I Hercegovine novost, pošto se pravo na povrat primenjuje tek od prošle godine.

# CASH BACK IMO DOO BEOGRAD

www.refundacijapdv.com

email: info@cashback.rs

Tel. +381 11 307 6640



povrat inostranog PDV-a za hotelski  
smeštaj i putovanja



povrat inostranog PDV-a za obuke,  
simpozijume, konferencije i kongrese



povrat inostranog PDV-a za transport  
međunarodnog prevoza robe i putnika

**Povrat inostranog PDV-a pravnim licima koja su  
registrovana u Crnoj Gori**

*„Zahvaljujući  
razgranatoj mreži  
kancelarija u Regionu  
kao i kooperantskih  
kancelarija u  
državama EU i  
Americi, CASH BACK  
uspešno, profesionalno  
i blagovremeno  
obavlja povrat PDV-a  
za klijente*

Koristeći našu uslugu povrata inostranog PDV-a, klijenti mogu uštedeti 1/4 inostranih troškova, pošto se stope PDV-a po pojedinim državama kreću od 18 do 27%.

Procedura pripreme dokumenata naših klijenata je jednostavna jer se radi po našim instrukcijama.

Obavezna dokumenta su:

- originalne fakture (koje vraćamo nakon završene procedure)
- potvrda lokalne poreske uprave klijenta da je u sistemu PDV-a Crne Gore

Kod većine poreskih uprava, krajnji rok za podnošenje dokumenata za fakture iz 2021. je 30. 06. 2022...g.. Izuzetak su Holandija (tri godine unazad) i V. Britanija (za fakture izdate od 01. 07. 2021. do 30. 06. 2022. g. krajnji rok za podnošenje dokumenata je 31. 12. 2022. g.).

Po svim fakturama srpskih dobavljača iz 2021.g. u kojima je obračunat i iskazan srpski PDV, krajnji rok za podnošenje zahteva za povrat kod Poreske uprave Srbije je 30. juli, 2022.

Nakon završenog postupka refundacije, klijent dobija Rešenje poreske uprave države iz koje je vraćen PDV. Ovo Rešenje služi kao pravni osnov za potpuno zakonito knjiženje primljenog novca kao legalnog prihoda od refundiranog PDV-a, kao i za svaki drugi posao (klijenti ga najčešće knjiže kao vanredan prihod).

Na žalost, crnogorska pravna lica još uvek ne mogu izvršiti povrat od poreske uprave Hrvatske po fakturama hrvatskih dobavljača. Naime, po hrvatskim propisima neophodno je da Crna Gora I Hrvatska uspostave (proglose) uzajamnost o vraćanju PDV-a. Ugovor o uzajamnosti nije klasični međudržavni ugovor koji podrazumeva parlamentarnu ratifikaciju nego se uspostavlja razmenom pisama dvaju ministarstava finansija.

Cash Back IMO je u Srbiji inicirao uspostavu uzajamnosti sa Hrvatskom (i sa drugim državama, Švajcarska, Mađarska itd.). Slobodni smo da naša znanja i iskustva oko uspostave uzajamnosti između Crne Gore i Hrvatske, stavimo na raspolaganje Ministarstvu finansija Crne Gore i to probono (bez ikakve naknade).

Naši klijenti su mnoge uspešne inostrane kao i firme koje posluju u Srbiji i u Crnoj Gori.

# Fast and Easy VAT Refund From the Region and EU

Mirko Vincetić, Director of CASH BACK IMO, BSc in Economics, member of the Board of Directors of the Association of Tax Advisors of Serbia)

CASH BACK IMO has been operating since 2007 and is specialised in providing foreign VAT refund services as follows:

- We are successfully refunding Serbian VAT to legal persons registered in Montenegro from the Tax Authorities of Serbia
- We are successfully refunding foreign VAT to legal persons registered in Montenegro from Bosnia and Herzegovina, Northern Macedonia, Slovenia and majority of EU countries.

We can refund (recover) VAT paid by Montenegrin companies in Serbia based on service costs, costs of hotel accommodation, seminars and symposia; costs of various registration fees; toll and fuel costs for trucks, costs of finishing and processing products; car rental, business and sports entertainment, and the like.

Our greatest quality is our officenetwork in the Region as well as subcontractor offices in the EU and USA. Thanks to such an extensive office network, CASH BACK refunds VAT to our clients in a successful, professional and timely manner.

Due to many years of experience, CASH BACK IMO enjoys a high reputation with domicile tax administrations, and the success rate of positively resolved requests amounts to 98.5%.

Legal persons from the following countries are entitled to refund of Serbian VAT: Montenegro, Croatia, Bosnia and Herzegovina, Northern Macedonia, Slovenia, Austria, Germany, Switzerland, Bulgaria, Romania, Hungary, UK, the Netherlands, Belgium, Denmark, and Norway.

In addition to the VAT refund from Serbia, legal persons from Montenegro are entitled to VAT refund from the following countries: Austria, Belgium, Denmark, Finland, France, Ireland, Island, Luxembourg, Malta, Monaco, the Netherlands, Norway, Sweden, Northern Macedonia, Slovenia and Bosnia and Herzegovina.

We emphasize that the refund of Bosnia and Herzegovina's VAT from the Indirect Taxation Authority of Bosnia and Herzegovina is a novelty, as the right to a refund has been applied only since last year.

# Uvijek otvorena banka u tvom telefonu!

## Izaberi Prva m-banking



**PRVA BANKA CG**  
OSNOVANA 1901.  
ISKUSTVO ZA NOVO VRIJEME



*„Thanks to our office network in the Region as well as subcontractor offices in the EU and USA, CASH BACK refunds VAT to our clients in a successful, professional and timely manner*

With using our service of foreign VAT refund, clients may save 1/4 of expenses made abroad based on the fact that the majority of VAT rates range between 18 and 27% per individual countries.

The procedure of preparing documents of our clients is simple because it is done according to our instructions.

The required documents are:

- original invoices (which we return after the procedure is completed)
- statement from the client's local tax administration that it is in the VAT system of Montenegro

For most tax administrations, the deadline for submitting documents for invoices from 2021 is 30 June 2022. The exceptions are the Netherlands (three years ago) and the United Kingdom (for invoices issued from 1 July 2021 to 30 June 2022). The deadline for the submission of the documents is 31 December 2022).

According to all invoices of Serbian suppliers from 2021 in which Serbian VAT is calculated and stated, the deadline for submitting a request for refund to the Tax Administration of Serbia is 30 June 2022.

After the refund procedure is completed, the client receives the Decision of the tax administration of the state from which the VAT has been refunded. This Decision serves as a legal basis for posting the received money as legal income from refunded VAT, as well as for any other business (clients usually record it as extraordinary income).

Unfortunately, Montenegrin legal persons are still unable to make a refund from the Croatian Tax Administration on the invoices of Croatian suppliers. Namely, according to Croatian regulations, it is necessary for Montenegro and Croatia to establish (declare) reciprocity on VAT refunds. The agreement on reciprocity is not a classic interstate agreement that implies parliamentary ratification, but is established by exchanging letters between the two ministries of finance.

Cash Back IMO in Serbia initiated the establishment of reciprocity with Croatia (and with other countries, Switzerland, Hungary, etc.). We are free to make our knowledge and experience of establishing reciprocity between Montenegro and Croatia available to the Ministry of Finance of Montenegro pro bono (free of charge)

Our clients include many successful foreign companies, as well as companies operating in Serbia and Montenegro.



Jörg Gasser  
Udruženje bankara Švajcarske

# Integritet i reputacija su ključni za finansijski centar

Globalna ekonomija se suočava sa izuzetno izazovnim vremenima sa zakretom kamatnih stopa, inflatornim tendencijama i posljedicama rata Rusije protiv Ukrajine. Međunarodno orjentisani švajcarski finansijski centar je direktno pogoden. Banke osiguravaju visok nivo stabilnosti i dosljedno se pridržavaju važećih nacionalnih i međunarodnih pravila i mjera.

„Banke u Švajcarskoj dosljedno sprovode nacionalne i međunarodne sankcije. One istovremeno ulažu mjere za usklađenost poslovanja već dugi niz godina“, naglašava predsjednik SBA Marcel Rohner.

SBA podržava kontinuirani dalji razvoj mjera usklađenosti i sistem protiv pranja novca. Prema SBA, dobar ugled i integritet banaka i švajcarskog finansijskog centra u Švajcarskoj i inostranstvu moraju se dugoročno očuvati. Efikasna zaštita od sajber rizika takođe igra važnu ulogu. SBA radi zajedno sa nadležnim organima i drugim akterima u sektoru na povećanju sajber otpornosti na finansijskom tržištu. Cilj je uspostavljanje struktura za saradnju između finansijskih institucija i nadležnih organa u cilju jačanja prevencije i obezbjeđivanja efikasnog upravljanja krizama.

*„Dobar ugled i integritet banaka i švajcarskog finansijskog centra u Švajcarskoj i inostranstvu moraju se dugoročno očuvati. Efikasna zaštita od sajber rizika takođe igra važnu ulogu*

## AKCIIONI PLAN ZA BUDUĆE TRŽIŠTE „ODRŽIVE FINANSIJE“

Švajcarski finansijski centar želi da bude lider u oblasti održivih finansija. SBA ostvaruje dosljedan napredak sa konkretnim akcionim planom:

# Integrity and reputation are central to the financial centre

Jörg Gasser  
Swiss Bankers Association

The global economy is facing extremely challenging times with the interest rate turnaround, inflationary tendencies and the consequences of Russia's war against Ukraine. The internationally oriented Swiss financial centre is directly affected. The banks ensure a high level of stability and consistently adhere to the applicable national and international rules and measures.

"Banks in Switzerland are consistently implementing national and international sanctions measures. At the same time, they have been investing heavily in compliance measures for many years," emphasizes SBA President Marcel Rohner.

The SBA supports the continuous further development of compliance measures and the anti-money laundering system. According to the SBA, the good reputation and integrity of the banks and the Swiss financial centre in Switzerland and abroad must be preserved in the long term. Effective protection against cyber risks also plays an important role here. The SBA is working together with the authorities and other industry players to increase cyber resilience in the financial market. The aim is to establish structures for cooperation between financial institutions and authorities in order to strengthen prevention and ensure efficient crisis management.

*„Good reputation and integrity of the banks and the Swiss financial centre in Switzerland and abroad must be preserved in the long term. Effective protection against cyber risks also plays an important role“*

## GLAVNE PORUKE I PREPORUKE

- Slobodna samoregulacija: Novim samoregulacijama SBA definiše minimalni standard za svoje članove i jača konkurentnost i kredibilitet u ovoj oblasti uz visok kvalitet davanja savjeta. Konkretno, SBA formuliše obavezujuće zahtjeve za svoje članove za savjetodavne procese na strani ulaganja i finansiranja. Što se tiče održivosti finansijskih proizvoda, SBA podržava standarde razvijene od strane švajcarskog Udruženja za upravljanje imovinom (AMAS).
- Neto-nulte inicijative: SBA smatra da su neto-nulte inicijative efikasnosti instrumenti za postizanje klimatskog cilja do 2050. Predlaže da se njegovi članovi pridruže međunarodnim neto-nultim savezima i inicijativama za održivost u bankarskom sektoru. SBA teži statusu pristalica kod Neto-nultog bankarskog saveza.
- Obuka: SBA i banke dosljedno integrišu ESG kompetencije u obrazovanje i obuku. Cilj SBA je da obezbijedi da svi savjetnici za klijente imaju odgovarajuća znanja iz oblasti ESG-a i da ih koriste u procesu savjetovanja.

### ATRAKTIVNI OKVIRNI USLOVI ZA RASTUĆI BANKARSKI CENTAR

„Banke u Švajcarskoj su sada stabilne i pozitivno se razvijaju. Nakon rada na čišćenju bilansa nakon finansijske krize i obrade velikih regulatornih projekata, znakovi u bankarskom sektoru ukazuju na rast. Da bi bankarski sektor rastao održivo, potrebni su atraktivni

- Povodom godišnje medijske konferencije, koja se sada održava odvojeno od Dana bankara u proljeće, Udruženje švajcarskih bankara (SBA) predstavlja solidno pozicioniran švajcarski finansijski centar sa bankama koje se pozitivno razvijaju.
- Globalna ekonomija se suočava sa izazovnim vremenima sa visoko inflatornim tendencijama i posljedicama rata u Ukrajini. Banke su otporne i dosljedno se pridržavaju primjenjivih nacionalnih i međunarodnih pravila i mjera, uključujući sankcije.
- "Održivo finansiranje" je važno buduće tržište za banke. Potražnja za održivim proizvodima raste. Kako bi ojačala svoju konkurentnost na ovom tržištu, SBA se oslanja na konkretni akcioni plan. Samoregulacijom i drugim prilagođenim mjerama, banke daju efikasan i konkretni doprinos postizanju ciljeva Pariskog klimatskog sporazuma i postavljaju važne temelje za dodatni rast.

okvirni uslovi“, kaže Marcel Rohner, predsjednik SBA.

„Našim inicijativama želimo da doprinesemo promociji preduzetništva i inovacija kroz intenzivnu konkurenčiju i faktore atraktivne lokacije. To je Švajcarsku učinilo jakom i tim putem želimo da nastavimo“.

Povodom Godišnje medijske konferencije 2022., Marcel Rohner posebno identificira četiri centralna stupa rasta: intenzitet konkurenčije, međunarodnu konkurentnost, otpornost i politiku lokacije. SBA se intenzivno bavi ovim stu-

bovima. SBA je posvećena jasnim ciljevima i upućuje konkretnе zahtjeve industrije javnosti, politici i nadležnim organima.

### FOKUSIRATI SE NA REFORMU POREZA PO ODBITKU

Čak i nakon glasanja o ukidanju taksene marke u februaru 2022. godine, poreska politika ostaje na vrhu dnevnog reda sa reformom poreza po odbitku.

„Švajcarska ima mnogo uspješnih kompanija, od kojih mnoge igraju u najvišoj ligi širom sveta. Ali danas se te kompanije mogu finansirati samo preko švajcarskog tržišta kapitala pod veoma teškim uslovima, zbog čega se sele u inostranstvo. Bilo bi mnogo mudrije kada bi švajcarske kompanije mogle da se finansiraju u Švajcarskoj“, kaže izvršni direktor SBA Jörg Gasser i dodaje: „Zato je potrebna reforma poreza po odbitku. Ako Švajcarska ukloni svoje poreske prepreke, kompanije neće odlaziti u inostranstvo, već će poslovati u Švajcarskoj“.

## SOCIAL BOOKMARKS

- On the occasion of today's annual media conference, which now takes place separately from Bankers Day in spring, the Swiss Bankers Association (SBA) is presenting a solidly positioned Swiss financial centre with banks that are developing positively.

- The global economy is facing challenging times with highly inflationary tendencies and the consequences of the war in Ukraine. The banks are resilient and consistently adhere to the applicable national and international rules and measures, including sanctions.

- "Sustainable finance" is an important future market for banks. The demand for sustainable products is growing. To strengthen its competitiveness in this market, the SBA is relying on a concrete action plan. With tailor-made self-regulation and other measures, the banks are making an effective and concrete contribution to achieving the goals of the Paris Climate Agreement and are laying an important foundation for additional growth.

## ACTION PLAN FOR THE FUTURE MARKET "SUSTAINABLE FINANCE"

The Swiss financial centre wants to be a leader in the field of sustainable finance. The SBA is making consistent progress with a concrete action plan:

- Free self-regulation: With new self-regulations, the SBA defines a minimum standard for its members and strengthens competitiveness and credibility in this area with a high quality of advice. Specifically, the SBA formulates binding requirements for its members for the advisory processes on the investment and financing

side. With regard to the sustainability of financial products, the SBA supports the standards developed by the Asset Management Association Switzerland (AMAS).

- Net-zero initiatives: The SBA considers the net-zero initiatives to be effective instruments for achieving the 2050 climate target. It recommends that its members join international net-zero alliances and sustainability initiatives in the banking sector. The SBA is aiming for supporter status with the Net Zero Banking Alliance.

- Training: The SBA and the banks consistently integrate ESG competencies into education and training. The SBA aims to ensure that all client advisors have appropriate knowledge in the field of ESG and use it in the consulting process.

## ATTRACTIVE FRAMEWORK CONDITIONS FOR A GROWING BANKING CENTRE

"Banks in Switzerland are now stable and developing positively. After the clean-up work after the financial crisis and the processing of major regulatory projects, the

signs in the banking sector are pointing to growth. In order for the banking sector to grow sustainably, attractive framework conditions are needed," says Marcel Rohner, President of the SBA.

"With our initiatives, we want to contribute to promoting entrepreneurship and innovation through intense competition and attractive location factors. This has made Switzerland strong and we want to build on that."

On the occasion of the 2022 Annual Media Conference, Marcel Rohner specifically identifies four central pillars of growth: intensity of competition, international competitiveness, resilience and location policy. The SBA deals intensively with these pillars. It is committed to clear goals and addresses concrete demands of the industry towards the public, politics and authorities.

## FOCUS ON WITHHOLDING TAX REFORM

Even after the vote on the abolition of stamp duty in February 2022, tax policy remains at the top of the agenda with the reform of withholding tax.

"Switzerland has many successful companies, many of which play in the top league worldwide. But today these companies can only finance themselves via the Swiss capital market under very difficult conditions, which is why they are moving abroad. It would be much wiser if Swiss companies could finance themselves in Switzerland," says SBA CEO Jörg Gasser, adding: "That is why the reform of withholding tax is needed. If Switzerland removes its tax obstacles, we will no longer give the business away abroad, but operate it in Switzerland."



José Luis  
Martínez  
Campuzano,  
portparol  
Udruženja banaka  
Španije

# U Španiji 40% finansijske imovine građana u gotovini i depozitima

*„Postoji usaglašenost da će nivo kamatnih stopa u bliskoj budućnosti i dalje biti mnogo niži od inflacije za koju se očekuje da će ostati viša i duže od očekivanog“*

Centralne banke pojačavaju svoju poruku o održavanju povoljnih finansijskih uslova u bliskoj budućnosti, što ne znači da zvanične kamate ne mogu rasti. Zapravo, u nekim slučajevima se već otvoreno govori o ovoj mogućnosti, iako postoji usaglašenost da će nivo kamatnih stopa u bliskoj budućnosti i dalje biti mnogo niži od inflacije za koju se očekuje da će ostati viša i duže od očekivanog.

Štednja je smisljen i planski čin. Na taj način prestatemo da trošimo danas da bismo to činili u budućnosti, bilo zato što imamo konkretni cilj potrošnje ili predviđamo buduće potrebe. U ovom drugom slučaju akumuliramo rezerve sa ciljem da ih učinimo profitabilnim. Ali ako je ova profitabilnost niža od inflacije, zbog štednje slabih kupovna moći.

U Španiji, više od 40% finansijskih sredstava stanovništva je u gotovini i depozitima. Moramo uzeti

u obzir da je alternativa depozitima, u smislu sigurnosti i poverenja, javni dug, uglavnom sa negativnim kamatnim stopama. Ostatak distribucije finansijskih sredstava španskih domaćinstava čine učešće u kapitalu kompanija (25% od ukupne vrijednosti), fondova osiguranja i penzija (16%) i učešća u investicionim fondovima (15%).

Segment investicionih fondova je najviše povećao svoju težinu u portfoliju španskih investitora tokom protekle godine. Nije iznenadujuće, pošto su oni u skladu sa tri principa na kojima se zasniva štednja: dostupnost, dosljednost i profitabilnost. Ključno za investitore je da osmisle portfolio sredstava koji odgovara njihovom profilu rizika. A u ovom trenutku neophodna je i finansijska edukacija, kao garancija razumne analize investicije prije donošenja odluke i dobrog stručnog savjete kad god je to moguće.

José Luis Martínez Campuzano,  
Spokesman for the Spanish Banking Association

# In Spain, more than 40% of families' financial assets are in cash and deposits

*„There is unanimity that the level of interest rates in the near future will continue to be much lower than inflation that is expected to remain higher and for longer than expected“*

Central banks reinforce their message of maintaining favourable financial conditions in the near future, which does not mean that official interest rates cannot rise. In fact, in some cases there is already open talk of this possibility, although there is unanimity that the level of interest rates in the near future will continue to be much lower than inflation that is expected to remain higher and for longer than expected.

Saving is a deliberate and planned act. In doing so we stop spending today to do so in the future, either because we have a concrete consumption goal or we are anticipating future needs. In the latter case we accumulate reserves with the aim of making them profitable. But if this profitability is lower than inflation, savings lose purchasing power.

In Spain, more than 40% of families' financial assets are in cash and deposits. We must consider that

the alternative in terms of security and confidence to deposits is public debt, largely with negative interest rates. The rest of the distribution of the financial assets of Spanish households are the equity stakes of companies (25% of the total), insurance and pension funds (16%) and participations in investment funds (15%).

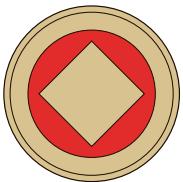
The segment of investment funds was the one that increased its weight in the portfolio of Spanish investors the most during the past year. It is not surprising, since they comply with the three principles on which savings are based: availability, consistency and profitability. The key for investors is to design a portfolio of funds appropriate to their risk profile. And at this point, financial education is essential, as a guarantee of a reasoned analysis of the investment prior to decision-making, and having good professional advice whenever possible.



# Nova generacija **POSlovanja**

**CKB GO POS - Tvoj telefon je tvoj POS terminal**

Dodatne informacije: [www.ckb.me](http://www.ckb.me) • CKB Contact Center 19894



UDRUŽENJE BANAKA

CRNE GORE

ASSOCIATION OF

MONTENEGRIN BANKS

UDRUŽENI  
OKO ZAJEDNIČKOG  
CILJA

Addiko Bank AD Podgorica

Adriatic bank

Crnogorska komercijalna banka AD Podgorica

Erste Bank AD Podgorica

Hipotekarna Banka AD Podgorica

Lovćen banka AD

NLB Banka

Prva banka Crne Gore 1901.

Universal Capital Bank

Zapad Banka AD Podgorica

Ziraat Bank