

## **NOVO PRAVNO UREĐENJE FINACIJSKIH USLUGA U BIH – KOLIKO SU KORISNICI STVARNO ZAŠTIĆENI?**

**Apstrakt:** U posljednje vrijeme svjedoci smo da se, gotovo pa svakodnevno, na finansijskom tržištu plasira nova usluga koja se različitim (često i agresivnim) metodama i kanalima oglašavanja nastoji što prije predstaviti korisnicima i tako učiniti sastavnim dijelom njihovih života. To dokazuje da je finansijsko tržište veoma inovativno i raščlanjeno, ali istovremeno i konkurentno, kako u pogledu veće raspoloživosti finansijskih proizvoda tako i po broju samih davatelja. Ekspanzija finansijskih usluga donosi mnoge prednosti korisnicima (dostupnost u svako vrijeme i na svakom mjestu, niže cijene usluga, paketi usluga „skrojeni“ po mjeri potreba korisnika i sl.), ali i prikrivene opasnosti jer finansijski proizvodi su sve složeniji što zahtijeva visok stupanj finansijske pismenosti korisnika.

U fokusu pažnje jeste zaštita korisnika potrošačkih kredita s obzirom na to da je to jedna od najčešćih finansijskih usluga kojoj potrošači pristupaju, a imajući u vidu novo pravno uređenje u BiH Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga FBiH iz 2014. godine, donesen po uzoru na Direktivu 2008/48/EZ o ugovorima o potrošačkom kreditu. U radu će se analizirati najvažniji instrumenti zaštite koji stoje na raspolaganju korisnicima kredita i pokušat će se dati odgovor koliko ovaj zakon zaista može popraviti, ali i unaprijediti socio-ekonomski status potrošača.

**Ključne riječi:** Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga FBiH, Direktiva 2008/48/EZ, finansijske usluge, potrošački kredit.

---

\* anita.petrovic@untz.ba

## 1. Uvod

Strukturalna nejednakost jedno je od obilježja B2C (*business to consumer*) transakcija, stoga da bi se ova nejednakost barem ublažila uvode se posebna pravila poluprisilne naravi o zaštiti potrošača. Ovo s ciljem uspostavljanja objektivne ugovorne ravnoteže u pravima i obavezama ugovarača, budući da se potrošač po svojim notornim odrednicama smatra *slabijom ugovornom stranom*. Kako se radi o subjektu koji nije profesionalac i samim tim ne raspolaže velikom ekonomskom i financijskom snagom, stručnim znanjima i potrebnim informacijama, a na tržištu djeluje s ciljem sticanja dobara i usluga za osobne, neprofesionalne potrebe, utoliko je normativno uređenje tržišnih odnosa i zaštita nemoćnije, ranjivije strane potrebija (Hondius, 2004: 245–250). Svi elementi koji utječu na ranjivost korisnika financijskih usluga mogu se klasificirati kroz tzv. *taksonomiju ranjivosti* i to: ranjivost zbog informacijskog jaza, ranjivost zbog pritiska kojim su potrošači izloženi koji se kreće od uvjerljivih i legitimnih do agresivnih, obmanjujućih nelegitimnih metoda oglašavanja i prodaje, ranjivost potrošača u pogledu efikasnog načina ostvarivanja pravne zaštite i obeštećenja, te ranjivost uslijed utjecaja kojima su potrošači izloženi prilikom donošenja odluka (Cartwright, 2011: 1–3).

Ekonomsko objašnjenje pravne regulacije B2C odnosa i samim tim zadiranja u tržišni mehanizam u cilju uspostavljanja *fair* odnosa, temelji se prvenstveno na *informacijskoj asimetriji* (Hadfield, Howse, Trebilcock, 1998: 141; Dausses, 2003: 149). Što je najbolje evidentno kada se radi o financijskim uslugama naročito zbog poteškoća s kojima se potrošači susreću u prikupljanju podataka potrebnih za donošenje odgovorne financijske odluke. Ovaj problem u velikoj mjeri je eliminiran propisivanjem dužnosti informiranja i uvođenjem standardiziranih informativnih brošura, međutim novi problem predstavlja razumijevanje složenih financijskih pojmova. Posebno kada se radi o novim uslugama s kojima se potrošači nisu susretali, pa tako i nemaju nikakvo prethodno iskustvo. Ukoliko potrošač ne razumije prikupljene informacije, one mu same po sebi i ne znače puno, njemu je potrebno stručno znanje da iste analizira, te na temelju toga procijeni rizik i donese informiranu odluku.<sup>1</sup> Ova kombinacija znanja, sposobnosti i iskustva označava se kao *financijska pismenost* (Mak, 2012: 4) i ne može se poistovjetiti sa formalnim stupnjem obrazovanja, jer i vrlo obrazovani potrošači mogu biti neznalice i laici kada se radi o ovoj vrsti usluga. Tako primjerice, istraživanja provedena u svrhu utvrđivanja stupnja financijske pismenosti potrošača (bez obzira što ne postoji neki standardizirani test) potvrdila su da

---

1 U smislu navedenih razloga vidi: European Parliament, DG for Internal Services, *Consumer Protection Aspects of Financial Services*, Study, February 2014, p. 23. Retrived 21, February 2015, from <http://www.europarl.europa.eu/studies>

većina ispitanika uopće ne razumije određene financijske pojmove.<sup>2</sup> Kako ne razumiju stručnu terminologiju, to se ne može očekivati da potrošači donose odgovorne financijske odluke, ovo posebno pogađa one s niskim primanjima i stoga su više izloženi netransparentnim financijskim postupcima.

Slabost potrošačke ugovorne pozicije ogleda se i u samom načinu sklapanja ugovora o financijskim uslugama. Naime, radi se o standardiziranim ugovorima koji se izvode iz općih uvjeta poslovanja gdje je potpuno izostavljena faza pregovaranja a ugovori se sklapaju tehnikom pristupa unaprijed pripremljenom sadržaju – „uzmi ili ostavi“ (Vilus, 1976: 13–20; Korobkin, 2003: 1204). Adherent nema nikakav utjecaj na sadržaj ugovora, ugovorne odredbe isključivo su odraz volje i ekonomske nadmoći jedne ugovorne strane (Wilson, 1965: 172–193) i budući da se pravni režim koji je stvorila jedna ugovorna strana transformira u sastavni dio konkretnog ugovora, to isti može sadržavati mnoštvo nepravednih klauzula (Misita, Grbo, 2011: 245–275; Baretić, 2004: 246–248). Pored toga što je formalnopravno ograničen, potrošač je ograničen i u stvarnom izboru jer davatelji u financijskom sektoru imaju skoro pa potpuno ujednačene uvjete poslovanja. Nadalje, financijske institucije kreiraju svoje ponude orjentirane stjecanju profita, dok potrošač kada pristupa *financijskim injekcijama* često je uvjetovan stanjem zajmovne potrebe, što dodatno slabi njegov status i prihvaća rizike „zamagljenog“ pogleda samo radi osiguranja određenog životnog standarda.

Puno je primjera u domaćoj praksi da su se potrošači lošeg financijskog boniteta, kako nisu imali pristup povoljnijim bankovnim kreditima, zaduživali kod mikrokreditnih organizacija i tako još više zapadali u krizu. Bez potrebe ulaska u detaljniju analizu vezano za plasman potrošačkih kredita u Bosni i Hercegovini (dalje: BiH), može se reći da su posljednju deceniju obilježili „loši krediti plasirani lošim klijentima“ što je ostavilo dalekosežne negativne posljedice. Ovdje se naročito misli na ekspanziju kredita stanovništvu u razdoblju od 2000. do 2006. godine kada se tražnja za kreditima doslovno pretvorila u pravu glad (prosječan godišnji rast stope kredita bio je oko 26%).<sup>3</sup> Banke s većinskim stranim vlasništvom nerijetko su vodile politiku agresivnog kreditiranja privatnog sektora i stimulirale rast tražnje bez obzira na znatno više kamatne stope u odnosu na eurozonu. I sami potrošači su u velikoj mjeri nepromišljeno i bez dovoljno razumijevanja obaveza i rizika koje preuzimaju, podizali kredite i tako povećali svoju potrošačku moć i životni standard, ali daleko iznad svojih objek-

---

2 Vidi: Svjetska banka (2010) „Hrvatska – Dijagnostički pregled zaštite potrošača i financijske pismenosti“, Svezak II: Usporedba s dobrim praksama, veljača, Zagreb, Retrived 2, November 2014, from [http://worldbank.org/INTECAREGTOPPRVSECDEV/Resources/Croatia\\_CPFL\\_Vol1\\_Croatian.pdf](http://worldbank.org/INTECAREGTOPPRVSECDEV/Resources/Croatia_CPFL_Vol1_Croatian.pdf)

3 Bilten Centralne banke Bosne i Hercegovine, br. 2/14, Retrived 28, January, 2015, from [http://www.cbbh.ba/files/bilteni/2014/Bilten\\_2\\_2014.pdf](http://www.cbbh.ba/files/bilteni/2014/Bilten_2_2014.pdf)

tivnih mogućnosti. No, ova situacija donekle je imala i svoju pozitivnu stranu, jer je „motivirala“ entitetske zakonodavce da konačno uredе ovu oblast. Izmjena svih relevantnih sektorskih propisa mada je najavlјivana, ipak nije i primijenjena u Federaciji BiH. Tu se zakonodavac 2014. godine odlučio na donošenje novog *lex specialis* propisa i to *Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga FBiH*<sup>4</sup> (dalje: *Zakon*). Do ovih pravnih novela pružanje finansijskih usluga bilo je *de facto* u rukama samih davatelja koji su autonomnom regulacijom podrobnije uređivali odnose s fizičkim osobama. *Zakon* je pretežito formuliran po uzoru na *Direktivu 2008/48/EZ o ugovorima o potrošačkom kreditu*<sup>5</sup> (dalje: *Direktiva 2008/48/EZ*) što proizlazi iz šire obaveze usklađivanja nacionalnog zakonodavstava sa pravnom stečevinom (*acquis communautaire*).

U nastavku rada analizirat će se najznačajnije odredbe *Zakona* koje ujedno predstavljaju osnovne mehanizme zaštite korisnika finansijskih usluga, kao što su obaveza informiranja, minimalni zahtjevi u pogledu općih uvjeta poslovanja, načelo profesionalne pažnje i obaveza educiranja korisnika, te posebna prava korisnika.

## 2. *Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga FBiH*

### 2.1. *Personalno i predmetno polje primjene*

Potrošač na tržištu djeluje s ciljem zadovoljenja osobnih, nekomercijalnih potreba, odnosno u ugovorne odnose stupa u svrhe izvan svojeg obrta, poslovanja ili profesije. Na ovom tragu je definiran i korisnik finansijske usluge u *Zakonu* to je fizička osoba koja koristi ili je koristila finansijske usluge, ili se davatelju finansijskih usluga obratila radi korištenja tih usluga, a finansijske usluge koristi u svrhe koje nisu namijenjene njenoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj djelatnosti (čl. 2, tač. 10). Prihvaćen je tzv. *restriktivni pristup* gdje se svojstvo korisnika finansijske usluge priznaje samo fizičkim osobama.

Iako *Zakon* na prvi pogled ima široko polje primjene *ratione materiae* jer obuhvaća više vrsta finansijskih usluga, i to: bankarske, usluge mikrokreditiranja, finansijski *leasing*, kao i posebne finansijske pogodbe, ipak ovaj mozaik usluga može se podvesti pod zajednički nazivnik, a to je *potrošački kredit*, što odgovara i duhu *Direktive 2008/48/EZ*. Nabrojanjem vrsta ili određivanjem svrhe određene usluge navedene su tek uopćene definicije, dok preciznije određenje finansijskih usluga izvršeno je temeljem posebnih propisa čije su definicije iskorištene i za potrebe ovog *Zakona*. Tako primjerice, ne daje se definicija pojma kredit već ugovor o kreditu, mikrokreditu ima značenje utvrđeno u zakonu kojim se ure-

---

4 „Sl. novine FBiH“, 31/14.

5 *Directive 2008/48/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2008 on credit agreements for consumers and repealing Council Directive 87/102/EEC*, OJ 2008, L 133/66

đuju obligacioni odnosi, odnosno posebni propisi kojim se uređuje poslovanje ovih institucija. Ključni pojam iz Direktive 2008/48/EZ, a to je ugovor o kreditu nije preuzet, što dalje implicira da se u ulozi davatelja kredita kod nas ne mogu naći i fizičke osobe koje se kreditiranjem bave kao poslovnom djelatnošću, potrošački kredit se s aspekta davatelja *de facto* i *de iure* pretvorio u bankarski pravni posao. S druge strane, može se naći i opravdanje za ovakvo nomotehničko rješenje, naime potrošački kredit se po svojim pravnim karakteristikama nalazi na granici između ugovora o kreditu i ugovora o zajmu, preuzimanje definicije iz Direktive 2008/48/EZ značilo bi zapravo uvođenje novog pravnog termina u oblast ugovornog prava, mada je on već dugo prisutan u poslovnoj praksi. Upravo da bi se izbjegla razilaženja u pravnom definiranju ugovora o kreditu zakonodavac se odlučio poslužiti već postojećim definicijama. Potrošački kredit se prema Direktivi 2008/48/EZ javlja u raznim modalitetima (odgoda plaćanja, zajam ili slični oblici financijske pomoći) to je zapravo generički, nepravnički pojam (Miščenić, 2013: 166, 167) koji obuhvaća razne financijske aranžmane u kojima se javlja potrošač. Novi *Zakon* polazeći od toga da kreditor može biti samo banka i mikrokreditna organizacija ima restriktivan pristup vrstama potrošačkog kredita, to je u pravilu novčani, gotovinski kredit sa ili bez utvrđene namjene, sklopljen na određeno ili neodređeno vrijeme. Financijski *leasing* definiran je kao zasebna financijska usluga, no može se u širem smislu, a što je u smislu Direktive 2008/48/EZ smatrati potrošačkim kreditom. Potrošačkim kreditom ne smatraju se *financijske pogodbe*, odnosno prodaja s otplatama na rate cijene ili drugi oblik financiranja korisnika od strane trgovca koji podrazumijeva odloženo plaćanje duga tijekom određenog perioda, jer nedostaje element kreditiranja, što je potpuno sukladno sa ograničenjem iz definicije ugovora o kreditu Direktive 2008/48/EZ.

## 2.2. Opći uvjeti poslovanja

Općim uvjetima ugovora bavi se *Zakon* o obligacionim odnosima (dalje: ZOO)<sup>6</sup> kao *lex generalis* za sve ugovore koji se sklapaju na ovaj način, uključujući tu i financijske usluge, odnosno ZOO se javlja kao regulatorna dopuna za sva ona pitanja koja nisu uređena posebnim propisima. U pogledu pravnog uređenja općih uvjeta, *Zakon* pored opće obaveze usklađenosti sa kogentnim propisima donosi i određene novine. Tako, nameće se obaveza davateljima financijskih usluga da u svojim internim aktima osiguraju primjenu dobrih poslovnih običaja, dobru poslovnu praksu i fer odnos prema korisniku (čl. 9, st. 2). Navedeni zahtjev ima za cilj da se u općim uvjetima izbjegnju odredbe koje se mogu smatrati nepravičnim, poput primjerice upućujućih odredaba kojim se davatelj poziva na poslovnu politiku kada su u pitanju obavezni elementi ugovora.

---

6 „Sl. glasnik BiH“, 25/06.

Međutim, da bi se zaista eliminirao nepravičan *sadržaj* iz općih uvjeta i ovakve „otvorene“ klauzule koje upućuju na poslovnu politiku kreatora, nužno je pridržavati opće uvjete neovisnoj prethodnoj kontroli. Iz tog razloga *Zakon* uvodi mehanizam kontrole tako što obavezuje *Agenciju za bankarstvo* da utvrdi minimum zahtjeva u pogledu sadržaja, razumljivosti i dostupnosti općih i posebnih uvjeta poslovanja. Ova novela treba osigurati da se financijske institucije stvarno i pridržavaju predmetnog zakona, jer praksa je, nažalost, pokazala da davatelji financijskih usluga bolje poštuju podzakonske akte specijalizirane agencije nadležne za njihovo osnivanje i poslovanje,<sup>7</sup> nego što se pridržavaju imperativnih odredbi *Zakona o zaštiti potrošača u BiH*.<sup>8</sup> Na ovaj način po prvi put uspostavlja se mehanizam nadzora sadržaja internih akata, što treba imati za posljedicu ukidanje diskrecijskih ovlasti davatelja u odnosima sa korisnicima, eliminaciju nepravičnih ugovornih klauzula i stvaranje ujednačene *fair* poslovne prakse.

Pored sadržaja, za korisnike podjednako je važno da su upoznati sa općim uvjetima, jer isti obavezuju ugovornu stranu ako su joj bili poznati ili morali biti poznati u trenutku sklapanja ugovora. Obaveza publiciteta općih uvjeta nužna je pretpostavka za ostvarivanje informacione ravnoteže između kontraheata. Jedan od problema s kojim su se korisnici potrošačkih kredita u BiH susretali bilo je neobjavljivanje ili bolje reći tretiranje kao poslovne tajne općih uvjeta. Uobičajeno je bilo da korisnik u trenutku sklapanja ugovora dobija na potpis i izjavu kojom potvrđuje da je bio upoznat s općim uvjetima u predugovornoj fazi, odnosno da su mu isti stavljeni na raspolaganje u momentu perfekcije te da ih prihvaća iako u stvarnosti to nije bilo tako, jer se radilo o odvojenom aktu čije su odredbe djelomično bile utkane u sam tekst ugovora. To znači da su korisnici u mnogim situacijama dobijali priliku upoznati se s općim uvjetima tek nakon zaključenja ugovora. Ovakvu poslovnu praksu doslovno označava sintagma „plati sada, uvjeti poslije“ (Beatson, 1995: 235–238). Publicitet općih uvjeta sada se osigurava njihovim obaveznim objavljivanjem u poslovnim prostorijama davatelja i na internet stranici i to najkasnije 15 dana prije njihove primjene (čl. 10). No, ova obaveza dopunjena je još jednim zahtjevom, a to je educiranje korisnika, jer opći uvjeti iako moraju biti pisani razumljivim jezikom, ipak održavaju visok stupanj stručnosti što zahtjeva njihovo tumačenje.

U bliskoj vezi sa zaštitom korisnika putem općih uvjeta poslovanja, jeste i načelo kojeg su se davatelji dužni pridržavati, a to je *postupanje sa profesionalnom pažnjom*, to je povećana pažnja i vještina koja se u pravnom prometu osnovano očekuje od davatelja financijske usluge u poslovanju s korisnicima u skladu s pravilima struke, dobrim poslovnim običajima i principom savjesnosti i pošte-

7 Odluka o minimalnim zahtjevima u pogledu sadržaja, razumljivosti i dostupnosti općih i posebnih uslova poslovanja davatelja financijskih usluga („Sl. novine FBiH“, 62/14).

8 „Sl. list SFRJ“, 29/78,39/85,57/89 i „Sl. list RBiH“, 2/92,13/93,13/94.

nja (čl. 2, tač. 27). Za razliku od davatelja koji odlično poznaje svoj proizvod korisnik ovu vrstu ugovora ne sklapa tako često zbog čega se od njega ne očekuju jednake financijske sposobnosti i znanja. Načelo je preuzeto iz Direktive 2005/29/EZ o nepoštenoj poslovnoj praksi<sup>9</sup> kao jedan od kriterija iz generalne klauzule za ocjenu da li se poslovna praksa smatra nepoštenom, no može se na određeni način smatrati inačicom zahtjeva za postupanjem sa tzv. *pažnjom dobrog stručnjaka* iz ZOO.

### **2.3. Obaveza informiranja**

Obaveza informiranja u stručnoj literaturi najviše se analizira u kontekstu zaštite potrošača jer se smatra mehanizmom koji treba osigurati racionalno ponašanje na tržištu, no ova obaveza ima uvjetno rečeno višestruke funkcije u ugovornom pravu. Tako primjerice, dužnost informiranja odražava stvarni pristanak stranke, osigurava sigurnost pravnog prometa, kontrolira ugovornu pravičnost i istinitosti, štiti povjerenje savjesne strane, nameće određene standarde ponašanja, utvrđuje objektivne standarde vezano za sadržaj ugovora, te osigurava raspodjelu ugovornog rizika (Sefton-Green, 2005: 14).

Pravo na informaciju nužan je preduvjet potrošačke autonomije jer omogućava da se učini pravilan izbor prema vlastitim potrebama i mogućnostima. Zbog bestjelesne prirode financijskih usluga jedino što potrošaču i stoji na raspolaganju jeste informacija, zato je od izuzetne važnosti da bude što potpunije informiran o svim elementima ugovora prije samog obvezivanja (Ebers, 2004: 4). Pored broja, sadržaja i strukture važno je da informacije budu jasne, razumljive i potrošaču stavljene na raspolaganje u pravo vrijeme. Kao što obaveza informiranja predstavlja jezgro Direktive 2008/48/EZ jer tri poglavlja posvećuje standardnim informacijama koje se odnose na reklamiranje kredita, zatim informacije koje se prezentiraju u predugovornoj fazi, te informacije koje ugovor mora sadržavati, tako je i najveći dio odredaba *Zakona* posvećen informiranju korisnika, ali uz niz odstupanja u odnosu na izvorni dokument.

#### **2.3.1. Oglašavanje**

Oglašavanje predstavlja prvi korak u informiranju potrošača u predugovornom stadiju zato je važan i oblik i sadržaj informacija koje se plasiraju. Reklama svojom porukom utječe na potrošača jer tako dobija informaciju o postojanju

---

<sup>9</sup> Directive 2005/29/EC of the European Parliament and of the Council concerning unfair business-to-consumer commercial practices in the internal market and amending Council Directive 84/450/EEC, Directives 97/7/EC, 98/27/EC and 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council and Regulation (EC) No 2006/2004 of the European Parliament and of the Council, OJ 2005, L 149/22

konkretnog proizvoda, zatim pod utjecajem reklame razmišlja i kreira vlastitu potrebu, potom stvara uvjerenje o potrebi kupovine da bi zadovoljio potrebu i tek na kraju dolazi sam čin kupovine (Maričić, 2005: 379–382). Oglašavanje ima veliki utjecaj na funkcioniranje tržišta, jer nedopušteno oglašavanje može dovesti do distorzije i narušavanja konkurencije, ali što je još važnije može dovesti u zabludu osobe na koje cilja i samim tim utjecati na njihov pravilan izbor (Micklitz, Reich, Rott, 2009: 86–87). Kombinirajući elemente iz Direktive 2005/29/EZ o nepoštenoj poslovnoj praksi i Direktive 2006/144/EZ o obmanjujućem i komparativnom oglašavanju,<sup>10</sup> domaći zakonodavac stvorio je generalnu odredbu kojom se regulira oglašavanje kako u odnosu na krajnje korisnike tako i između konkurenata na tržištu i samim tim obuhvaća razne promidžbene metode. Takva „mješovita“ odredba nije najbolje nomotehnički uređena i vrlo je nejasna, jer se određeni elementi koji imaju isto značenje ponavljaju i preklapaju (čl. 6).

Iako čl. 13. *Zakona* nosi naziv *Informiranje u predugovornoj fazi* ipak sadržajno se podudara sa oglašavanjem sa navođenjem brojki iz Direktive 2008/48/EZ, što se vidi i iz teksta odredbe kojom se propisuje način *oglašavanja* financijskih usluga kad *oglasna poruka* sadrži kamatnu stopu ili bilo koji numerički podatak koji se odnosi na cijenu financijske usluge. U oglasu moraju biti navedene standardne informacije kao što je: vrsta usluge, visina i promjenjivost godišnje nominalne kamatne stope (NKS), efektivna kamatna stopa (EKS), valuta u kojoj se ugovara usluga, period na koji se ugovara, kriterij za indeksiranje usluge, ukupan iznos, svi troškovi koji padaju na teret korisnika. Nažalost, korisnici su još uvijek nedovoljno financijski educirani i povoljnost proizvoda cijene na osnovu informacije o NKS kojoj i sami davatelji daju najveći publicitet u svojim reklamama.

### 2.3.2. Predugovorno informiranje

Direktiva 2008/48/EZ propisuje vrlo iscrpnu listu standardnih informacija na koje kreditor mora ukazati potrošaču prije perfekcije ugovora, čime se želi osigurati najveća moguća transparentnost i usporedivost različitih ponuda. Kako bi se pojednostavila i olakšala obaveza predugovornog informiranja uvođi se Standardni europski informacijski list o potrošačkom kreditu (*Standard European Consumer Credit Information*, SECCI). Također, sastavni dio obaveze predugovornog informiranja jeste i obaveza predugovornog savjetovanja, koja ima za cilj da se potrošaču pruže prikladna objašnjenja koja će mu omogućiti da bolje razumije i procijeni da li je predloženi ugovor o kreditu prilagođen njegovim potrebama i financijskoj situaciji.

<sup>10</sup> Directive 2006/114/EC of the European Parliament and of the Council of 12 December 2006 concerning misleading and comparative advertising, OJ L376/21.



Ovu etapu domaći zakonodavac označio je kao *Informiranje korisnika u pregovaračkoj fazi*, jer polazi od pretpostavke da zaključenju ugovora mogu prethoditi duži ili kraći pregovori. Pregovori ne obavezuju, ali za očekivati je da strana koja ih inicira ima namjeru i zaključiti ugovor. Kako bi se ukazalo na tu namjeru, ovaj stadij je označan kao pregovaranje. Naime, financijske institucije dužne su korisniku pružiti informacije o uvjetima i svim bitnim karakteristikama usluge koju nude u obliku *Standardnog informacionog lista* (dalje: SIL) na reprezentativnom primjeru u pisanom ili elektronskom obliku na način koji će korisniku omogućiti da uspoređi ponude različitih davatelja istih usluga i procijeni da li ugovor odgovara njegovim potrebama i financijskoj situaciji, ali koji korisnika nijednog trenutka neće dovesti u zabludu (čl. 15, st. 1).

Propisan je detaljan sadržaj SIL-a, a pored standardnih informacija s kojim se korisnik već ima priliku upoznati u reklamnoj poruci u SIL-u je sadržana široka lepeza informacija koje će biti inkorporirane u tekst budućeg ugovora. Za korisnike jedna od najznačajnijih informacija jeste ona o EKS-u jer to je standardni pokazatelj koliko usluga stvarno košta, a cijena je presudan faktor koji opredjeljuje izbor korisnika. Stoga se informacija o EKS-u ponavlja iz faze u fazu, tj. od oglašavanja, preko sadržaja SIL-a do konačnog teksta ugovora.

Sve informacije u SIL-u moraju biti ispisane slovima jednake veličine i strukturane tako da su jednako uočljive, čime se eliminira opasnost prikrivanja važnih informacija u velikoj količini manje važnih i sitno kucanih klauzula. Mada se izričito ne propisuje, ipak informacije moraju biti pisane jasnim, razumljivim jezikom uz izbjegavanje pretjerano stručnih formulacija koje korisnik ne bi mogao razumjeti i koje bi ga mogle dovesti u zabludu. SIL se smatra ponudom za zaključenje ugovora i zato da bi se korisnik mogao upoznati sa uvjetima ugovora, ali i to da mu se pruži prilika da uspoređi ponude različitih davatelja bitno je da mu SIL bude uručen u primjerenom roku prije sklapanja ugovora. U protivnom SIL ne bi imao svoj zaštitni karakter, također nije propisano ni koliko vremenski SIL obavezuje, već je to prepušteno vlastitoj odluci davatelja.

No, i pored opsežnog broja informacija i dalje postoji opasnost da potrošač neće valjano procijeniti financijski proizvod jer su u tolikoj mjeri kompleksni da i prezentirane informacije same po sebi ne znače sigurnost. Informiranje potrošača primjerice o načinu obračuna kamatne stope ima smisla jedino ako potrošač ima dovoljno stručnog znanja da mu te informacije nešto znače. Ali što je sa većinom potrošača koji su u tom smislu neobrazovani i koji ne znaju kakav je to dekurzivni, a kakav anticipativni kamatni račun, šta je to EKS, varijabilna ili fiksna NKS, referentna kamata, valutna klauzula i sl. Stoga, sastavni segment predugovornog informiranja jeste i predugovorno savjetovanje što proizlazi iz *zahtjeva za minimalnom profesionalnom osposobljenošću*, gdje se od zaposlenika

koji su zaduženi za prodaju finansijskih usluga traže odgovarajuće kvalifikacije i osobne kvalitete, da prolaze odgovarajuće obuke, kako bi korisnike potpuno i tačno informirali o uvjetima korištenja usluga (čl. 12). Ovaj zahtjev, kao u ostalom i cjelokupna obaveza predugovornog informiranja stremi realizaciji načela *odgovornog zaduživanja (responsible borrowing)*, tj. razvijanju odgovornosti kod potrošača da se zaduži samo onoliko koliko može vratiti (Feješ, 2009: 753) što neposredno utječe i na smanjenje prezaduženosti.<sup>11</sup>

### 2.3.3. Procjena kreditne sposobnosti

Procjena finansijskog profila potrošača vezana je za predugovorni stadij gdje potrošač ne samo da ima pravo na adekvatnu informiranost o uvjetima kreditiranja već je kreditor dužan upozoriti ga na sve rizike i negativne posljedice za slučaj kašnjenja u otplati ili nemogućnosti plaćanja kredita (načelo *odgovornog kreditiranja*). Analiza kreditne sposobnosti donosi korist i jednoj i drugoj strani, davatelj će minimalizirati rizik i ostvariti projiciranu zaradu, a korisnik će izbjeći finansijske poteškoće i eventualnu prezaduženost. Zato se koriste različite matematičko-statističke metode, a najzastupljenija je *credit scoring* ili *metoda zbroja bodova* koja zbog načina obrade podataka, statističkih prednosti i nediskriminirajućih karakteristika zauzima prvo mjesto kada se radi o procjeni kreditne sposobnosti (Ferretti, 2008: 19–22; Hand, Henley, 1997: 523–541). Na temelju prikupljenih informacija kreditor može u pravom smislu djelovati savjetodavno i iz sagledane finansijske slike preporučiti korisniku kredit „po mjeri“, gdje je ključno da ga korisnik sve dok ugovor traje može bez poteškoća vraćati. Konačna odluka o odobravanju ili neodobravanju kredita leži u biti u rukama kreditora i bez obzira koliko dobro korisnik bio informiran, ipak on nije taj koji donosi odluku o kreditnom zaduženju (Feješ, 2009: 761).

Odgovorno odobravanje kredita posebno dolazi do izražaja u zemljama u tranziciji koje imaju visoku stopu rasta kredita u sektoru stanovništva, naročito imajući u vidu ranije prakse. Što znači da kreditori u proteklom periodu nisu vodili dovoljno računa o kreditnom statusu dužnika, prenoseći tako svoj kreditni rizik na solventne jemce kao instrument osiguranja. Prije zaključenja ugovora davatelji su sada dužni procijeniti kreditnu sposobnost korisnika, jemca ili drugog lica koje lično osigurava ispunjenje obaveza korisnika na osnovu odgovarajuće dokumentacije i podataka dobijenih od korisnika, uvidom u kreditni

---

11 O fenomenu prezaduženosti u zemljama članica EU, faktorima koji dovode do toga te posljedicama vidi: DG SANCO, CPEC, *The over-indebtedness of European households: updated mapping of the situation, nature and causes, effects and initiatives for alleviating its impact – Part 1: Synthesis of findings*, 04. 12. 2013. Retrived 23, February 2015, from [http://ec.europa.eu/consumers/financial\\_services/reference\\_studies\\_documents/docs/part\\_1\\_synthesis\\_of\\_findings\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/financial_services/reference_studies_documents/docs/part_1_synthesis_of_findings_en.pdf)

registar (*Centralni registar kredita*, CRK) uz prethodnu pisanu suglasnost lica na koje se podaci iz registra odnose. O prikupljenim podacima davatelj je dužan prije zaključenja ugovora međusobno informirati ove subjekte, ukoliko netko nije suglasan da se dobijeni podaci saopće drugima, davatelj je o tome dužan upoznati ostale (čl. 16, st. 1–7).

Na ovaj način sprječava se ponavljanje situacija iz prošlosti gdje su jemci bili izloženi nepoštenoj poslovnoj praksi. Jemstvo je predstavljano samo kao formalno obvezivanje, bez ikakvih imovinskih posljedica, dok se većina jemaca nije suočila sa stvarnošću da to znači preuzimanje svih obaveza dužnika ukoliko isti ne otplaćuje rate. Pored toga, jemcima je uskraćivana informacija o finansijskom bonitetu glavnog dužnika, a ugovore o jemstvu iako su akcesorne prirode potpisivali su prije nego što je dužnik potpisao ugovor o kreditu, tako da faktički nisu znali visinu obaveze za koju jemče. Pored navedenog, praksa obiluje i brojnim drugim primjerima prevarenih, obmanutih jemaca, što je medijski pomno popraćeno, a jemci su tražili posebnu zaštitu.<sup>12</sup> Iz tog razloga *Zakon* obavezuje davatelje finansijskih usluga na sveobuhvatno informiranje jemaca u pregovaračkoj fazi (čl. 16, st. 8).

#### *2.3.4. Informacije koje ugovor mora sadržavati (essentialia negotii)*

Jedna od specifičnosti potrošačkih ugovora jeste velik broj bitnih elemenata ugovora po čemu ni ugovor o potrošačkim kreditu nije izuzetak. Slijedeći primjer Direktive 2008/48/EZ prema kojem se informacije pretežno ponavljaju iz faze u fazu, i domaći zakonodavac utvrdio je informacije koje obavezno moraju biti unijete u tekst ugovora. Obavezne elemente ugovora *Zakon* detaljno utvrđuje za ugovor o kreditu/mikrokreditu, kao i druge bankarske usluge (izdavanje i korištenje platne kartice, novčani depozit i ulog na štednju, otvaranje i vođenje računa), dok kada se radi o finansijskom *leasingu* upućuje na primjenu posebnog propisa. Ugovor o kreditu tako mora sadržavati 17 bitnih elemenata, od kojih se većina preklapa sa informacijama iz SIL-a, mada su sada bolje konkretizirane, ali unose se i neke nove koje odgovaraju toj ugovornoj fazi (čl. 17, st. 1). Izričito je propisano da ugovor ne može sadržavati opće klauzule koje upućuju na poslovnu politiku kreditora, kao i klauzule kojima se korisnik odriče prava koja su mu ovim zakonom garantirana, što znači da se radi o imperativnim odredbama koje nisu podložne volji ugovornih strana. Pisana forma je bitan element punovažnosti ugovora i mada *Zakon* daje definiciju pojma trajni nosač, ipak isključena je mogućnost sklapanja ugovora u drugoj (elektronskoj) formi. Svaka ugovorna strana zadržava primjerak ugovora (čl. 7 *Zakona*).

---

12 Značajno je pomenuti i novi *Zakon o zaštiti jemca u Federaciji BiH* („Sl. novine FBiH“, 100/13).

Još jedan od načina zaštite korisnika kao slabijeg kontrahenta jeste i zabrana izmjene obaveznih elemenata ugovora bez njegove prethodne pisane suglasnosti. U slučaju da korisnik nije suglasan s izmjenama obaveznih elemenata, davatelj financijske usluge ne može jednostrano izmijeniti uvjete iz ugovora, niti ugovor jednostrano raskinuti, odnosno otkazati osim u slučajevima predviđenim ZOO (čl. 28). Ova zabrana rezultat je niza primjera gdje su banke jednostrano, bez odgovarajućeg obrazloženja i adekvatnog obavještanja korisnika mijenjale uvjete kreditiranja, naročito kamatnu stopu, pozivajući se na klauzulu o promjenjivoj kamatnoj stopi. Ova klauzula javlja se kao standard u bankarstvu, međutim njena promjenjivost zavisila je od poslovne politike banke, i mada su banke odluku o povećanju kamata pravdale rastom EURIBOR kamate, ipak to nije bio slučaj jer je u spornom razdoblju (2009. godina) EURIBOR imao tendenciju opadanja.<sup>13</sup> Ovakva upućujuća odredba bi u svim drugim slučajevima, da se umjesto banke radi o nekom drugom pravnom subjektu, nesporno bila proglašena ili utvrđena ništavom, uz niz građanskopravnih i kaznenopravnih posljedica, posebno onih glede zelenaštva (Kačer, 2009: 116). To je bio jedan od osnovnih razloga zašto *Zakon* kao *lex specialis* naglašava odredbe ZOO koje se tiču novčanih ugovornih obaveza posebice njihove određenosti, odnosno odredivosti.

### 2.3.5. Informiranje nakon zaključenja ugovora

Obaveza informiranja koncentrirana je na predugovorni stadij i iscrpljuje se zaključenjem ugovora. Za vrijeme trajanja ugovora ova obaveza skoro da i ne postoji. Međutim, većina poteškoća za korisnike javlja upravo tijekom korištenja usluge, jer se radi o uslugama trajnije prirode, a ispunjenje obaveze mogu otežati naknadni subjektivni faktori poput primjerice gubitka posla, smanjenja prihoda, bolesti, razvoda i sl., ali i objektivni kao što je rast troškova života, rizici svojstveni novčanim obavezama, ekonomska recesija i sl. Za korisnika je stoga izuzetno bitno da cijelo vrijeme trajanja ugovornog odnosa bude upoznat sa svim okolnostima koje mogu utjecati na ispunjenje obaveze. U tom smislu čl. 29 *Zakona* propisuje obavezu blagovremenog obavještanja korisnika o bilo kakvoj promjeni za slučaj da je ugovorena varijabilna NKS uz dostavljanje izmijenjenog plana otplate, ova obaveza obuhvaća i druge elemente koji utječu na visinu ostalih novčanih obaveza. Također, utvrđuje se i obaveza redovnog obavještanja korisnika o stanju prekoračenju po računu najmanje jedanput mjesečno dostavljanjem izvoda u pisanoj ili elektronskoj formi (čl. 30).

Posterioinim informiranjem korisnik je uvijek aktualan u pogledu svoje financijske situacije, što mu omogućava racionalno raspolaganje kućnim budžetom,

<sup>13</sup> Posebno Izvješće u bankarskom sektoru nakon donošenja smjernica i preporuka u sektoru potrošačkih kredita, Institucije ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH, („Sl. glasnik BiH“, 51/11).

odnosno daje prostora da se na vrijeme prilagodi nekim novim okolnostima. Pravo na informaciju je besplatno bez obzira na to u kom stadiju i obliku se informacije stavljaju na raspolaganje korisniku.

Za korisnika je podjednako važna mogućnost ako tijekom trajanja ugovora nastupe određene okolnosti na koje on ne može utjecati, a koje umanjuju njegovu kreditnu sposobnost, da od davatelja financijske usluge zahtijeva zastoje u otplati duga (moratorij) za određeni period u kojem se neće obračunavati zatezna kamata na dospjelo neizmireno potraživanje (čl. 31, st. 2). Moratorij kao način mirovanja u otplati duga jest diskreciono pravo davatelja, no svrha ovog instituta jeste olakšati položaj korisnika koji je zapao u financijske poteškoće. Korisnik dobija svojevrsnu pauzu u otplati kako bi konsolidirao financijsko stanje i samim tim izbjegao jednostrani raskid ugovora kojeg prati dospelost ostatka duga, zatezne kamate, aktiviranje instrumenata osiguranja i troškovi postupka prinudne naplate, što bi ga moglo baciti u pravi financijski ponor.

### 2.3.6. Neka problemska pitanja

Jedna od premisa na kojima počiva i Direktiva 2008/48/EZ jeste da dobro informiran potrošač jeste samouvjeren potrošač koji je sposoban donijeti odgovornu financijsku odluku. Europsko pravo zaštite potrošača obilježeno je tzv. *paradigmom objavljivanja* jer ne samo da se vremenom povećavao broj informacija koje su dijelovale kao lijek za informacijski deficit, već su one postajale detaljnije i složenije. Tako da je identificiran novi problem koji se može označiti kao „*informacijska prezasićenost*“ gdje potrošač „zatrpan“ ogromnim brojem informacija ne može razlučiti bitne od manje bitnih, odnosno nije ih sposoban procesuirati i staviti u funkciju racionalnog odlučivanja (Ebers, 2004: 8; Asch, 1988: 48, 50). Kao što se deficit negativno održava na odluke potrošača tako i suficit ima negativne implikacije jer se potrošač nerado odlučuje na čitanje i analiziranje duge liste informacija, pa vrlo lako odustaje od donošenja informirane odluke, a ugovor zaključuje motiviran nekim drugim ponekad i neracionalnim faktorima. U tom smislu umjesto o informiranom potrošaču može se govoriti o zbunjenom potrošaču (Nordhausen Scholes, 2009: 214–217).

Nadalje, ma koliko informacije pisane razumljivim i jasnim jezikom, ipak se radi o stručnim pojmovima koji da bi se ispravno razumjeli traže minimum financijske educiranosti, što se ne može očekivati od većine potrošača. Informacije koje potrošač ne razumije mogu se staviti u istu ravan sa potpunim izostankom informacija, jer čitanje očito ne znači i razumijevanje (Garcia Porras, van Boom, 2009: 18). Tako primjerice, naznačenje EKS-a pomoći će korisniku samo ako je financijski dovoljno pismen da zna da je to kriterij za usporedbu različitih ponuda.

U svrhu potpunog i razumljivog informiranja Direktiva 2008/48/EZ uvodi obavezu uručenja standardnog informacijskog obrasca prije zaključenja ugovora, no isti trpi i određene kritike. Tako primjerice, u *Izveštaju Europske komisije o implementaciji Direktive 2008/48/EZ*<sup>14</sup> ocijenjeno je da je formular preopširan i suviše stručno formuliran da bi ga potrošači razumjeli jer financijska pismenost varira. Kompleksan izgled formulara (sve informacije su smještene na jedan list – i dalje aktualan problem *sitno tiskanih slova*) odvraća potrošače od njegove primjene i rezultira blagim negativnim utjecajem na zaštitu potrošača. Drugim riječima, nije uspostavljen optimalan balans između informacijskog deficita i informacijskog suficita, a propisivanjem ovako opsežne liste Direktiva 2008/48/EZ više se približila ovom drugom, što također može biti problem. Kada je u pitanju dostupnost obrasca, tu je detektiran još jedan problem, naime potrošačima je i dalje izrazito teško pristupiti ponudama, bilo da su ograničene samo na postojeće klijente određenog davatelja, bilo da se traži prethodna provjera kreditne sposobnosti.<sup>15</sup>

Ova europska iskustva ne djeluju nimalo ohrabrujuće, jer ukoliko se krše standardi zaštite potrošača u jednom tako uređenom sistemu, onda i ne iznenađuje puno situacija kada se ista krše kod nas. Određena iskustva o primjeni SIL-a, iako je *Zakon* kratko u primjeni, ipak postoje. Naime, davatelji su „ozbiljno“ shvatili ovu obavezu tako što korisnicima uručuju SIL prilikom samog potpisivanja ugovora o financijskoj usluzi, ali ne i ranije.<sup>16</sup> SIL se pretvorio u samo još jedan dokument koji se mora predati uz ugovor, pritom korisnik i ne zna što je SIL i koja je njegova svrha iako ga u tom trenutku potpisuje. Zakonska obaveza predugovornog informiranja na ovaj način gubi svoj osnovni *ratio*, jer korisnik nema priliku informirati se o financijskoj usluzi tako što će analizirati sadržaj SIL prije nego se obaveže ugovorom i to na nekom drugom mjestu, izvan poslovnih prostorija davatelja. Ono što je primjetno jeste uvriježena prešutna praksa da na korisnikov upit i interes za određenim proizvodom, prvo traže informacije o zaposlenju i mjesečnim primanjima, nakon čega slijedi i provjera kreditne sposobnosti, a tek nakon toga se daju usmene informacije i *ad hoc* kreira konkretna ponuda (dozvoljeni iznos, obračun kamat), a ono što korisnik jedino dobija u pisanoj formi jeste obrazac zahtjeva za kredit uz spisak potrebne dokumentacije. Ovakvim pristupom korisnici i dalje nemaju mogućnost prikupljanja pisanih

---

14 Izveštaj Komisije Europskom parlamentu i Vijeću o implementaciji Direktive 2008/48/EZ o ugovorima o potrošačkom kreditu, Bruxelles, 14. 5. 2014., COM (2014) 259 final, s. 18-19. <http://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2014/HR/1-2014-259-HR-F1-1.Pdf>,

15 *Ibidem*, s. 19.

16 Tako primjerice, SIL nije dostupan na internet stranici banke, mada je korisniku dostupan kreditni zahtjev kojeg može „skinuti“ (*download*) i sačuvati, te po potrebi odštampati i potpisanog predati na šalteru banke.

ponuda o uvjetima pružanja usluga različitih davatelja radi njihove usporedbe i odabira najpovoljnije. Obaveza predugovornog informiranja potpuno se stopila sa momentom perfekcije ugovora, drugim riječima uvriježena praksa se faktično i dalje nastavila, bez obzira što je povreda ove dužnosti sada predviđena kao prekršaj sa zapriječenom novčanom kaznom. S aspekta korisnika i dalje ostaje rizik da se nepromišljeno i bez dovoljno razumijevanja ugovora kojem pristupaju obvezuju na duže vrijeme.<sup>17</sup>

## **2.4. Posebna prava korisnika**

Korisnicima finansijskih usluga na raspolaganju je od sada pravo na odustanak od zaključenog ugovora, koje pruža dodatno vrijeme za razmišljanje i konačnu ocjenu prihvatljivosti kreditnog, mikrokreditnog, odnosno *leasing* aranžmana. Pored ovog specifičnog i samo za određene vrste potrošačkih ugovora svojstvenog prava, detaljno se regulira i pravo na prijevremenu otplatu, kako bi se olakšala primjena i ujednačile visine naknada. Pored ova dva instrumenta, *Zakon* propisuje i niz drugih „sitnih“ prava uvjetno rečeno tehničke prirode kao odgovor na dosadašnju poslovnu praksu davatelja, koja je korisnike dovodila u nepovoljan položaj i izlagala finansijskim teretima, kao što je zabrana naplate opomene, pravo na primjenu istog tipa kursa, pravo na isti metod obračuna kamate, prava u vezi s tekućim računom, prava u vezi sa platnom karticom.

### **2.4.1. Pravo na odustanak**

Pravo potrošača na odustanak (*right of withdrawal*) sadržano je u određenim direktivama, zbog nekonzistentne terminologije, pa čak i unutar iste direktive, te dužine *cooling off* perioda za pojedine vrste ugovora, a naročito nakon implementacije direktiva u nacionalna zakonodavstva, učinilo ga je primjerom koji najbolje ilustrira fragmentarnost i nekoherentnost *consumer acquis* (Schulte-Nölke, Twigg-Flesner, Ebers, 2005: 742–758). Pravo na odustanak je zakonsko, bezuvjetno pravo limitirano relativno kratkim vremenskim periodom tijekom kojeg se potrošač može povući iz zaključenog ugovora bez ikakvih finansijskih posljedica, a koji se označava i kao *period hlađenja (cooling off period)*. Sasvim nesumnjivo *cooling off* predstavlja efikasan mehanizam zaštite od nepromišljenih, impulsivnih, a posebice neinformiranih odluka, budući da suspendira dejstvo ugovora za određeno vrijeme i omogućava potrošaču da ponovno procijeni svoju odluku (Loos, 2009: 237–279).

---

<sup>17</sup> *Dijagnostički pregled zaštite potrošača i finansijske pismenosti u bankarskim uslugama i sektoru mikrofinanciranja u BiH*, Studija Svjetske banke, 2010. Anкета o finansijskoj pismenosti u BiH, provedena od strane Svjetske banke u 2011. godini, rezultirala je ocjenom da je finansijska pismenost građana BiH niska.

Uz značajna odstupanja od Direktive 2008/48/EZ domaći zakonodavac priznaje pravo korisniku na odustanak od ugovora o finansijskoj usluzi u roku od 14 dana od dana zaključenja bez navođenja razloga za odustanak. Dužina *cooling off* perioda je istovjetna, no moment od kojeg počinje teći se razlikuje, jer naš zakonodavac početak roka vezuje isključivo za moment perfekcije ugovora, dok kršenje obaveze dostavljanja ugovornih informacija nije sankcionirao odlaganjem početka roka tako dugo dok se ne ispuni ova obaveza. Međutim, najveće odstupanje od Direktive 2008/48/EZ jeste generalna zabrana davatelju da odobrena kreditna sredstva stavi na raspolaganje korisniku prije isteka roka od 14 dana, izuzev na njegov izričit zahtjev (čl. 26, st. 1). Što znači da se zakonski rok za odustanak može skratiti na određeni *posebni rok*, odnosno korisnik se *de facto* može odreći *cooling off* perioda ako želi što prije koristiti sredstva. Kako bi se izbjegle stanovite poteškoće u pogledu vraćanja sredstava i mnoge države članice EU svojim propisima određuju da kreditor ne može započeti s ispunjenjem obaveze sve dok ne protekne određeno vrijeme, a tako nešto omogućava i sama Direktiva 2008/48/EZ. Naime, u situaciji da su sredstva u tom periodu stavljena na dispoziciju korisniku, on ne bi bio u povoljnijem položaju, jer ako se odluči odustati od ugovora to implicira obavezu vraćanja odobrenog iznosa, ali uvećanog za kamatu koja se akumulirala za to vrijeme.

Budući da *Zakon* propisuje generalnu zabranu stavljanja na raspolaganje kreditnih sredstava do isteka *cooling off* perioda, to nikako nije jasno zašto se posebno naglašava da u slučaju da je kredit osiguran hipotekom, ili ako je predmet ugovora kupovina nekretnine, da korisnik može odustati od ugovora samo pod uvjetom da nije počeo koristiti kredit (čl. 26, st. 3). Ako se sredstva ne mogu staviti na raspolaganje prije isteka roka za odustanak, kako je moguće da realizacija ovog prava bude uvjetovana nekorištenjem sredstava, odnosno pasivnim držanjem korisnika, kako to propisuje ZOO za slučaj odustanka od ugovora o kreditu. S druge strane, ukoliko korisnik smatra da mu je predugo čekati da odobrena sredstva postanu raspoloživa, može, kako je to već naglašeno, zahtijevati isplatu sredstava i ranije, čime se odriče svog prava na odustanak.

Imajući u vidu navedeno, to što *Zakon* dalje detaljno uređuje pravne posljedice odustanka od ugovora, odnosno obavezu restitucije za pojedine vrste finansijskih usluga po uzoru na Direktivu 2008/48/EZ javlja se potpuno bespotrebno. Ovdje se prvenstveno misli na propisivanje obaveze vraćanja glavnice i kamate bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obavještenja o odustanku. Zašto je zakonodavac kreirao ovako nelogično pravno rješenja gdje zabrana iz st. 1, člana 26 isključuje i onemogućava primjenu svih narednih stavova, nije uopće jasno, i ne može se naći neko objašnjenje, osim možda da se radi o redaktorskoj grešci koju je potrebno što prije otkloniti na ovaj ili onaj način.



Pravo na odustanak je besplatno pravo, potrošač ne može snositi nikakve finansijske posljedice svoje odluke koje bi ga mogle odvratiti od istog i djelovati kao kazna. Odustanak od glavnog ugovora povlači i prestanak ugovora o sporednoj usluzi zaključenog u vezi sa glavnim, primjerice osiguranje, s tim da korisnik u pisanom obavještenju mora izričito navesti da odustaje i od sporedne usluge.

#### 2.4.2. Pravo na prijevremenu otplatu

Posebno pravo potrošača jeste i pravo na prijevremeno ispunjenje ugovorne obaveze, odnosno pravo da prije roka dospelosti isplati kredit u cijelosti ili djelomično (*early repayment*). Direktiva 2008/48/EZ precizno uređuje ovaj institut, a u njezinom svjetlu bez odstupanja domaći normotvorac uredio je čl. 27 *Zakona*. Korisnik u svako doba ima pravo vratiti kredit, u potpunosti ili djelomično, pri čemu ima pravo na umanjenje ukupnih troškova kredita za iznos kamate i troškova za preostali period trajanja ugovora, s tim da je o svojoj namjeri dužan unaprijed obavijesti banku u ugovorenom roku. Prijevremeno vraćanje kredita predviđa i ZOO, međutim posebnu zaštitu za korisnika predstavlja činjenica što je *Zakon* sada precizirao visinu naknade koju banka može naplatiti za slučaj da korisnik odluči konzumirati ovo pravo. Naknada koju plaća smatra se zapravo kompenzacijom za troškove, odnosno štetu koju je banka pretrpila zbog prijevremene otplate, ali samo pod uvjetom da je otplata izvršena u periodu tijekom kojeg se primjenjivala fiksna NKS. Pretrpljenu štetu (*damnum emergens*) banka ne dokazuje već se ista pretpostavlja i kompenzira naknadom čija visina ovisi o dužini vremena koje je preostalo za ispunjenje obaveze onako kako je to ugovoreno. Naknada ne smije prijeći 1% vrijednosti prijevremeno otplaćenog kredita ako preostali period prelazi godinu dana. Ukoliko ne prelazi godinu dana, naknada ne smije prijeći 0,5% vrijednosti prijevremeno otplaćenog kredita, no ni u jednom slučaju ne smije prijeći iznos kamate koju bi korisnik platio da je ugovor do kraja ostao na snazi.

Međutim, visina jednokratne naknade koju su banke u BiH naplaćivale po ovom osnovu daleko je prelazila navedene limite i, u pravilu, kretala se od 0,5 do 5%, što je, pak, ovisilo od izvora iz kojeg se otplaćuje kredit. Tako primjerice, naknada je bila najniža ako korisnik postojeći kredit zatvara novoodobrenim, dok je bila najviša ako se kredit zatvara kreditom druge banke. S aspekta korisnika najbolje je ukoliko ovo pravo realizira u prvim godinama otplate, budući da u je tom periodu u rati kredita najveći udio kamate, a taj omjer se protekom vremena postepeno mijenja u korist glavnice. Prijevremena otplata se, dakle, nikako ne isplati u zadnjim godinama, jer tada korisnik faktički vraća samo glavnicu. No, u praksi korisnici upravo u tom periodu najviše koriste ovo pravo.

### 3. Zaključak

Snažan kreditni rast u sektoru stanovništva u protekloj deceniji imao je svoje kratkoročne prednosti, no usljed ekonomske recesije ubrzo su isplivale sve negativne posljedice, naročito kada su u pitanju rizici vezani za strane valute (CHF) i promjenjive kamatne stope. Veliki broj građana u BiH suočio se s poteškoćama u izmirivanju kreditnih zaduženja da bi potom uslijedio „domino efekt“ jer je kao instrument osiguranja kredita masovno korišteno jemstvo. Kako je daljnje kreditiranje ograničeno samo na klijente uredne kreditne povijesti, a ovakvo finansijsko opterećenje teško da je itko mogao izmirivati iz dohotka, to se pojavio ogroman broj neurednih kredita. Da situacija bude dodatno otežana, fizičke osobe kojima su banke uskratile kreditiranje, alternativni izvor financiranja još jedno vrijeme pronalazile su u mikrokreditnom sektoru, koji je po znatno liberalnijim uvjetima, ali skupljoj cijeni plasirao kredite. Ovakvo kreditiranje samo je pogodovalo (pre)zaduženosti potrošača, kredit koji je trebao imati ulogu pokretačke snage na kraju je korisnike doveo u krizu, čije posljedice će se još dugo osjećati. Davatelji finansijskih usluga ponašali su se gotovo pa samovoljno u odnosima sa građanima, a takvo postupanje deklaratorno najčešće su pravdali „potrebom održavanja stabilnosti i solventnosti finansijskog sistema“.

Posljednjih par godina značajno se povećao volumen kredita na BiH tržištu što je stvorilo privid da su se poboljšali i uvjeti kreditiranja. Tako je došlo do pada kamatnih stopa, čak se uvodi fiksna kamatna stopa za cijelo vrijeme otplate kredita, mijenjaju se instrumenti osiguranja, umjesto jemaca uvodi se polica osiguranja i sl. No, pojeftinjenje kredita ne znači da u ugovorima i dalje ne postoje odredbe koje ozbiljno narušavaju ugovornu ravnotežu na štetu korisnika. U pravcu uspostavljanja objektivne ugovorne ravnoteže, ali sa velikim zakašnjenjem, krenuo je i domaći zakonodavac koji je slijedeći europske prakse i normativne akte (Direktivu 2008/48/EZ) donio *Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga FBiH*. Novim pravnim okvirom precizno se uređuju odnosi između stranaka, na način da se osigurava visok stupanj zaštite korisnika, a da se pritom ne ugrožava funkcioniranje finansijskog sektora. Ključni noviteti utvrđeni *Zakonom* odnose se na usklađivanje i dostupnosti općih uvjeta poslovanja, obavezu informiranja uvođenjem standardnog informacionog lista, prava na bezrazložni odustanak od zaključenog ugovora, niže naknade i troškove, transparentniji način iskazivanja i obračuna efektivne kamatne stope, omogućen izbor sredstva osiguranja kredita, pravednije uvjete i sadržaj obrasca ugovora o kredita, ograničenje jednostranog mijenjanja bitnih elemenata ugovora i dr.

Imajući u vidu u ovom radu analizirane ključne novitete, sasvim je nesporno da su korisnici stupanjem na snagu novog *Zakona* u neusporedivo boljoj poziciji nego su to bili ranije. Međutim, da bi utvrđeni standardi zaista postali dio poslovne

zbilje, neophodno je kontinuirano provođenje nadzora nad poštivanjem *Zakona* od strane Agencije za bankarstvo, što implicira i sankcioniranje svih oblika nepoštene poslovne prakse. Prvi korak na putu kvalitetne zaštite korisnika je načinjen, ali isto tako nužno je poduzeti i aktivnosti promoviranja *Zakona* i finansijskog opismenjavanja, jer korisnici moraju biti upoznati sa pravima koja im pripadaju, da bi se mogli istim i služiti.

## Literatura

Asch, P. (1988). *Consumer Safety Regulation: Putting a Price on Life and Limb*. New York: Oxford University Press

Baretić, M. (2003/2004). Nepoštene odredbe u potrošačkim ugovorima s posebnim osvrtom na ugovore banaka i osiguravajućih društava. I/II dio. Suvremeno poduzetništvo. Br. 12/2003, 1/2004. 239–249

Bilten Centralne banke Bosne i Hercegovine, br. 2/14, Retrived 28, January, 2015, from [http://www.cbbh.ba/files/bilteni/2014/Bilten\\_2\\_2014.pdf](http://www.cbbh.ba/files/bilteni/2014/Bilten_2_2014.pdf)

Beatson, J. (1995). European Law and Unfair Terms in Consumer Contracts. *The Cambridge Law Journal*. Vol. 54, No. 2. 235–238

Cartwright, P. The Vulnerable Consumer of Financial Services: Law, Policy and Regulation, *Financial Services research Form*, 2011, Retrived 23, August 2012, from <http://www.nottingham.ac.uk/business/businesscentres/crbfs/documents/researchreports/paper78.pdf>

Dausen, M. A. (2003). Consumer Protection Through Consumer Information?- The Image of the Consumer in European Legislation and Jurisprudence, *Zbornik Pravnog fakulteta u Rijeci*, Suppl. 3

DG SANCO, CPEC, *The over-indebtedness of European households: updated mapping of the situation, nature and causes, effects and initiatives for alleviating its impact – Part 1: Synthesis of findings*, 04.12.2013. Retrived 23, February 2015, from [http://ec.europa.eu/consumers/financial\\_services/reference\\_studies\\_documents/docs/part\\_1\\_synthesis\\_of\\_findings\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/financial_services/reference_studies_documents/docs/part_1_synthesis_of_findings_en.pdf)

Ebers, M. (2004). Information and advising requirements in the financial services sector: Principles and Peculiarities in EC Law. *Electronic Journal of Comparative Law*, Vol. 8.2 (June 2004), Retrived 12, August 2011, from <http://www.ejcl.org/82/art82-2.PDF>

European Parliament, DG for Internal Services, *Consumer Protection Aspects of Financial Services*, Study, February 2014, Retrived 21, February 2015, from <http://www.europarl.europa.eu/studies>

Feješ, A. (2009). The impact of information on responsible lending and responsible borrowing in the European Union. *Pravni život*. Br. 12/2009. 751–765

Ferretti, F. (2008). *The Law and Consumer Credit Information in the European Community, The Regulation of Credit Information Systems*. London: Routledge-Cavedish

Garcia Porras, C., van Boom, W. (2009). *Information disclosure in the EU Consumer Credit Directive: Opportunities and limitations*, Rotterdam Institute of Private Law Working Paper, Retrived 12, June 2013, from <http://ssrn.com/abstract=1538111>

Hadfield, K. G., Howse, R., Trebilcock, J. M. Information-Based Principles for Rethinking Consumer Protection Policy. *Journal of Consumer Policy* 21:131–169, 1998

Hand, D. J., Henley, W. E. (1997). *Statistical Classification Methods in Consumer Credit Scoring: A Review*. *Journal of the Royal Statistical Society*. Vol. 160, No. 3. 523–541

Hondius, E. The Protection of the Weak Party in a Harmonised European Contract Law: A Synthesis. *Journal of Consumer Policy* 27: 245–251, 2004

*Izveštaj Komisije Europskom parlamentu i Vijeću o implementaciji Direktive 2008/48/EZ o ugovorima o potrošačkom kreditu*, Bruxelles, 14.5.2014., COM (2014) 259 final, Retrived 12, October 2014, from <http://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2014/HR/1-2014-259-HR-F1-1.Pdf>

Kačer, H. (2009). Da li su ništetne odredbe u ugovorima o kreditu koje vjerovniku daju pravo jednostrano i bez obrazloženja mijenjati kamatne stope. *Pravni život*. Br. 13/2009. 115–131

Korobkin, R. (2003). Bounded Rationality, Standard Form Contracts, and Unconscionability. *The University of Chicago Law Review*. Vol. 70, No. 4. 1203–1295

Loos, M. (2009) Rights of Withdrawal. In: Howells, G., Schulze, R., (ed.) *Moderising and Harmonising Consumer Contract Law* (pp. 237-279). Munich: Sellier Publishers

Mak, V. (2012). The Myth of the 'Empowered Consumer' Lessons from Financial Literacy Studies. *TISCO Working Paper Series on Banking, Finance and Services No. 03/2012*, June 2012, Retrived 10, October 2014, from <http://ssrn.com/abstract=2077539>

Maričić, B. (2005). *Ponašanje potrošača*, sedmo izdanje. Beograd: Centar za izdavačku delatnost Ekonomskog fakulteta u Beogradu

Micklitz, H-W., Reich, N., Rott, P. (2009). *Understanding EU Consumer Law*. Intersentia

Misita, N., Grbo Z. (2011). *Evropsko poslovno pravo – odabrane teme*. Sarajevo: Pravni fakultet Univerziteta u Sarajevu

Mišćenić, E. (2013). Usklađivanje prava zaštite potrošača u Republici Hrvatskoj. *Godišnjak Akademije pravnih znanosti Hrvatske*. 4 (1). 145–176

Nordhausen Scholes, A. (2009). Information Requirements. In: Howells, G., Schulze, R., (ed.) *Modernising and Harmonising Consumer Contract Law* (pp.213-237). Munich: Sellier Publishers

Sefton-Green, R. (ed.) (2005). *Mistake, Fraud and Duties to Inform in European Contract Law*. New York: Cambridge University Press

Schulte-Nölke, H., Twigg-Flesner, C., Ebers, M. (ed.) (2005). *EC Consumer Law Compendium The Consumer Acquis and its transposition in the Member State*. Munich: Sellier European Law Publishers

Svjetska banka (2010) “Hrvatska – Dijagnostički pregled zaštite potrošača i finansijske pismenosti”, Svezak II: Usporedba s dobrim praksama, veljača, Zagreb, Retrived 2, November 2014, from [http://worldbank.org/INTECAREGTOPPRV-SECDEV /Resources /Croatia\\_CPFL\\_Vol1\\_Croatian.pdf](http://worldbank.org/INTECAREGTOPPRV-SECDEV /Resources /Croatia_CPFL_Vol1_Croatian.pdf)

Vilus, J. (1976). *Opšti uslovi formalnih ugovora*. Beograd: Savremena administracija

Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga u FBiH, „Sl. novine FBiH“, 31/14

Wilson, S. N. (1965). Freedom of Contract and Adhesion Contracts. *The International and Comparative Law Quarterly*, Vol. 14, No. 1. 172–193

**Anita Petrović, LL.D.**

*Assistant Professor,*

*Faculty of Law, University of Tuzla*

**THE NEW LEGAL REGULATION OF FINANCIAL SERVICES IN B&H:  
HOW MUCH ARE THE USERS REALLY PROTECTED?**

*The necessity of legal intervention aimed at improving the legal position of users of financial services has long been recognized in the European Union. As a result of meeting the formal requirements for EU accession and membership, the countries in the region have been obliged to implement a significant part of the consumer acquis. The area of financial services is of special interest to consumers because today it is almost impossible to find a person who does not use or has not used some financial service. The current financial crisis has additionally revealed all the weaknesses of*

*the consumer contractual position. Credit users were especially affected because it was one of the best-selling bank products. Other segments of the financial market are insufficiently developed in transition countries and everything revolves around banks and the services they provide. The expansion of credit services from 2004 to 2008 rendered a short-term satisfaction for consumers but there are long-term consequences that eventually forced the entity legislatures in Bosnia and Herzegovina to adopt new *lex specialis* regulations in order to improve the status of consumers but also to limit the arbitrariness of creditors.*

*In line with the provisions of specific consumer directives, particularly the Directive 2008/48/EC on credit agreements for consumers, in 2014, B&H adopted a new Act on the Protection of Users of Financial Services in the Federation of Bosnia and Herzegovina. It is a notorious fact that the relationship between financial service providers and consumers is characterized by the natural economic, financial, technical and informational asymmetry. The consumer is a weaker contracting party and, as such, he needs additional protection. The Act on the Protection of Users of Financial Services provides protection by prescribing: the general terms and conditions for providing financial services, the obligation to inform consumers in the pre-contractual phase, the content of the standard information list, the method of concluding a contract and a broad list of mandatory elements of the contract, the right to withdraw, the right to early repayment, the manner of calculating the charge for financial services and disclosure of the annual percentage rate of charge etc. Another important novelty is the establishment of the Ombudsman institution for the banking system, which should provide consumers with the right to effective and rapid mechanisms for peaceful settlement of disputes, as an alternative to court proceedings.*

*The consumers in Bosnia and Herzegovina are not lagging behind the global trends when it comes to new and complex types of financial services. What they actually lack is the effective legislation which will provide for the maximum observance of their rights. There is no dispute that the position of users of financial services has significantly improved since the Act was entered into force. The first step towards providing an effective protection for users of financial services has been made. Even though it may be too early to analyze the application of this Act, there are some notable positive developments in practice. Experience teaches us that it is the only ground for evaluating the actual scope and efficiency of consumer protection.*

**Key words:** *Act on the Protection of Users of Financial Services, Directive 2008/48/EC, consumer, financial services, consumer credit.*