

## INFORMIRANJE POTROŠAČA FINANCIJSKIH USLUGA O EKS-U I FINANCIJSKA (NE)PISMENOST

### Apstrakt

*Obaveza informiranja česta je tema u pravnoj književnosti evropskog ugovornog potrošačkog prava, s obzirom da direktive favoriziraju ovaj instrument zaštite potrošača. Kada su u pitanju maloprodajne finansijske usluge polazi se od pretpostavke da dobro informiran potrošač o svim karakteristikama finansijske usluge sposoban je zaštititi sam sebe. Temelj djelotvorne zaštite korisnika finansijskih usluga je zakonska obaveza pružanja informacija, međutim davatelji kreiraju i dobro poznaju svoje proizvode, raspoložu neusporedivo kvalitetnijim stručnim resursima što ipak i pored osnaživanja informacijama korisnike dovodi vrlo često u neravnopravan položaj, jer vrlo mali broj korisnika ima potrebna stručna znanja vezana za finansijske usluge.*

*Iz tog razloga ovaj rad se bavi obavezom informiranja potrošača, gledanu kroz prizmu informacije o efektivnoj kamatnoj stopi koja ima status ključne informacije kada je riječ o stvarnom koštanju pojedinih vrsta finansijskih usluga. Osim toga, neizostavno u radu se analizira problem finansijske pismenosti potrošača, a kako bi se dobila stvarna slika o tome koliko je zakonska obaveza informiranja nakon harmonizacije pozicionih propisa sa Direktivom 2008/48/EZ unaprijedila pregovaračku poziciju korisnika finansijskih usluga u*

---

\* Docent na Pravnom fakultetu Univerziteta u Tuzli; anita.petrovic@untz.ba. Rad primljen 02.03.2018. Rad je prihvaćen 27.03.2018.

*Bosni i Hercegovini provedeno je empirijsko istraživanje. Cilj istraživanja bio je utvrditi nivo upoznatosti korisnika finansijskih usluga sa informacijom o efektivnoj kamatnoj stopi u pojedinim fazama ugovornog procesa, te nivo razumijevanja ovog stručnog koncepta.*

**Ključne reči:** finansijske usluge, potrošač, finansijska pismenost, efektivna kamatna stopa (EKS).

## 1. Uvod

Financijsko tržište pruža bogatu ponudu različitih finansijskih proizvoda, ipak nesporno je da su interesi potrošača usmjereni na *maloprodajne finansijske usluge*. To su usluge koje su neodvojiv dio života svakog pojedinca kao što je osiguranje, kredit, plaćanja, tekući i štedni računi i ostala maloprodajna ulaganja.<sup>1</sup> Kod potrošača vodeće mjesto imaju bankarske usluge i usluge osiguranja (imovina, život, zdravlje, osiguranje od auto odgovornosti), a notorna je činjenica da su određene bankarske usluge kao što je primjerice tekući račun toliko prisutne da je danas teško pronaći osobu koja ga nema.

Financijske usluge toliko su prisutne i neophodne da su vremenom postale i vrlo bliske potrošačima koji im zbog toga ponekad vrlo relaksirano i neoprezno pristupaju, a zahvaljujući novim tehnologijama i kanalima distribucije potrošači imaju priliku bez obzira na vrijeme i mjesto obavljati razne finansijske transakcije i susretati se sa novim finansijskim i platnim proizvodima.<sup>2</sup> Pri tome potrošači često zaboravljaju o kakvim zapravo proizvodima se radi, odnosno da su to apstraktni pravni proizvodi bestjelesne prirode<sup>3</sup> koji nužno zahtijevaju određeni nivo stručnih, pravnih i finansijskih znanja i određeni nivo informiranosti. Mnogi ugovori o finansijskim uslugama su puno složeniji s ozbiljnijim pravnim posljedicama, nego je to primjerice tekući račun, i koje potrošači u većini slučajeva sklapaju samo jedanput u životu pa se i ne može očekivati da imaju odgovarajuća specijalna znanja, prethodno iskustvo i da raspolažu potrebnim informacijama. Osim toga, ako i raspolažu informacijama, jer suvremena paradigma informiranja kojom je obojeno pravo zaštite potrošača rješava kronični

---

<sup>1</sup> Zelena knjiga o maloprodajnim finansijskim uslugama-Bolji proizvodi, veći izbor i više mogućnosti za potrošače i poduzeća, COM(2015), 630 final, Bruxelles, 10.12.2015.

<sup>2</sup> Primjerice, mogućnost podizanja kredita slanjem sms poruke, plaćanje i slanje novca putem aplikacija za mobilne uređaje, beskontaktno plaćanje, mobilni novčanici i dr.

<sup>3</sup> M. Ebers, Information and advising requirements in the financial services sector: Principles and Peculiarities in EC Law, *Electronic Journal of Comparative Law*, Vol. 8.2, 2004, p. 4. <http://www.ejcl.org/82/art82-2.PDF>.

problem informacijske asimetrije na način da se informacije pružaju u svim stadijima ugovaranja, malo je vjerovatno da ih potrošači znaju iskoristiti na pravi način odnosno staviti ih u funkciju racionalnog odlučivanja i donošenje informirane, odgovorne finansijske odluke.<sup>4</sup>

Prethodno potvrđuje da su ugovorne pozicije subjekata, davatelja finansijskih usluga i potrošača fundamentalno nejednake, i dok se u općem ugovornom pravu ugovorna ravnoteža stranaka pretpostavlja, dotle se u potrošačkim ugovorima (b2c) ona uspostavlja i štiti i to najčešće mjerama imperativnog karaktera,<sup>5</sup> što nikako nije svojstveno općem ugovornom režimu koji karakterizira dispozitivnost i autonomija volje. Uslijed čega neekonomsko ili socijalno objašnjenje pravnu regulaciju b2c odnosa vidi kao način zaštite slabije ugovorne strane i postizanja ciljeva koji su povezani sa distributivnom pravdom.<sup>6</sup>

Kada se u relaciju stave finansijske usluge i njihovi korisnici potrošači najvažnije pitanje koje se javlja jeste položaj te zaštita prava i interesa potrošača. Potrošač finansijskih usluga (ili bolje rečeno korisnik koju terminologiju prihvaća i pozitivno pravo), u užem smislu, slijedeći *ratio* potrošačkog *acquisa* određen je kombinacijom *personalnog* - fizička osoba i *funkcionalnog kriterija* - osoba koja djeluje u svrhe koje su izvan njezine poslovne ili profesionalne djelatnosti.<sup>7</sup> Na razini EU zaštita potrošača u oblasti finansijskih usluga osigurava se Direktivom 2002/65/EZ o prodaji finansijskih usluga na daljinu,<sup>8</sup> Direktivom 2008/48/EZ o ugovorima o potrošačkom kreditu,<sup>9</sup> zatim novim direktivama Direktivom

---

<sup>4</sup> Vid. Machteld de Hoon, V. Mak, Consumer Empowerment Strategies - A Rights-Oriented Approach Versus a Need-Oriented Approach, *TISCO Working Paper Series on Civil Law and Conflict Resolution Systems* No. 001/2011, April, 2011, pp. 5-6, SSRN: <http://ssrn.com/abstract=19172700>.

<sup>5</sup> N. Petrović Tomić, *Zaštita potrošača usluga osiguranja*, Pravni fakultet Univerziteta u Beogradu, Beograd, 2015, str. 52.

<sup>6</sup> P. Cartwright, *The Vulnerable Consumer of Financial Services: Law, Policy and Regulation*, *Financial Services research Form*, 2011, <http://www.nottingham.ac.uk/business/businesscentres/crbfs/documents/researchreports/paper78.pdf>.

<sup>7</sup> N. Misita, *Defining a consumer and the EU financial market*, u T. Bourgoignie, T. Jovanić (ur.) *Strengthening consumer protection in Serbia/Jačanje zaštite potrošača u Srbiji*, Beograd, 2013, str. 117.

<sup>8</sup> Direktiva 2002/65/EZ Evropskog parlamenta i Vijeća od 23.9.2002. o trgovanju na daljinu finansijskim uslugama koje su namijenjene potrošačima, OJ 2002, L 271/16.

<sup>9</sup> Direktiva 2008/48/EZ Evropskog parlamenta i Vijeća od 23.4.2008. o ugovorima o potrošačkim kreditima, OJ L 133/66, 22.5.2008.

2014/17/EU o hipotekarnim kreditima,<sup>10</sup> Direktivom 2014/92/EU o usporedivosti naknada povezanih s računima za plaćanje,<sup>11</sup> Direktivom (EU) 2015/2366 o platnim uslugama na unutarnjem tržištu<sup>12</sup> i dr. S tim da jezgro prava zaštite potrošača u oblasti finansijskih usluga predstavlja zakonodavstvo o potrošačkim kreditima. Usvajanjem direktiva i njihovim prenošenjem u nacionalna zakonodavstva konstantno se dopunjava pravna arhitektura kojom se štite potrošači u raznim oblastima, međutim u svemu ovome potrebno je zadržati mjeru kako ne bi došlo do tzv. *inflacije pravila protekcionističkog karaktera*.<sup>13</sup>

## 2. Finansijska pismenost *prosječnog potrošača*

### 2.1. Koncept *prosječnog potrošača*

Značajno je podsjetiti da pravnu zaštitu europski zakonodavac pruža samo *prosječnom potrošaču*, a to je prema vizuri Suda EU potrošač koji je *dobro informiran, razumno oprezan i pažljiv*.<sup>14</sup> Drugim riječima, zaštitu uživaju jedino potrošači koji su dobro informirani i time aktivni na tržištu jer su racionalni, pažljivi, odgovorni i teško ih je dovesti u zabludu pa samim tim su i odgovorni za zaštitu vlastitih interesa. Iz ovog razloga ugovorno potrošačko pravo preplavljeno je imperativnim propisima o obavezi informiranja, a uslijed svog normativnog značaja paradigma informiranja postala je i veoma česta tema u pravnoj teoriji, gdje mnogi autori argumentirano ukazuju na njezine prednosti i ograničenja.<sup>15</sup>

---

<sup>10</sup> Direktiva 2014/17/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 4.2.2014. o ugovorima o potrošačkim kreditima koji se odnose na stambene nekretnine i o izmjeni direktiva 2008/48/EZ i 2013/36/EU i Uredbe (EU) br. 1093/2010, OJ L 60/34.

<sup>11</sup> Direktiva 2014/92/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 23.7.2014. o usporedivosti naknada povezanih s računima za plaćanje, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu računima za plaćanje s osnovnim uslugama, OJ L 257/214.

<sup>12</sup> Direktiva (EU) 2015/2366 Europskog parlamenta i Vijeća od 25.11.2015. o platnim uslugama na unutarnjem tržištu, o izmjeni direktiva 2002/65/EZ, 2009/110/EZ i 2013/36/EU te Uredbe (EU) br. 1093/2010 i o stavljanju van snage Direktive 2007/64/EZ, OJ L 337/35.

<sup>13</sup> N. Petrović Tomić, *ibid.*, str. 50.

<sup>14</sup> Vid. Predmet 210/96 *Gut Springenheide* [1998] ECR I-465, par. 31-32; Predmet 470/93 *Mars* [1995] ECR I-1923, par. 24; *Yves Rocher* [1993] ECR I-2361, *Schott-Zwiesel* [1994] ECR I-3879, *Sektkellerei Kessler* [1999] ECR I-513, *Lancaster* [2000] ECR I-117, *Cidrerie Ruwet* [2000] ECR I-8749.

<sup>15</sup> T. Wilhelmsson, *European Rules on Pre-contractual Information Duties?*, ERA Forum, Vol. 6. Issue 1, 2005, p. 17 et seq; C. Garcia Porras, W. van Boom, *Information disclosure in the EU*

Obaveza informiranja epicentar je direktiva druge generacije, javlja se u predugovornom stadiju, prilikom sklapanja ugovora, ali postoji u određenoj mjeri i nakon što je ugovor sklopljen. Paradigma informiranja, kako mnogi autori označavaju obavezu informiranja, normativna je paradigma, koja se temelji na specifičnoj pretpostavci o ljudskom ponašanju i na pravnom sistemu koji je dizajniran kako bi se provodio ovaj koncept.<sup>16</sup> Svrha informiranja je *osnaživanje potrošača* na način da im je na raspolaganju instrument koji ih može učiniti odgovornim i aktivnim, a ne pasivnim tržišnim učesnicima koje treba zaštititi od njih samih.<sup>17</sup> Obaveza informiranja je jednostrana obaveza na strani davatelja, preventivnog je karaktera i njome se garantiraju prava potrošača prije ugovornog obvezivanja, jer davatelji kreiraju i dobro poznaju svoje proizvode, raspolazu neusporedivo kvalitetnijim stručnim resursima što korisnike dovodi vrlo često u neravnopravan položaj, jer vrlo mali broj korisnika ima potrebna stručna znanja vezana za finansijske usluge. Obaveza informiranja temelji se na pretpostavci da su potrošači sposobni čitati i razumjeti pružene informacije zbog čega postaju moćniji i sposobniji donositi pravilne finansijske odluke, čime se izjednačava njihova pregovaračka snaga sa snagom davatelja finansijskih usluga. No, je li ova pretpostavka potpuno održiva kada su u pitanju korisnici finansijskih usluga?

Naime, ako se ima u vidu da su potrošači određeni svojim osobnim svojstvima i preferencijama, odnosno intelektualnim i stručnim sposobnostima, finansijskom snagom, društvenim i ekonomskim položajem, uvjetima života, posebnim potrebama i dr. jasno je da su potrošači heterogena skupina,<sup>18</sup> no bez obzira na tu činjenicu svim potrošačima pripada ista razina i opseg pravne zaštite. Imajući u vidu da svi potrošači finansijskih usluga nisu isti upitno je da li svima odgovara ista veličina skrojenog zaštitnog odijela? Bez imalo sumnje obaveza informiranja je potrebna i zbog složenosti finansijskih usluga nije čak lako ni reducirati broj relevantnih standardnih informacija,<sup>19</sup> ali upravo zbog individualnih svojstava svakog potrošača obaveza informiranja sama po sebi neće osnažiti ih, ukoliko

---

Consumer Credit Directive: opportunities and limitations, in J. Devenney, M. Kenny (eds.), *Consumer credit, Debt and Investment in Europe*, Cambridge University Press, 2012, pp. 36-54.

<sup>16</sup> H.-W. Micklitz, L. A. Reisch, K. Hagen, An Introduction to the Special Issue on "Behavioural Economics, Consumer Policy, and Consumer Law", (Editorial note) *Journal of Consumer Policy* (2011) 34:271-276.

<sup>17</sup> C. Garcia Porras, W. van Boom, *ibid.*, pp. 24-25.

<sup>18</sup> P. Cartwright, *ibid.*, p. 6.

<sup>19</sup> M. Ebers, *ibid.*, pp. 8-9.

potrošač kao pojedinac nije sposoban i voljan koristiti pružene informacije. Time se dolazi do ključnog problema s kojim se u biti suočavaju korisnici finansijskih usluga a to je problem *financijske (ne)pismenosti*. Da bi potrošač imao korist od paradigme informiranja u smislu povećanja kvaliteta ugovornog izbora i donošenja racionalnih odluka neophodno je unaprijediti njegova znanja i podići svijest na višu razinu.<sup>20</sup>

Bez obzira koliko informacije pisane razumljivim i jasnim jezikom ipak se radi o stručnim i složenim pojmovima koji da bi se ispravno razumjeli traže određeni nivo finansijske i pravne pismenosti,<sup>21</sup> što se ne može očekivati od većine potrošača. Kako su informacije formulirane spram znanja, vještina i iskustva *racionalnog, odgovornog potrošača* to je teško očekivati da će svi potrošači imati očekivanu koristi od informacija koje se pružaju u predugovornoj (oglašavanje i ponuda) i ugovornoj fazi. Što znači da bez obzira na opseg i sadržaj informacija malo je vjerovatno da će potrošač zaista izabrati najpovoljniju ponudu ukoliko nema određeni nivo finansijske pismenosti. Međutim, čak i tada ostaje rizik izbora finansijskih proizvoda koji mogu izložiti potrošača ranjivosti na način da može zapasti u situaciju kada više neće moći uredno ispunjavati dospjele obaveze. Jedan od razloga je i taj što mnogi ugovori o finansijskim uslugama (npr. potrošački kredit, hipotekarni kredit, osiguranje i sl.) traju duže vrijeme i mogu se dogoditi nepredviđene okolnosti subjektivne i objektivne prirode npr. bolest, gubitak posla, razvod, smanjenje dohotka, promjene na finansijskom tržištu, inflacija, promjene deviznog tečaja i sl., koje mogu imati dalekosežne negativne posljedice. S druge strane, mada finansijske institucije koriste stručne metode procjena rizika što rezultira pružanjem usluga "po mjeri korisnika", ipak ponekad nije moguće predvidjeti i eliminirati sve negativne implikacije koje utječu na ispunjenje preuzetih obaveza. Dodaju li se ovome i nerijetka nastojanja davatelja finansijskih usluga da ponekad svjesno teže ostvariti ekstra zaradu prebacujući rizik na korisnika, postaje jasna potreba zaštite položaja potrošača. Tako primjerice, razorne posljedice promjena na finansijskom tržištu u posljednjoj deceniji posebno su pogodile potrošače čiji su krediti bili osigurani hipotekom na stambenim nekretninama, a neispunjenje obaveza dovodilo je do gubitka krova nad glavom, zbog čega Direktiva 2014/17/EU o hipotekarnim kreditima naglašava *financijsko obrazovanje*.

---

<sup>20</sup> H. Pauković, Nepoštene odredbe u ugovorima o osiguranju, u V. Tomljenović, S. Petrić, E. Mišćenić (ur.), *Nepoštene ugovorne odredbe, Europski standardi i hrvatska provedba*, Pravni fakultet Sveučilišta u Rijeci, Rijeka, 2013, str. 83.

<sup>21</sup> O razlozima koji potrošače finansijskih usluga čine slabijom ugovornom stranom opširnije vid. N. Petrović Tomić, *ibid.*, str. 127-134.

## 2.2. Determiniranje pojma financijska pismenost

Financijska pismenost u ekonomskoj i pravnoj literaturi nije jednoznačno određen pojam,<sup>22</sup> riječ je o relativno novom konceptu koji je naročito došao do izražaja za vrijeme financijske krize 2007/2008 godine kada su se pokušali sagledati svi razlozi<sup>23</sup> koji su doveli do negativnih posljedica na potrošačkom kreditnom tržištu i uvjetovali prezaduženost potrošača.<sup>24</sup> Jedna od najčešće korištenih definicija jeste definicija *Organizacije za ekonomsku suradnju i razvoj* (OECD) koja pod financijskom pismošću podrazumijeva kombinaciju informiranosti, znanja, vještina, stavova i ponašanja potrebnih za donošenje ispravnih financijskih odluka za postizanje individualne dobrobiti.<sup>25</sup> Financijska pismenost uključuje znanje i razumijevanje složenih financijskih proizvoda i vještine za kretanje na financijskom tržištu.<sup>26</sup> Drugim riječima, financijska pismenost ukazuje koliko dobro pojedinci razumiju financijske koncepte i pokazuje njihovu sposobnost pravilnog interpretiranja financijskih informacija.<sup>27</sup> Financijska pismenost pojedinca bazirana je dakle na njegovom financijskom znanju i razumijevanju iz čega proizlazi i njegovo financijsko ponašanje i odnos prema trošenju novca, odnosno sposobnost upravljanja dugom. Stoga da bi osnaživanje potrošača pomoću obaveze informiranja imalo smisla osnovna pretpostavka jeste visok nivo financijske pismenosti<sup>28</sup> jer samo u tom slučaju potrošači mogu donositi odgovorne financijske odluke svjesni potencijalnih rizika. Mnogobrojne empirijske studije o financijskoj pismenosti provedene na

---

<sup>22</sup> V. Mak, J. Braspenning, *Errare humanum est: Financial Literacy in European Consumer Credit Law*, *Journal of Consumer Policy* (2012)35: 316 et seq.

<sup>23</sup> Vid. t. 4. Direktive 2014/17/EU.

<sup>24</sup> O uvjetovanosti financijske pismenosti i prezaduženosti potrošača u UK vid. J. Gathergood, *Self-control, financial literacy and consumer over-indebtedness*, *Journal of Economic Psychology* 33(2012) pp. 591-602. Također, usporedi slično istraživanje provedeno u R Hrvatskoj V. Bahovec, D. Barbić, I. Palić, *Testing the effects of financial literacy on debt behavior of financial consumers using multivariate analysis methods*, *Croatian Operational Research Review*, 6(2015), pp. 362-370.

<sup>25</sup> OECD, *Improving Financial Literacy: Analysis of Issues and Policies*, Paris, 2005, p. 13.

<sup>26</sup> V. Mak, J. Braspenning, *ibid.*, p. 307.

<sup>27</sup> J. Gathergood, *ibid.*, p. 590.

<sup>28</sup> V. Mak, J. Braspenning, *ibid.*, p. 307.

različitim finansijskim tržištima i u različitim zemljama pokazale su da je nivo finansijske pismenosti potrošača generalno vrlo nizak.<sup>29</sup>

Za dugoročno rješavanje problema informacijske asimetrije nužno je dakle pored obaveze informiranja poraditi na finansijskom obrazovanju potrošača, s tim da se otvara novo pitanje na koji način to učiniti?<sup>30</sup> Da bi potrošač mogao koristiti pružene informacije, pa čak i kada su složeni finansijski koncepti svedeni na jednostavne brojke kao što je primjerice slučaj sa efektivnom kamatnom stopom (EKS) koja u jednom broju iskazuje ukupne troškove kredita i omogućava lakšu usporedbu povoljnosti kreditnih ponuda, što je u fokusu trećeg dijela ovog rada, neophodno je unaprijediti finansijska znanja potrošača, odnosno potrebno je poraditi na finansijskoj edukaciji potrošača<sup>31</sup> a time i generalnom unapređenju finansijske pismenosti što onda vodi informiranom izboru.

Koliki je značaj finansijske pismenosti potrošača potvrđuje i to što je ovoj problematici po prvi put posvećena izričita normativna pažnja u jednoj potrošačkoj direktivi i to Direktivi 2017/14/EU koja sadrži poglavlje pod nazivom "*Financijsko obrazovanje*". Naime, potrebu pružanja informacija i prosvjećivanja potrošača prepoznala je i Direktiva 2008/48/EZ koja iz tog

---

<sup>29</sup> Istraživanje Svjetske banke provedeno u svrhu utvrđivanja stupnja finansijske pismenosti potrošača potvrdilo je da većina ispitanika uopće ne razumije određene finansijske pojmove vid. World Bank, *Good Practices for Consumer Protection and Financial Literacy in Europe and Central Asia: A Diagnostic Tool*, ECSPF Working Paper No. 1, August 2010, Washington DC, [http://siteresources.worldbank.org/INTECAREGTOPPRVSECDEV/Resources/GoodPractices\\_August2010pdf](http://siteresources.worldbank.org/INTECAREGTOPPRVSECDEV/Resources/GoodPractices_August2010pdf). Značajno je istaći da je OECD kreirao upitnik za ispitivanje finansijske pismenosti vid. OECD INFE, *Measuring Financial Literacy: Core Questionnaire in Measuring Financial Literacy: Questionnaire and Guidance Notes for conducting an Internationally Comparable Survey of Financial literacy*, Paris, 2011, <http://www.oecd.org/finance/financial-education/49319977.pdf>. Na bazi OECD-ovog upitnika kreiran je upitnik i provedeno istraživanje finansijske pismenosti u R Hrvatskoj vid. M. Vehovec, E. Rajh, I. Škreblin Kirbiš, *Financijska pismenost građana u Hrvatskoj, Privredna kretanja i ekonomska politika*, 1(136), 2015, str. 55-72.

<sup>30</sup> U svom Izvješčaju *Improving Financial Literacy: Analysis of Issues and Policies* iz 2005. godine OECD sažeto je prikazao svjetske programe koji se bave promoviranjem poboljšanja finansijske pismenosti. Vid. OECD, *Improving Financial Literacy: Analysis of Issues and Policies*, November 2005; Za države članice EU vid. European Commission, *Survey of Financial Literacy Schemes in the EU 27, VT Markt/2006/26H - Final Report*, Hamburg, November 2007, [http://ec.europa.eu/internal\\_market/finservices-retail/docs/capability/reportsurveyen.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/docs/capability/reportsurveyen.pdf).

<sup>31</sup> Vid. Communication from the Commission, *Financial Education*, COM(2007) 808 final, Brussels, 18.12.2007, p. 7 et seq.; Također vid. OECD, *Recommendation on Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness*, Recommendation of the Council, July 2005, <http://www.oecd.org/finance/financial-education/35108560.pdf>.



razloga naglašava odgovorno ponašanje tijekom svih faza kreditiranja.<sup>32</sup> Zbog toga kao jedno od temeljnih načela Direktiva 2008/48/EZ naglašava načelo odgovornog kreditiranja koje se ostvaruje pružanjem predugovornih informacija o uvjetima, cijeni kredita i obavezama što uključuje i davanje odgovarajućih objašnjenja (predugovorno savjetovanje), te obavezi procjene kreditne sposobnosti potrošača. Direktiva 2014/17/EU u cilju očuvanja koherentnosti propisa u oblasti potrošačkih kredita usklađena je sa Direktivom 2008/48/EZ na način da, gdje je to bilo moguće, slijedi njezinu strukturu vezano za obavezu informiranja i postupke koje prethode sklapanju ugovora o kreditu, potom prihvaća osnovne definicije i koncepte kojim se u standardnim informacijama određuju financijska obilježja kredita.<sup>33</sup>

Kao što je navedeno financijska pismenost potrošača po prvi put eksplicitno je regulirana u Direktivi 2014/17/EU, koja ovom pitanju nažalost ipak pristupa više na jedan deklaratoran i promovirajući nego stvarno učinkovit način. Odredbom čl. 6. st. 1. Direktive 2014/17/EU propisuje se *države članice promoviraju mjere koje podupiru obrazovanje potrošača u odnosu na odgovorno zaduživanje i upravljanje dugom, a posebno u odnosu na hipotekarne ugovore o kreditu. Radi usmjeravanja potrošača, a osobito onih koji po prvi puta uzimaju hipotekarni kredit, potrebna je dostupnost jasnih i općenitih informacija o postupku odobravanja kredita. Također su potrebne informacije o savjetovanju koje organizacije potrošača i nacionalna tijela mogu pružiti potrošačima.* Nadalje u st. 2. predviđena je obaveza Komisije da objavi procjenu financijskog obrazovanja dostupnog potrošačima u državama članicama i navede primjere najbolje prakse koji se mogu dalje razraditi radi povećanja financijske osviještenosti potrošača. Kao što se iz navedenog može vidjeti riječ je o odredbama okvirnog karaktera kojima se definiraju dugoročni ciljevi i težnje bez konkretnih mehanizama za podizanje financijske pismenosti. Temeljna svrha financijske edukacije potrošača u smislu financijske pismenosti jeste povećanje sposobnosti potrošača da donose informirane odluke o odgovornom zaduživanju, što znači da je financijska pismenost u funkciji načela odgovornog zaduživanja i upravljanja postojećim zaduženjima. Europski zakonodavac na taj način se i dalje u većoj mjeri zadržava na polju osnaživanja potrošača i eliminiranja informacijske asimetrije. Međutim, prebacivanje zaštite prava i interesa potrošača na njega samog u vidu "samozaštite" i "samoinformiranja" nikako nije dostatno kada su u pitanju financijske usluge, stoga potpuno se slažemo s autorima koji smatraju da jači naglasak treba biti na odgovornom kreditiranju i jačanju dužnosti kreditora na informiranju i pojašnjavanju financijskih rizika klijentima s

---

<sup>32</sup> T. 26. preambule Direktive 2008/48/EZ.

<sup>33</sup> Vid. t. 19. preambule Direktive 2014/17/EU.

jedne strane, te suzbijanju nepoštene poslovne prakse i nepoštenih ugovornih odredaba, s druge strane.<sup>34</sup>

### 3. Informiranje o efektivnoj kamatnoj stopi (EKS)

Budući da je fokus ovog rada paradigma informiranja kao jedno od temeljnih obilježja suvremenog prava zaštite potrošača sagledana i analizirana iz perspektive korisnika finansijskih usluga, posebice usluga potrošačkog kredita to će u nastavku rada pažnja biti usmjerena na ključnu informaciju o kojoj potrošači moraju biti informirani, a to je EKS. Osim toga, kroz empirijsko istraživanje bit će prikazan nivo stvarnog razumijevanja pružene informacije o EKS-u od strane potrošača, čime je ujedno testirana finansijska pismenost potrošača u Bosni i Hercegovini.

#### 3.1. EKS - ključna standardna informacija

Kod ugovora o potrošačkom kreditu jedna od ključnih informacija za potrošača jeste informacija o EKS-u, zato što EKS omogućava usporedivost kreditnih ponuda različitih davatelja te izbor najpovoljnije. Status *ključne informacije* u ugovoru o potrošačkom kreditu EKS-u daje i Sud EU u predmetu *Pohotovosť*.<sup>35</sup> Tako izostavljanje navođenja EKS-a u ugovoru može biti odlučujući impuls nacionalnom sudu da po službenoj dužnosti cijeni je li ugovorna odredba o ukupnim troškovima kredita bez navođenja EKS-a nepoštena u kontekstu čl. 3. i 4. Direktive 93/13/EEZ. Osim toga, Sud EU ostavlja nacionalnom sudu da po službenoj dužnosti primjeni pravne posljedice iz nacionalnih pravila harmoniziranih sa Direktivom 87/102/EEZ na osnovu kojih izostanak navođenja EKS-a u ugovoru o potrošačkom kreditu smatra da je kredit odobren beskamatno i besplatno.

Od svih standardnih informacija pravi indikator povoljnosti kreditne ponude jeste EKS koji za dužnika predstavlja stvarnu cijenu pozajmljenog kapitala. Usporediva informacija o EKS-u pomaže potrošačima da sklapaju ugovore o kreditu orijentirajući se prema cijeni na isti način kako to čine kada kupuju bilo koji drugi proizvod.<sup>36</sup> Za razliku od EKS-a koji uključuje sve troškove povezane s

---

<sup>34</sup> E. Miščenić, *Novo evropsko uređenje hipotekarnih kredita*, Anali Pravnog fakulteta Univerziteta u Zenici, br. 14/2014, str. 128.

<sup>35</sup> Odluka Suda EU u predmetu C-76/10 *Pohotovosť s. r. o. v. Iveta Korčkovská* [2010] ECR I-11557, t. 3. presude, par. 71, 73, 74.

<sup>36</sup> S. G. Day, K. W. Brandt, Consumer Research and the Evaluation of Information Disclosure Requirements: The Case of Truth in Lending, *The Journal of Consumer Research*, 1:1/1974, p. 21.

kreditom koje potrošač mora platiti uključujući i nominalnu kamatnu stopu (NKS) i sve druge naknade i troškove, dotle NKS ne uključuje nikakve troškove pa prema tome visina ove stope nije odlučujući faktor povoljnosti kreditne ponude.<sup>37</sup> Kako bi se osigurala najveća moguća transparentnost i usporedivost kreditnih ponuda Direktiva 2008/48/EZ osigurava da se informacija o EKS-u proteže kroz sve stadije ugovaranja, te što je još važnije da se EKS izračunava primjenom iste metode u cijeloj EU i da se pri obračunu uključe istovjetni troškovi kredita.<sup>38</sup>

Financijska transparentnost potrošačkog kredita i usporedivost ponuda započinje već u fazi oglašavanja kreditnih ponuda na način da kod *oglašavanja sa navođenjem brojki* - EKS je jedna od standardnih informacija u oglasu koja mora biti prikazana na jasan, sažet i vidljiv način putem reprezentativnog primjera,<sup>39</sup> nasuprot ovome kod *oglašavanja bez navođenja brojki* - EKS je jedina informacija koja mora biti prikazana u oglasu.<sup>40</sup> Nadalje, EKS je jedna od predugovornih informacija uključena u *Standardni europski informacijski obrazac o potrošačkom kreditu* (SECCI)<sup>41</sup> te bitna informacija koju mora sadržavati ugovor o kreditu.<sup>42</sup> Važno je dakle da potrošač prije sklapanja ugovora dobije numerički usporediv prikaz troškova kredita i informaciju o EKS-u u obliku reprezentativnog primjera.<sup>43</sup> Pri tome ovaj obračun EKS-a mora biti identičan onome koji je kasnije

---

<sup>37</sup> E. Čulinović-Herc, *Financijska transparentnost potrošačkog zajma-trendovi u europskom i hrvatskom pravu i praksi, Zbornik radova Pravnog fakulteta u Splitu, 42:3/2005*, str. 317 i dalje.

<sup>38</sup> T. 19. preambule Direktive 2008/48/EZ.

<sup>39</sup> Čl. 4. st. 2. sl. c) Direktive 2008/48/EZ.

<sup>40</sup> Čl. 4. st. 1. al. 2. Direktive 2008/48/EZ.

<sup>41</sup> Čl. 5. st. 1. sl. g) Direktive 2008/48/EZ. U Izvještaju koji je Komisija podnijela Europskom Parlamentu i Vijeću o primjeni Direktive 2008/48/EZ o ugovorima o potrošačkim kreditima, COM(2014) 259 fin., Bruxelles, 14.5.2014, primijećen je problem financijske pismenosti potrošača. Na temelju iskustava potrošača u državama članicama nakon preuzimanja Direktive, konstatira se da iako je standardizacija informacija putem SECCI obrasca pozitivno utjecala na zaštitu potrošača, tj. potrošačima je omogućeno da usporede različite cijene i ponude. Ipak koristi od obrasca SECCI prema mišljenju nekih umanjene su činjenicom da mnogi potrošači nemaju dovoljno financijske pismenosti da u potpunosti razumiju informacije pružene u obrascu.

<sup>42</sup> Čl. 10. st. 2. sl. g) Direktive 2008/48/EZ.

<sup>43</sup> Direktiva 2008/48/EZ ne sadrži definiciju pojma *reprezentativni primjer*, konkretnije pojašnjenje nalazi se u točki 19. preambule prema kojem svrha reprezentativnog primjera je da potrošačima ilustrira i tako učini jasnijim informacije o EKS-u i troškovima kredita koje se pružaju prilikom oglašavanja i u predugovornoj fazi, koji primjer potrošač može ponijeti kući i na miru analizirati.

uvršten u ugovor, osim ukoliko se obračun zasniva na podacima koji nisu bili poznati u vrijeme pružanja informacija.<sup>44</sup>

### 3.2. Obračun EKS-a

Za zaštitu potrošača podjednako važno informiranju o EKS-u je i načina na koji se obračunava. Kako se obrazlaže u točki 43. preambule Direktive 2008/48/EZ postojao je problem usporedivosti EKS-a na unutarnjem tržištu, jer su države članice prilikom obračuna u obzir uzimale različite troškove, zbog čega je bilo potrebno jasno i sveobuhvatno definirati *ukupne troškove kredita za potrošača*<sup>45</sup> koji predstavljaju tzv. "troškovnu bazu" za obračun EKS-a. Prema čl. 3. sl. i) Direktive 2008/48/EZ "*efektivna kamatna stopa*" predstavlja ukupne troškove kredita za potrošača, izražene kao godišnji postotak ukupnog iznosa kredita [...].

Pri obračunu EKS-a u obzir se dakle uzimaju svi troškovi u vezi sa sklapanjem i ispunjenjem ugovora o kreditu koji su *poznati kreditoru* a koje treba cijeliti objektivno uzimajući u obzir kriterij profesionalne pažnje,<sup>46</sup> uključujući troškove sporednih usluga (ugovor o osiguranju, ugovor o otvaranju i vođenju tekućeg računa i dr.) pod pretpostavkom da su obavezan uvjet za odobravanje kredita. I za potonje troškove može se pretpostaviti da su poznati kreditoru jer se radi o proizvodu koji on nudi.<sup>47</sup> Ukupni troškovi kredita zajedno sa dodatnim

---

<sup>44</sup> U svojoj odluci u predmetu C-453/10 *Pereničová i Perenič*, EU:C:2012:144 od 15.3.2012. godine Sud EU zaključuje da navođenje u ugovoru o kreditu niže EKS od stvarne EKS mora se smatrati "zavaravajućom" poslovnom praksom u kontekstu čl. 6(1) Direktive 2005/29/EZ o nepoštenoj poslovnoj praksi u mjeri u kojoj takva praksa uzrokuje ili je vjerojatno da će uzrokovati kod prosječnog potrošača donošenje odluke o sklapanju ugovora koju inače ne bi donio.

<sup>45</sup> U čl. 3. sl. g) Direktiva 2008/48/EZ vrlo ekstenzivno definira "*ukupne troškove kredita za potrošača*" nastojeći tako obuhvatiti većinu troškova povezanih sa sklapanjem i ispunjenjem ugovora o kreditu.

<sup>46</sup> T. 20. preambule Direktive 2008/48/EZ.

<sup>47</sup> Ugovori o kreditu osigurani hipotekom isključeni su iz polja primjene Direktive 2008/48/EZ, ipak mnogi nacionalni zakonodavci da bi povisili stupanj zaštite potrošača nisu preuzeli ovo isključenje. Time su problemska pitanja vezano za hipotekarne ugovore o kreditu od strane nacionalnih a kasnije i od strane Suda EU rješavana shodno odredbama Direktive 2008/48/EZ i Direktive 93/13/EEZ o nepoštenim ugovornim odredbama. S tim u vezi Sudu EU u slučaju *Matei i Matei* postavljeno je prethodno pitanje: mogu li pojmovi "glavni predmet ugovora" i/ili "cijena" iz čl. 4. st. 2. Direktive 93/13/EEZ, pored elemenata koji čine protučinidbu potrošača u ugovoru o kreditu osiguranog hipotekom, obuhvatiti i EKS - koji se posebice sastoji od fiksne ili varijabilne NKS, bankarske provizije i drugih troškova koji su uključeni i definirani tim ugovorom, te sva ostala dugovanja koja ulaze u pojam ukupni trošak kredita za potrošača shodno čl. 3. sl. g) Direktive 2008/48/EZ? Analizirajući slučaj Sud EU je došao do zaključka da nacionalni sud u biti pita treba li čl. 4. st. 2. Direktive 93/13/EEZ tumačiti na način da pojmovi

pretpostavkama iz Aneksa I (Dio II) Direktive 2008/48/EZ predstavljaju osnovicu za obračun EKS-a, pa iz tog razloga ukupni troškovi trebaju biti kvantificirani, izraženi brojkama i kao takvi dostupni u reprezentativnom primjeru (prilikom oglašavanja, predugovornoj fazi, prilikom sklapanja ugovora).<sup>48</sup> Na taj način EKS je jedina standardna mjera koja omogućava potrošaču najpotpuniju usporedbu troškova koji prate kreditni posao. Prema čl. 19. st. 2. Direktive 2008/48/EZ u svrhu obračuna EKS-a određuju se ukupni troškovi kredita za potrošača, pri tome u obračun *ne ulaze* troškovi koji nastaju kao posljedica potrošačeva neispunjenja obaveze (npr. zatezne kamate, naknada štete, ugovorna kazna i dr.), kao i svi drugi troškovi koje je potrošač osim kupoprodajne cijene obavezan platiti za kupnju proizvoda ili usluge neovisno o tome radi li se o gotovinskom ili kreditnom poslu (npr. troškovi registracije ako je kredit odobren za kupovinu auta). Osim toga, obračun EKS-a temelji se na pretpostavci da će ugovor o kreditu ostati valjan tijekom ugovornog razdoblja te da će i kreditor i potrošač uredno ispuniti svoje obaveze prema uvjetima i

---

"glavni predmet ugovora" i "primjerenost cijene i naknade na jednoj strani, i isporučene usluge i robe na drugoj" obuhvaćaju i klauzule iz sklopljenog ugovora o kreditu osiguranog hipotekom temeljem kojih kreditor pod uvjetom da dođe do "znatnih promjena na tržištu novca" može jednostrano izmijeniti NKS, te ima pravo naplaćivati od potrošača tzv. "proviziju za rizik"? (par. 52) Naime, ako bi navedene ugovorne klauzule bile obuhvaćene navedenim konceptima iz čl. 4. st. 2. Direktive 93/13/EEZ samim tim bi bile izuzete od provjere eventualne nepoštenosti pod uvjetom da su napisane jasnim i razumljivim jezikom.

U konkretnom slučaju bračni par *Matei* 2008. godine sklopio je s *Volksbankom* dva ugovora o kreditu. Jedan gotovinski nenamjenski i drugi namjenski radi kupovine nekretnine koji je bio osiguran hipotekom na istoj. Ugovori su sadržavali standardne odredbe, prvu prema kojoj banka ima pravo jednostrano izmijeniti NKS u slučaju "značajnijih promjena na tržištu novca", te drugu o naplati "provizije za rizik" koja se obračunava na saldo kredita i koju korisnik kredita mjesečno plaća cijelo vrijeme trajanja ugovora, a koju je banka nakon harmonizacije nacionalnih propisa sa Direktivom 2008/48/EZ zamaskirala pod novim nazivom "provizija za upravljanje kreditom". Visina ove provizije u konkretnom slučaju dosegla je iznos od 1397,17€.

U svojoj izreci Sud EU odlučuje da čl. 4. st. 2. Direktive 93/13/EEZ treba tumačiti na način da koncepti "glavni predmet ugovora" i "primjerenost cijene i naknade na jednoj strani i isporučene usluge i robe na drugoj" načelno ne obuhvaćaju odredbe ugovora o kreditu koje kreditoru omogućavaju da pod određenim uvjetima jednostrano izmijeni kamatnu stopu i da naplaćuje "proviziju za rizik" (pa time one nisu izuzete od eventualne provjere nepoštenosti stoga mogu biti i ništave). Međutim, nacionalni sud dužan je provjeriti tu kvalifikaciju navedenih ugovornih odredaba s obzirom na narav, opću strukturu i odredbe predmetnih ugovora kao i činjenični i pravni kontekst tih odredaba. Odluka suda EU u predmetu C-143/13 *Bogdan Matei i Ioana Ofelia Matei v. SC Volksbank România SA*, EU:C:2015:127 od 26.2.2015. Također vidi i raniju odluku Suda EU u predmetu C-26/13 *Kásler i Káslerné Rábai*, EU:C:2014:282 od 13.4.2014.

<sup>48</sup> Smjernice o primjeni Direktive 2008/48/EZ u odnosu na troškove i efektivnu kamatnu stopu, SWD(2012) 128 fin., Bruxelles, 8.5.2012, str. 17.

datumima definiranima ugovorom.<sup>49</sup> Ako ugovor o kreditu sadrži klauzule o promjenjivoj NKS i promjeni troškova sadržanih u EKS-u koji se ne mogu odrediti u trenutku obračuna, onda se kalkulacija EKS-a zasniva na pretpostavci da će NKS i ostali troškovi ostati fiksni za vrijeme trajanja ugovora.<sup>50</sup> Direktiva 2008/48/EZ u Aneksu I. donosi novu jedinstvenu matematičku formulu (Dio I.) i dodatne pretpostavke za izračun EKS-a koje se mogu primijeniti ako je to potrebno (Dio II.), što je i učinjeno usvajanjem *Direktive 2011/90/EU o izmjeni Dijela II. Aneksa I. koji predviđa dodatne pretpostavke za obračun EKS-a*<sup>51</sup> koja se u državama članicama primjenjuje od 1.1.2013. godine.

### 3.3. Primjer pozitivnog prava

Problem finansijske pismenosti realnost je s kojom se suočavaju potrošači u razvijenim zemljama, no ovaj problem još više je naglašen u post-tranzicijskim zemljama sa srednje visokim dohotkom i niskim stupnjem opće pismenosti (sposobnost čitanja i pisanja). Prema Dijagnostičkom pregledu Svjetske banke za BiH iz 2011. godine koji se bavio problematikom zaštite potrošača u bankarskom sektoru i finansijskom pismenošću potvrđen je nizak nivo finansijske pismenosti potrošača u BiH.<sup>52</sup> Također, u izvještaju su dijagnosticirane sve slabosti i boljke pravnog sistema zaštite potrošača na maloprodajnom finansijskom tržištu te ukazano na potrebu harmonizacije sa Direktivom 2008/48/EZ. Veliki pomak ubrzo nakon toga dogodio se u RS-u izmjenama zakona u sektoru bankarstva na način da su interpolirana posebna poglavlja o zaštiti potrošača po uzoru na Direktivu 2008/48/EZ, a potom i u FBiH usvajanjem posebnog Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga.<sup>53</sup> S obzirom da su entitetska pravna rješenja zaštite korisnika finansijskih usluga u velikoj mjeri usklađena to ne postoji interlokalni sukob zakona, ali isto tako u određenoj mjeri entitetska finansijska tržišta su odvojena i samostalna i podliježu superviziji posebnih agencija za bankarstvo.

---

<sup>49</sup> Čl. 19. st. 3. Direktive 2008/48/EZ.

<sup>50</sup> Čl. 19. st. 4. Direktive 2008/48/EZ.

<sup>51</sup> Direktiva 2011/90/EU od 14.11.2011. o izmjeni Direktive 2008/48/EZ Europskog parlamenta i Vijeća u dijelu II. Aneksa I koji predviđa dodatne pretpostavke za obračun efektivne kamatne stope, OJ L 296/35.

<sup>52</sup> World Bank, *Bosnia and Herzegovina - Diagnostic Review of Consumer Protection and Financial Literacy in Banking Services*, Volume I (Key Findings and Recommendations) and Volume II (Comparison with Good Practices), April 2011.

<sup>53</sup> Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga FBiH, *Sl. novine FBiH*, br. 31/14, (dalje: Zakon).

Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga preuzeti su svi ključni mehanizmi zaštite koje propisuje Direktiva 2008/48/EZ, kao što je obaveza informiranja, obaveza procjene kreditne sposobnosti, pravo na odustanak i dr., te mada postoje i određena pravna rješenja gdje se europski i nacionalni zakonodavac razilaze,<sup>54</sup> ipak fokus će biti na obavezi informiranja korisnika kako bi se utvrdio njihov stvarni položaj nakon primjene novog pravnog okvira.

Obaveza predugovornog informiranja veliki je pomak u nacionalnom zakonodavstvu,<sup>55</sup> ako se uspoređi ranija netransparentna poslovna praksa finansijskih institucija prema korisnicima. Cilj je dakle prije sklapanja ugovora pružiti korisniku sve informacije kako bi mogao usporediti iste ili slične ponude na tržištu i izabrati onu koja odgovara njegovoj finansijskoj situaciji i potrebama. Iz tog razloga zakonom su precizno propisane informacije koje trebaju biti sadržane u oglasnim porukama koje sadrže kamatnu stopu ili drugi referentni podatak, a jedna od informacija je svakako i EKS.<sup>56</sup> Oglasne poruke već samo po sebi trebaju biti u velikoj mjeri informativne zbog toga insistiranje da reklama sadrži EKS koji će biti vidljiviji od ostalih informacija je potpuno opravdano.<sup>57</sup> Slijedeći korak je informiranje korisnika u pregovaračkoj fazi gdje se zakonom precizirane informacije pružaju putem standardnog informacijskog lista ilustrirane na reprezentativnom primjeru.<sup>58</sup> Nakon predugovornih informacija propisana je lista bitnih i imperativnih elemenata koje ugovor o kreditu i mikrokreditu mora sadržavati, dok kada se radi o finansijskom lizingu primjenjuje se poseban zakon.<sup>59</sup>

Standardizacija predugovornih informacija bez sumnje ima mnoge prednosti, ali javlja se i dilema koliko je prosječan potrošač svjestan i razumije koje su informacije sa liste relevantne, odnosno je li svjestan da je primjerice informacija o EKS najrelevantnija jer iskazuje ukupne troškove kredita? Naznačavanje EKS-a pretpostavlja se vjerojatno će pomoći potrošaču samo ako je finansijski dovoljno pismen da uspoređi različite ponude i donese informiranu odluku.<sup>60</sup> Sastavni dio

---

<sup>54</sup> Mišljenja smo da bi radi postizanja koherentnosti nacionalnog sa europskim pravom ova odstupanja i razmimoilaženja trebalo što prije eliminirati.

<sup>55</sup> O tome više vid. A. Petrović, *Novo pravno uređenje finansijskih usluga u BiH-koliko su korisnici stvarno zaštićeni?*, *Zbornik radova Pravnog fakulteta u Nišu*, br. 70, god. LIV, 2015, str. 807 i dalje.

<sup>56</sup> Čl. 13. st. 1. Zakona.

<sup>57</sup> Čl. 13. st. 3. Zakona.

<sup>58</sup> Čl. 15. Zakona.

<sup>59</sup> Čl. 17. Zakona.

<sup>60</sup> Pomenuto je konstatirano u Izvještaju o primjeni Direktive 2008/48/EZ, str. 8.

obaveze informiranja je zbog toga i obaveza savjetovanja korisnika,<sup>61</sup> jer na taj način pružene informacije o finansijskim proizvodima se personaliziraju i prilagođavaju situaciji pojedinca. Informiranje je puko predstavljanje činjenica o sadržaju, dejstvima, pravima i obavezama, posljedicama, dok s druge strane savjetovanje je dvosmjerna komunikacija s korisnikom koja podrazumijeva pružanje objašnjenja o složenim i nejasnim konceptima i davanje stručne preporuke.<sup>62</sup> Prema tome obaveza informiranja može ostvariti svoju ciljnu funkciju samo ako je dopunjena obavezom savjetovanja kada su u pitanju složene finansijske usluge.<sup>63</sup> Jedna od radnji koja prethodi sklapanju ugovora jeste i obavezna procjena kreditne sposobnosti<sup>64</sup> korisnika (i jemaca) što je zapravo odlučujući impuls za sklapanje ugovora s aspekta davatelja.

### **3.4. Ocjena stvarne upoznatosti i razumijevanja informacije o EKS-u od strane potrošača**

U ovom dijelu rada kroz analizu rezultata empirijskog istraživanja prikazana je stvarna upoznatost i nivo razumijevanja korisnika finansijskih usluga informacije o EKS-u, odnosno testirana je njihova finansijska pismenost. Empirijsko istraživanje je provedeno kako bi se dobila stvarna slika o tome koliko je zakonska obaveza informiranja gledana kroz prizmu informacije o EKS-u unaprijedila pregovaračku poziciju korisnika i doprinijela donošenju odgovornije finansijske odluke. Istraživanje je provedeno na uzorku od 305 ispitanika, korisnika finansijskih usluga (potrošački kredit - nenamjenski, namjenski, prekoračenje po računu, mikrokredit, finansijski lizing s opcijom kupnje), metodom anketnog upitnika koncipiranog djelomično po uzoru na anketni upitnik za potrošače iz Studije o funkcioniranju tržišta potrošačkih kredita u Europi.<sup>65</sup>

Struktura ispitanika prema spolu i stupnju obrazovanosti može se vidjeti u ovoj tabeli:

---

<sup>61</sup> Čl. 12. Zakona.

<sup>62</sup> M. Ebers, *ibid.*, p. 3.

<sup>63</sup> Opširnije vid. N. Petrović Tomić, *ibid.*, str. 202-204; T. Wilhelmsson, *ibid.*, p. 25.

<sup>64</sup> Čl. 16. Zakona.

<sup>65</sup> Vid. Annex 15 Study od the functioning of the consumer credit market in Europe, Final report, July 2013, p. 446. [http://ec.europa.eu/consumers/archive/rights/docs/consumercreditmarket\\_study\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/archive/rights/docs/consumercreditmarket_study_en.pdf).



		Stupanj obrazovanosti ispitanika			
		NSS	SSS	VŠS	VSS
		Table N %	Table N %	Table N %	Table N %
Spol ispitanika	Ženski	1,3%	22,6%	14,8%	12,8%
	Muški	0,0%	27,9%	11,1%	9,5%

Rezultati do kojih se došlo pokazuju slijedeće:

- a) Kako bi se utvrdilo koji je za korisnika odlučujući kriterij kojim se rukovodi pri izboru najpovoljnije kreditne ponude od ispitanika je traženo da rangiraju po važnosti slijedeće kriterije: visina NKS, visina EKS-a, uvjeti osiguranja kredita (jemstvo, zaloga, hipoteka), iznos mjesečne rate, rok otplate te ostalo po izboru. Tako 23,04% ispitanika kao prvi kriterij navodi visinu NKS, za 19,66% ispitanika to je visina EKS-a, za 19,1% ispitanika su uvjeti osiguranja kredita, za 11,8% ispitanika to je iznos mjesečne rate, dok 5,37% ispitanika odlučilo se za rok otplate. Iz navedenog se može ocijeniti da većina korisnika odlučujućim, prvim kriterijem za ocjenu povoljnosti određene kreditne ponude ipak smatra informaciju o NKS, što s druge strane dokazuje i nizak nivo financijske pismenosti korisnika koji ne prepoznaju EKS kao kriterij koštanja financijske usluge. Međutim, donekle ohrabrujuće djeluje to što korisnici ipak informacije o kamatnim stopama po značaju odvajaju od svih ostalih kriterija.
- b) Kako bi se utvrdilo da li oglasne poruke vezano za promociju kreditnih ponuda koje potrošači imaju priliku vidjeti na (televiziji, internet stranicama, panoima, brošurama, letcima i sl.) sadrže jasno istaknutu informaciju o EKS-u koja je uočljivija od drugih informacija. Zanimljiv broj korisnika, odnosno svega 12,78% ispitanika je odgovorilo da je EKS u oglasima uočljiviji od ostalih informacija. Ovo je zapravo pokazatelj da oglasne poruke kojima financijske institucije promoviraju svoje kreditne ponude u velikoj mjeri ne ispunjavaju zakonske uvjete u pogledu potpunosti informacija i načina navođenja ključne informacije.
- c) Kako bi se utvrdilo da li su korisnici upoznati da su im davatelji dužni prije sklapanja ugovora pružiti standardni informacijski list koji sadrži sve relevantne informacije o financijskoj usluzi uključujući i informaciju o EKS-u na reprezentativnom primjeru koji mogu analizirati kod svoje

kuće. Većina ispitanika, njih 78,03% je svjesna predugovorne obaveze informiranja, odnosno postojanja i obaveze pružanja standardnog informacijskog obrasca, ali ne i njegove prave svrhe. Naime, ono što ne ohrabruje jeste da se korisnici ipak ne upuštaju u proces prikupljanja i usporedbe različitih ponuda prije samog ugovornog obvezivanja, tako više od polovine odnosno 56,31% ispitanika prije sklapanja ugovora prikupilo je samo jednu ponudu. Ovaj podatak dokazuje i to da se korisnici za nove usluge uglavnom obraćaju istom davatelju s kojima su već u nekom ugovornom odnosu, te da nisu skloni istraživati i mijenjati financijske institucije što svjedoči o određenoj lojalnosti korisnika prema davateljima.

- d) Kako bi se utvrdila upoznatost korisnika sa bitnim elementima ugovora koji su zaključili odnosno koliko su svjesni financijskih informacija iz vlastitih ugovora, malo više od polovine odnosno 52,78% ispitanika je znalo da li je EKS jasno naznačen u ugovoru (od toga 17,7% ispitanika je odgovorilo da u njihovom ugovoru EKS nije jasno naznačen), s tim da 47,2% ispitanika nije znalo ovu informaciju iz svog ugovora. Međutim, 86,18% ispitanika bilo je svjesno informacije o visini NKS, kao i to da li je fiksna ili promjenjiva za cijelo vrijeme trajanja ugovora. Ovaj podatak ponovno dokazuje da korisnici ako i čitaju ugovore koje su zaključili pažnju usmjeravaju na vrstu i visinu NKS za koju misle da je najrelevantnija informacija.
- e) Kako bi se utvrdio nivo financijske pismenosti korisnika odnosno nivo razumijevanja financijskog koncepta kao što je EKS od ispitanika je traženo da usporedbom dviju kreditnih ponuda odrede koja je povoljnija. U prvoj ponudi kamatna stopa je bila 3,44% a EKS 7,00%. U drugoj ponudi kamatna stopa je bila 4,00% a EKS 6,44%. Po svim ostalim uvjetima obje ponude su bile identične. Većina ispitanika njih 66,23% odlučilo se za prvu ponudu, a ostalih 33,77% ispitanika dalo je točan odgovor i tako prepoznalo drugu ponudu kao povoljniju. Ovo potvrđuje pretpostavku da je nivo financijske pismenosti korisnika prilično nizak, odnosno da korisnici ne razumiju informaciju o EKS-u i na koji način je treba koristiti, te kakav je odnos između NKS i EKS. Tome u prilog govore i rezultati provedenog istraživanja obzirom da su ispitanici ocjenom 3,24 u stvari pokazali da prosječno razumiju razliku između NKS i EKS. Stanje je nešto povoljnije kada je u pitanju razumijevanje razlike između fiksne i promjenjive NKS s obzirom da su ispitanici ovom elementu dodijelili nešto veću prosječnu ocjenu 3,59. Međutim, imajući u

vidu da je riječ o elementarnim stvarima sa kojima treba biti upoznat svaki potencijalni korisnik sa dobivenim rezultatima ne možemo biti zadovoljni. Dobiveni rezultati i dalje upućuju na zaključak da su potrošači finansijskih usluga ograničeno finansijski pismeni, zbog čega bi dodatnu pažnju trebalo usmjeriti na savjesno i pošteno te stručno predugovorno savjetovanje kao sastavni element obaveze informiranja.

#### 4. Zaključak

Položaj potrošača finansijskih usluga javlja se kao neiscrpna i česta tema akademskih rasprava zbog činjenice da se svi pojedinci barem jednom u životu nađu u potrebi da sjednu za "pregovarački stol" sa davateljem finansijskih usluga kojom prilikom postoji povećan rizik da njihova prava i interesi neće biti zaštićeni na pravi način. Jedan od mehanizama zaštite i poboljšanja položaja potrošača je obaveza informiranja. Cilj ovog rada nije bio umanjivanje značaja koji ovaj institut ima, nego skretanje pažnje na to da koncept *prosječnog potrošača* kako ga vidi europski a potom i nacionalni zakonodavci prema kojem je i dizajnirana obaveza informiranja ne odgovara u potpunosti potrošačima u sektoru finansijskih usluga. Drugim riječima, pružanje zakonom propisanih informacija ujedno nije garancija da će se stvarno unaprijediti nivo znanja i razumijevanja potrošača o sadržaju, uvjetima i obavezama vezanim za finansijske usluge posebice one složenijeg karaktera.

Stvarna situacija je dakle mnogo složenija i pokazuje da većina prosječnih potrošača ima vrlo skromna stručna (finansijska, pravna i tehnička) znanja potrebna za donošenje ispravnih finansijskih odluka (rasprava i analiza ostalih razloga premašivala bi zadane okvire ovog rada). Finansijska pismenost potrošača je na prilično niskoj razini, to pokazuju mnoge studije kao i ovo istraživanje provedeno među korisnicima finansijskih usluga u BiH gdje je fokus bio na upoznatosti i razumijevanju informacije o efektivnoj kamatnoj stopi. Stoga imajući u vidu da su potrošači heterogena skupina, svi nisu isti tako ni ista mjera zaštite nema isti učinak prema svima, to i zakonodavac treba imati u vidu realan nedostatak finansijskog obrazovanja većine potrošača. Iz tog razloga kada je riječ o zaštiti potrošača finansijskih usluga potrebno je pažnju više usmjeriti na odgovorno, savjesno i pošteno postupanje davatelja finansijskih usluga, jer koliko god potrošač bio informiran u kvantitativnom i kvalitativnom smislu, te imao neophodna stručna znanja ipak donošenje odgovorne finansijske odluke spram njegovih potreba i mogućnosti više je u rukama davatelja nego samog potrošača.

Anita Petrović, Assistant Professor, Faculty of Law at University of Tuzla

## **Informing Consumers of Financial Services on the APR and Financial (II)Literacy**

### **Summary**

Information duty is a common topic in the legal literature of European consumer contract law because the directives favor this consumer protection instrument. When it comes to retail financial services, it is assumed that a well-informed consumer on all aspects of financial services is able to protect themselves. The basis for the effective protection of the users of financial services is the legal obligation to provide information, but providers create and know their products well, they have the most qualified professional resources, which despite the consumers empowerments often leads to an unequal bargaining position, while very small number of consumers have the necessary expertise related to financial services.

For this reason, this paper deals with the duty to inform, looking through the lens of the standard information on annual percentage rate that has the status of key information when it comes to the actual cost of consumer credit. In addition, the paper analyzes the problem of consumer financial literacy, also in order to obtain a real picture of the extent to which the legal obligation to inform, after the harmonization of positive regulations with Directive 2008/48/EC has improved the negotiation position of consumers in Bosnia and Herzegovina, empirical research was conducted. The aim of the research was to determine the level of consumer awareness of information on annual percentage rate and the level of real understanding of this complex financial concept.

**Keywords:** financial services, consumer, financial literacy, annual percentage rate (APR).