**Information overload effect u stambenom kreditiranju potrošača**

**Information overload effect in housing loans to consumers**

Mujo Vilašević, MA  
Sparkasse Bank d.d. BiH  
umjo.vilasevic@gmail.com

**Sažetak:** Rad analizira jedno od osnovnih prava potrošača Evropske unije - pravo na informaciju, a u kontekstu nove regulative stambenog kreditiranja - Direktive 2014/17. Svojim sadržajem, Direktiva 2014/17, normira ključna pitanja stambenog - hipotekarnog kreditiranja, a naročito: pravo potrošača na informaciju, upravljanje kreditnim rizikom, kreditiranje u stranoj valuti i jedinstvena pravila obračuna efektivne kamatne stope. Kao light motiv Direktive, ističe se pravo potrošača na informaciju u različitim fazama kreditnog odnosa. Istočim, kritika Direktive posebno je usmjerena ka tzv. information overload effect-u. Utoliko, rad nastoji ispitati posljedice "pre-informiranosti" potrošača i rizika donošenja odluka u kreditnom odnosu pod pritiskom kvantiteta ponuđenih informacija. Koristeći normativnu metodu, autor nastoji pokazati potrošačko pravo na informaciju u širem smislu: analizirajući doprinos zaštiti potrošača - korisnika stambenih kredita, ali i mogućnosti negativnog uticaja izuzetno širokog spektra informacije koje se prezentiraju potrošaču, u smislu Direktive 2014/17. Završni dio rada pokazuje i eventualne paralele sa regulativom o zaštiti korisnika finansijskih usluga u entitetima BiH.

**Ključne riječi:** Information overload effect, Direktiva 2014/17, potrošači, pravo na informaciju

**JEL klasifikacija:** K29

**DOI:** dx.doi.org/10.14706/DO16319

**Historija članka:**  
Recenziran: 03.02.2016.  
Mujo Vilašević, MA

**Summary:** This paper analyses one of the basic consumer’s rights in the Union – the right to be informed, and in the context of the new regulation on housing loans – Directive 2014/17. With its content, Directive 2014/17 regulates key issues of housing (mortgage) lending, and in particular: the consumer’s right to be informed, credit risk management, foreign currency lending and uniform rules of calculating the effective interest rate. As a light motive of the Directive, the consumer’s right to be informed is pointed out in different stages of the credit relations. At the same time, critics of the Directive are in particular focused on the so-called information overload effect. To that extent, this paper seeks to examine the consequences of the „too-informed“ consumers, and risk in decision-making in credit relations based on the quantity of information provided. Using normative method, the author tries to show the consumer the right to be informed in a broader sense: analyzing the contribution to the consumers protection - as users of housing loans, as well as the possibility of negative impact of extremely broad spectrum of information that is presented to the consumers in terms of Directive 2014/17. The final part of the work shows the possible parallels with the regulations on the protection of consumers of financial services in the B&H entities.

**Keywords:** Information overload effect, Directive 2014/17, consumers, right to be informed

**JEL Classification:** K29

**DOI:** dx.doi.org/10.14706/DO16319

**Article History:**
Reviewed: 03.02.2016.
Accepted: 10.02.2016.
UVOD

Stambeno kreditiranje potrošača u Europskoj Uniji dugo vremena bilo je predmetom brojnih studija, rasprava, ekspertnih analiza i preporuka, kako institucionalno, tako i od strane potrošačkih organizacija. Nakon značajnog perioda predzakonodavnih aktivnosti, u februaru 2014. godine, Europska Unija odlučila je rješiti ovo pitanje novim zakonodavnim potezom – usvajanjem Direktive 2014/17.¹ Uprkos hiperbolisanim očekivanjima, Direktiva 2014/17 donijela je određene novine u stambenom kreditiranju potrošača, ne zatvarajući pri tome ciklus brojnih otvorenih pitanja hipotekarnog zalaganja u Europskoj Uniji. Uz to, fokus ovog zakonodavnog akta Unije ostao je kod potrošačkog prava na informaciju, i time i usmjerio karakter ove Direktive. U tom smislu, rad ispituje kontekst potrošačkog prava na informaciju u okvirima nove Direktive 2014/17, odnosno, novog uređenja stambenog kreditiranja u Uniji. Potrošačko pravo na informaciju u stambenom kreditiranju potrošača uzrokovalo je i teze i tzv. information overload effect-u, koji je centralno pitanje ovog rada, odnosno, uzroci i posljedice takvog efekta na iz pozicije potrošača, ali i iz pozicije kreditora. Rad je fokusiran na multidisciplinarni pristup problemu, uz relevantne pokazatelje postojećih analiza potrošačkih preferencija i faktora koji utiču na iste. Kako je Bosna i Hercegovina u izuzetno kompleksnom položaju povodom europskog zakonodavstva u oblasti financijskih usluga, a posljedično i bankarstva, tako je i završni dio rada posvećen određenim zaključcima o potrošačima i korisnicima stambenih kredita u entitetima BiH.

Strukturalno, rad je podijeljen u dvije cjeline. Dok prvi dio pozicionira položaj potrošača u smislu nove regulative Europske Unije o stambenom kreditiranju, a naročito potrošačko pravo na informaciju, drugi dio rada obrazlaže i analizira tzv. information overload effect, usko povezan sa postavljenim okvirima položaja potrošača.

1. Stambeno kreditiranje potrošača u EU²

1.1. Kontekst

Gotovo je nemoguće izvršiti analizu bilo kojeg aspekta zaštite potrošača, a naročito u oblasti finansijskih usluga, bez uklona na finansijsku krizu u Europskoj Uniji. U tom smislu, posebno se za stambeno kreditiranje potrošača u EU, na način kako je ono normirano danas, može reći da je proizvod finansijske krize i njenih posljedica na bankarstvo uopće.³

Finansijska kriza u Europskoj Uniji (a jednako i ostatku svijeta) problem je finansijske, ekonomske, socijalne, političke i naposljetku, pravne prirode. Većina autora interpretira ekonomsku/finansijsku krizu u Europi, i u Europskoj Uniji, kao “preljevanje” krize koja je začetak imala u SAD-u.⁴ Koncepti življenja mimo finansijskih mogućnosti, nekontrolisanog zalaganja i neodgovornog zaduživanja, tzv. drugorazredne hipotekne (sub-prime mortgages), tržišnih špekulacija i državne pasivnosti, došli su do vrhunca kada je proglašen stečaj nad jednom od najvećih američkih korporacija, The Lehman Brothers.⁵ Finansijska

---

² Dijelovi ovog rada preuzeti su iz: Vilašević, M., (2015.), Zaštita korisnika stambenih kredita u EU, završni rad drugog ciklusa studija građanskopravnog smjera, javno održan 30.03.2015. godine, Pravni Fakultet Univerziteta u Sarajevu (neobjavljeno).
⁴ Babić, M., (2008), Finansijska (i ekonomska) kriza u svijetu, Zagreb: Informator, br. 56, str.1.
⁵ Među faktorima koji su uzrokovali finansijsku krizu u SAD-u su svakako i krediti plasirani pod operativnim rizicima. Danas se to opisuje kao NINJA credit – no income, no job, no assets bez prihoda, bez zaposlenja, bez imovine. Plasirani su krediti za koje je već u momentu valutiranja poznato da ne postoje šanse naplate, čak ni prinudnim putem. Radi utrživanja hipoteke kojom su bili osigurani ovi krediti zarad svježeg kapitala, isti su višestruko preprodavan, a pomenuta kompanija Lehman Brothers, iako finansijski gigant, bila je učesnik takvih transakcija. Nakon decenija nerealnog rasta, od kraja 2007. godine, cijene nekretnina u SAD-u počele su ubrzano opadati. Već do kraja 2009. godine
kriza istovremeno je prepreka i uspostavljanju i funkcionisanju jedinstvenog finansijskog tržišta, a težnja je EU zakonodavca stvoriti takvo funkcionalno tržište kako bi se spriječili krahovi finansijskih sistema država članica kakvi su viđeni u posljednjih deset godina, što je pokazalo i značajan efekt na makroekonomskom, unijskom nivou. Socijalni aspekt finansijske krize sasvim je zasebna poluga europskog zakonodavca, koji nastoji pravnom regulacijom da umanji i u najboljem slučaju spriječi nastavak posljedica finansijske krize.

Kao jedan od modaliteta prevazilaženja finansijske krize, prepoznata je i pravna regulacija, odnosno nacionalna i supranacionalna zakonodavna intervencija na tržištu (naročito!) hipotekarnih kredita. Pravna regulacija, u okvirima jedinstvenog finansijskog, a unutar njega i hipotekarnog tržišta, centralno je pitanje mjera poduzetih ka rješavanju finansijske krize, posebno sa aspekta zaštite europskih potrošača - korisnika stambenih kredita. U tom smislu, važno je naglasiti da se ona pravna bazira na zaštiti potrošača zagarantovanom sekundarnim pravom, i gotovo isključivo direktivom kao zakonodavnim sredstvom. Primarno pravo Unije se na potrošačku zaštitu vrlo slabo referira.\(^6\)

1.2. Faze razvoja

Stambeno kreditiranje u Europskoj Uniji nije bilo pravno normirano sve do 2014. godine, i konačnog usvajanja nove Direktive 2014/17. Do tada, ova vrsta finansijske usluge na jedinstvenom tržištu EU\(^7\) bila je sporadično normirana, u pravilu neobavezujućim, soft law aktima Unije.

\(^6\) Pravo potrošačke zaštite nije na listi osnovnih prava građana Unije. Kako je istaknuto članom 38. Povelje o osnovnim pravima EU: Politike Unije osiguravaju visoku razinu zaštite potrošača. Time su potrošačka prava dovedena na nivo indirektne zaštite, koju (treba da) uživaju od strane institucija i država članica koji kreiraju politike Unije.

\(^7\) Finansijske usluge na jedinstvenom tržištu EU normirane su u tri skupine, koje objedinjuju finansijsko tržište EU: bankarstvo, vrijednosni papiri i osiguranje. Tako su npr. usvojeni: Direktiva o kapitalnim zahtjevima za kreditne institucije (CRD IV) 2013/36/EU, OJ EU L 176/338; Direktiva o tržištima finansijskih instrumenta 2014/65/EU, OJ EU L 173/349; Direktiva o osiguranju i reosiguranju 2013/58/EU, OJ EU L 341/. Pojedine finansijske usluge – kreditiranje, plaćanje, depoziti, zasebno su normirani također direktivama, uz napomenu da su usluge platnog prometa i dalje gotovo

u isključivoj nadležnosti država članica. Osigurane depozita normirano je u sklopu Bankarske Unije i sveobuhvatne (nove) regulacije europskog bankarstva.
8 Odnosno, na putu ka normiranju.
11 Odnosno kreditne institucije u državama. Kodeks nema nacionalni efekat, nego pojedinačno za svaku kreditnu instituciju koja ima želju preuzeti Kodeks.


Važno je naglasiti da je u ovom periodu usvojena i revidirana Direktiva o potrošačkom kreditu (2008.), a potom i Uredba o osnivanju europskog

---


14Zelena knjiga (2005), Uvod, str. 5.

15Ibid., Treći i Četvrti dio, str. 15-30.

nadzornog tijela\textsuperscript{17} - akt o osnivanju Europskog nadzornog tijela za bankarstvo (EBA), sa ciljem oporavka od finansijske krize u oblasti bankarstva (2010)\textsuperscript{18}, sa svrhom regulatornog organa, pandana nacionalnim Agencijama za bankarstvo.\textsuperscript{19} Konačno, 31. marta 2011. godine, Komisija je objavila Prijedlog Direktive o kreditnim ugovorima koji se odnose na stambene nekretnine\textsuperscript{20}, upućen Europskom Parlamentu i Vijeću na razmatranje i usvajanje.

Direktiva 2014/17 Europskog Parlamenta i Vijeća o potrošačkim ugovorima o kreditu koji se odnose na stambene nekretnine i o izmjeni Direktiva 2008/48/EZ i 2013/36/EU i Uredbe 1093/2010, usvojena je po Prijedlogu Komisije iz 2011. godine,\textsuperscript{21} te kako je istaknuto, predstavlja snažan korak u procesu normiranja odgovornog zalaganja i zaduživanja, kao i pomak ka uspostavljanju jedinstvenog europskog tržišta u cijelini.\textsuperscript{22} Radi se o aktu minimalne harmonizacije, sa određenim odstupanjima maksimalne harmonizacije (ESIS i obračun efektivne kamatne stope), uz odredbe okvirne prirode. Brojne su kritike ovog akta, posebno u smislu njegove pravne prirode, vrlo visokih očekivanja i kompromisnih rješenja koja nisu ponudila „revolucionarne“ korake u stambenom kreditiranju potrošača.\textsuperscript{23}

Normativnom analizom dolazi se do zaključka da je ključni dio Direktive 2014/17 ostao rezerviran za potrošačko pravo na informisanje, a što je konačno odredilo i karakter ove Direktive.

\textsuperscript{17} OJ EU L331/12 (2010). Ovaj akt ističe se i kao „kamen temeljac“ Bankarske Unije.
\textsuperscript{18} Preambula Uredbe, tačka 2.
\textsuperscript{19} Član 1., stav 5. Uredbe.
\textsuperscript{20} COM (2011) 142 final.
\textsuperscript{23} Više na: http://ec.europa.eu/finance/finservices-retail/credit/mortgage/index_en.htm
2. Potrošačko pravo na informaciju

2.1. Soft Law

Predugovorne informacije, i to kao opće informacije i specijalne informacije o kreditu definisane su još u Kodeksu ponašanja 2002. godine.\(^{24}\) U principu, radi se o informacijama koje su kreditori dužni plasirati potrošaču, a prema Kodeksu to su informacije koje služe identifikaciji kreditora (opće) i informacije o: svrši kredita, iznosu kredita, tipu kamatne stope, troškovima kredita, način otplate kredita, ranoj naplati - gdje je moguća, procjeni nekretnine, poreskim pitanjima itd. (specijalne informacije). Sve navedeno, u sklopu Kodeksa, i dalje je dio pravno neobavezujućeg instrumenta, ali bi države koje preuzmu ovaj Kodeks morale vršiti obavještavanje potrošača o svim pobojanim podacima. Prema tome, lista pobojanih informacija koje moraju biti date potrošačima prije zaključivanja ugovora o kreditu postala bi formalno-pravno obavezujuća za članice, odnosno finansijska društva koja preuzmu Kodeks. Iste informacije pomenute su i u Izvještaju Forum grupe za hipotekarni kredit, iz 2004. godine, te ih ovaj Izvještaj ponovo navodi kao dio potrošačkog povjerenja (n.a.), kroz obavezno plasiranje neophodnih informacija potrošaču, kako ih navodi i Kodeks.\(^{25}\) Zelena knjiga iz 2005. godine posebno naglašava značaj prava potrošača na informaciju, te da je krucijalno da potrošači donose odluku o kupovini kredita na osnovu dobro pruženih informacija, tj. da jedino dobro informisan potrošač može biti zadovoljan potrošač.\(^{26}\) I Zelena knjiga referira se na informacije pobojane u Kodeksu, kao i na ESIS, takođe dat u Kodeksu\(^{27}\). Forma data u ESIS-u, putem ovih akata, trebala bi da zadovolji pitanja: deskripcije kreditnog proizvoda, kamatna stopa, trajanje kreditnog odnosa, iznos kredita, broj i učestalost pojedinih uplate kredita, prikaz iznosa kamata za uplatu, dodatni troškovi kredita, rana naplata, žalbene mogućnosti, amortizacija kredita. Sve navedeno, ponovljeno je u Zelenoj knizii, uz postavljanje pitanja, da li bi osiguravanje ovih podataka, bilo kroz informacije kreditora ili kroz ESIS, trebale u budućnosti postati dio pravnoobavezujućeg instrumenta. Dok s jedne strane kreditne institucije naglašavaju prednosti samoregulacije i fleksibilnosti bez dodatnih troškova, dotle potrošači iskazuju potrebu pravnoobavezujućeg akta i

\(^{24}\) Anex I Kodeksa.
\(^{25}\) Report,(2004), str.2.
\(^{26}\) Zelena knjiga (2005.), str. 6.
\(^{27}\) Anex II Kodeksa.
naglašavaju neuspjeh neobavezujućeg Kodeksa i slabu implementaciju u praksi. Naknadno će biti naglašena potreba normiranja i preciznog momenta u kojem je potrebno pružiti informacije potrošaču o kreditu, s obzirom na različite nacionalne prakse. Kreditori i potrošači kompromisno su se složili da bi opće informacije trebale biti date potrošaču što ranije, prije nego se od potrošača traži bilo kakva lična informacija (o kreditnoj sposobnosti), a da bi specijalne informacije trebale biti date u trenutku kada potrošač ima dovoljno vremena (n.a.) da usporedi različite ponude i odluči se za kupovinu kredita. Naglašena je i saglasnost da dovoljno vrijeme u pravilu znači 14 dana za potrošača, od momenta prijema specijalnih informacija o kreditu. I u Odgovoru na izvještaje Ekspertnih grupa iz 2007. godine, biti će naznačena saglasnost oko 14 dana čekanja, odnosno, mogućnosti za potrošača da razmotri različite ponude. Bijela knjiga iz 2007. godine takođe naglašava važnost momenta davanja predugovornih informacija i stvaranja višeg nivoa potrošačkog povjerenja. Posebno se insistira na jednostavnosti informacija za potrošače, datim u tabelama, sa grafikonima i na deskriptivan način. U tom kontekstu, Bijela knjiga naglašava neefikasnost Kodeksa, te kako isti nije optimalno rješenje za potrošače, zbog svog neobavezujućeg karaktera. Takođe, različite metode obračuna kamatne stope u pojedinim državama stvorile su velike poteškoće za potrošače, a tako i smanjile mogućnost njihove jednostavne usporedbе. Bijela knjiga naglašava hitnu potrebu harmonizacije ovog pitanja.

2.2. Hard Law

Predugovornim informacijama i potrošačkom povjerenju, posvećeno je i cijelo poglavlje Direkttive 2014/17. Ovo pravo potrošača grana se u tri skupine: pravo potrošača u oglašavanju (marketingu kredita), pravo na opće informacije o kreditu i, pravo potrošača na specijalne informacije. Opće informacije o kreditu dakako su osnovna polazna tačka koja ne smije biti zanemarena bez obzira na specifičnosti svakog potrošača i svakog odobrenog kredita. Sve vrste oglašavanja,

---

28 Feedback on Consultation on the Green Paper on Mortgage Credit (2006.) str. 10.
30 ibid.
33 ibid.
34 Poglavlje 4. Direkttive, član 10. - 16.
marketinški materijali i sadržaji, moraju biti pošteni, jasni i da ne dovode u zabludu. Posebno je zabranjeno oglašavanje koje bi kod potrošača moglo pobuditi lažna očekivanja u vezi sa dostupnošću ili troškovima kredita.\textsuperscript{35} Direktivom su i taksativno navedene standardne informacije \textit{koje treba uključiti} (n.a.) u oglašavanje. Radi se o informacijama koje moraju biti navedene pri svakom oglašavanju kredita, uz navođenje kamatne stope ili troškova kredita, a to su:

- identitet povjerioca, kreditnog posrednika ili imenovanog predstavnika;
- predviđeno sredstvo osiguranja (hipoteka);
- stopa zaduženja (fiksno, variabilno ili kombinovano);
- ukupni iznos kredita;
- efektivna kamatna stopa - vidljivo i jednako uočljivo kao i bilo koja kamata, na samo oglašivaču;
- ako je moguće, trajanje ugovora o kreditu;
- iznos pojedinačnih rata;
- ako je moguće, ukupan iznos koji plaća potrošač;
- ako je moguće, broj mjesečnih rata;
- ako je moguće, upozorenje na kursna kretanja i posljedice za potrošača.\textsuperscript{36}

Način na koji će gore navedeno biti normirano, ostaje u nadležnosti država. Stoga i s pravom konstatujemo da ova, vrlo široka norma, nije najpovoljnije rješenje, nego prije trag kompromisa, između htjenja obligatornih pravila oglašavanja kredita, i težnje za fleksibilnosti kreditora. Navedene informacije kreditori daju kao sažeto i proporcionalno upozorenje, a po odluci članice može sadržavati i pitanje kreditnih rizika.\textsuperscript{37} Na ovom mjestu važno je i pomenuti da u toku ovog procesa, dakle i dalje u fazi upoznavanja potrošača i kreditora, kreditoru se zabranjuje praksa vezanja, a odobrava praksa objedinjavanja usluga.\textsuperscript{38} Vezanje bi značilo uvjetovanje druge kreditne usluge (kao npr. štedni račun) sa stambenim kreditiranjem. Objединjavanje bi značilo istovremenu obradu i pružanje usluga u paketu sa stambenim kreditiranjem, po slobodnom izboru potrošača. Navedeno trpi izuzetke. Izuzetno, vezanje usluga je

\textsuperscript{35} Član 10. Direktive 2014/17.
\textsuperscript{36} Stav 2., član 11. Direktive 2014/17.
\textsuperscript{37} Stav 6. član 11. Direktive 2014/17. Nažalost, kreditni rizici na ovom mjestu nisu konkretizirani, pa se postavlja i pitanje - o kakvoj proporcionalnosti zakonodavac zapravo govori?
\textsuperscript{38} Član 12. Direktive 2014/17.

Centar za društvena istraživanja | Godina 3 | Broj 1 237
moguće kada se vrši upravo u svrhu otplate istog (stambenog) kredita ili za dodatno osiguranje plasiranog kredita, kao i u slučaju da povjerio može dokazati da takvo vezanje usluga ide u jasnu korist (n.a.) potrošaču više nego njihovo odvajanje. Takođe, kreditor ima pravo tražiti i dodatnu polisu osiguranja za plasirani kredit, ali ne po metodi isključive preferencije vlastitog pružatelja osiguranja, nego po izboru potrošača, s tim da visina garancije takvog osiguranja mora biti jednaka onoj koju predlaže kreditor. Pobrojana lista informacija prilikom oglašavanja kredita od strane kreditora korespondira listi informacija prilikom oglašavanja potrošačkog kredita u skladu s Direktivom o potrošačkom kreditu iz 2008. godine. Direktivom 2014/17 ove informacije normirane su nešto šire, pa se tču dodatno i identiteta povjerioča, kao i sredstva osiguranja. Prvo je očito ispravka propusta Direktive iz 2008., radi većeg stepena sigurnosti potrošača, a drugo logičan slijed specijaliziranja kreditiranja - stambeno (hipotekarno) kreditiranje spram „klasičnog“ potrošačkog kreditiranja.\(^{40}\)

Stavljanje na raspolaganje jasnih i razumljivih općih informacija o ugovorima o kreditu, i to na papirus ili drugom trajnom mediju ili u elektronskom obliku, jedna je od obaveze za države članice. Takve opće informacije, u smislu Direktive obuhvataju:

- identitet i adresu davaoca informacije;
- svrhe u koje se kredit može koristiti;
- vrsta sredstva osiguranja;
- moguće trajanje ugovora o kreditu
- vrste dostupne stope zaduživanja, navođenje je li fiksna, varijabilna ili kombinovana
- posebne informacije za kredite u stranoj valuti
- reprezentativan primjer ukupnog iznosa kredita i troškova za potrošača, uključujući EKS
- dodatni troškovi za potrošača
- izbor različitih mogućnosti za povrat kredita povjeriocu
- opis uvjeta koji se odnose na prijevremenu opitolu
- da li je potrebno vršiti procjenu nekretnine i detalje uz isto
- dodatne usluge

---

• opća upozorenja o posljedicama nepoštivanja odredaba ugovora o kreditu.41

Vidljivo, informacije koje je kreditor dužan prezentirati potrošaču prilikom oglašavanja, u nešto dopunjenijoj verziji dužan mu je prezentirati i prilikom prvog kontakta, u sklopu općih informacija koje se moraju dati bez obzira na specifičnosti ugovora o kreditu. Opet, način normiranja gore navedenog ostaje u rukama članica, što je ponovo nedovoljno, i ponovo u svrhu ovog instrumenta harmonizacije, a nažalost ne i obavezivanja članica na striktna i ujednačena pravila.42 Spram općih informacija koje je kreditor dužan pružiti potrošaču prilikom kreditiranja u skladu sa Direktivom o potrošačkom kreditu, u ovom slučaju vidimo da su opće informacije prema Direktivi 2014/17 nešto konzervativnije. Tako npr. citiranim odredbama Direktive 2014/17 potrošač nema pravo saznati kada je pristupljeno bazama podataka radi provjere njegovog imovinskog boniteta, kao što to ima u skladu sa Direktivom 2008/48.43

I treći dio informacija, u sklopu potrošačkog prava na informisanje, odnosi se na specijalne informacije o ugovoru o kreditu, koje je kreditor dužan staviti potrošaču na raspolaganje:

• bez neopravdanog odlaganja, nakon što je potrošač dao potrebne informacije o svojim potrebama i finansijskim preferencijama;
• pravovremeno, prije nego se potrošač obaveže ugovorom o kreditu ili ponudom;44

Normirano je da se specijalne informacije o kreditu daju putem ESIS-a, kako je određeno Prilogom II Direktive. Ukoliko prilikom ovog kontakta nije dostavljen ESIS potrošaču, ili se on sadržajno bitno razlikuje od informacije koje su naknadno postale relevantne za potrošača, kreditor mu je dužan dostaviti novi ESIS u času kada daje obavezujući ponudu. Državama je ostavljeno pravo da normiraju da je kreditor dužan ESIS dostaviti potrošaču isključivo prije slanja

obavezjujuće ponude.\textsuperscript{45} Državama je ostavljena i obaveza da utvrde vremenski rok od \textit{barem sedam dana}\textsuperscript{46} (n.a.) tokom kojeg potrošač ima vremena da razmotri ponude i donese informiranu odluku. Očito je da se odustalo od prethodno postavljenih zahtjeva od 14 dana, kao razumnog roka za potrošača za razmatranje ponude. Navedeni rok od 7 dana predstavlja razdoblje razmatranja prije sklapanja ugovora o kreditu ili razdoblje za izvršavanje prava na odustanak nakon sklapanja ugovora o kreditu, ili kombinaciju navedenog. Još jednom je data mogućnost optiranja državama — ovo pitanje mogu urediti izborom navedenih alternativa. Takođe, ukoliko se država opredijeli za prvu opciju, period od 7 dana znači obavezujući ponudu za kreditora i, potrošač može u tom periodu u bilo kojem momentu prihvatiti ponudu. Određeno je i da države mogu normirati da potrošač ne može prihvatiti ponudu u određenom razdoblju koja ne prelazi prvih deset dana od dana razmatranja. Vidljivo je da je pod pravom na specijalne informacije, za potrošača osigurano i pravo na odustanak od ponude, mada u nešto kraćem roku nego što je prethodno predloženo. Sem toga, i ovo pravo potrošača stavljen je u izbor članica — ukoliko države ne osiguraju postojanje ovog prava, kreditor je dužan staviti na raspolaganje potrošaču nacrtn ugovora o kreditu u trenutku dostave ponude koja je za povjerioce obavezjujuča.\textsuperscript{47} Ōvaj stav je vrlo nesretan. Nije razumljivo kakav značaj za potrošača može imati nacrtn ugovora, u trenutku dostave obavezjujuće ponude, ukoliko potrošač nema pravo na odustanak u periodu razmatranja? Argumentum a contrario, dostavom obavezjujuće ponude za povjerioce, ona je obavezjujuća i za potrošača! U svakom slučaju, jedna tehnička greška mogla bi izazvati poteškoće u praksi, mada je više za očekivati da države neće vršiti odabir alternative bez potrošačkog prava na odustanak od ponude. Generalno, ni specijalne informacije o kreditu nisu revolucionarne sa ovom Direktivom. Direktiva o potrošačkom kreditu također obavezuje povjerioce na pružanje specijalnih informacija u ovisnosti od vrste pojedinog potrošačkog kredita, a koji povjerioce potrošaču mora pružiti na Europskom informacionom listu o potrošačkom kreditu, koji korespondira sadašnjem ESIS-u.\textsuperscript{48} Sa pobrojanim informacijama o stambenom kreditu, čini se ja je ova slika upotpunjenja.

Europski standardizirani informativni obrazac (ESIS)\textsuperscript{49} jedan je od pozitivnih iskorača koji u stambenom kreditiranju Direktiva 2014/17 sa sobom donosi. Model ESIS-a, kako je dat u prilogu Direktyve 2014/17, od stupanja na snagu Direktive, odnosno početka primjene, postao je obavezan za sve države članice, odnosno kreditne institucije. Za ESIS, jednako kao i EKS, Direktiva se opredijelila za maksimalnu harmonizaciju.\textsuperscript{50} Sastavni elementi ESIS-a, po pojedinim dijelovima su:

- uvod
- podaci o kreditoru
- podaci o kreditnom posredniku (po potrebi)
- glavna obilježja kredita (iznos, valuta, trajanje, ukupni iznos za plaćanje, vrijednost nekretnine, najviši iznos kredita)
- kamatna stopa i drugi troškovi
- efektivna kamatna stopa
- učestalost i broj uplate
- iznos svake pojedinačne rate
- dodatne obaveze
- prijevremena otplata
- pogodnosti
- druga prava dužnika
- pritužbe
- posljedice neispunjenja obaveza\textsuperscript{51}
- nadzorno tijelo kreditora

S obzirom na opširnost ESIS-a i detalje na koje upozorava, kao i momenat u kome se predaje potrošaču (ponuda kredita nakon izražene volje potrošača za razmatranjem iste), čini se da je ciklus prava potrošača na informaciju – od oglašavanja, općih informacija i naposljetku ESIS-a, u cjelosti ostvaren u korist potrošača. ESIS svojim uvodnim dijelom upozorava da izrazi sadržani u Obrascu ne moraju nužno biti identični onima u Direktivi, ali imaju

\textsuperscript{49} Dat u Prilogu II Direktyve 2014/17, zajedno sa uputom za popunu.
\textsuperscript{50} U smislu člana 2. Direktive, 2014/17.
\textsuperscript{51} Europska Centralna Banka: Opinion ECB (2011), Amandman 5 - koji je značajno uticao na uvođenje svih posljedica i „stresnih“ mogućnosti za dužnika u ESIS, a u odnosu na Prijedlog Direktive.
isto značenje i snagu. Ovaj momenat vrlo je upitan. Kako naime, da zakonodavac očekuje od banaka i drugih adresata Direktive njeno suštinsko razumijevanje, ako čak ni izrazi ESIS-a i Direktive nisu uzajamno usklađeni? Sasvim sigurno je da će ovo pitanje otežati harmonizaciju pravila kreditiranja u kontekstu svih zadaća koje je ova Direktiva pred sebe postavila.

U smislu navedenog, ESIS (i EKS), osim potrošačkog prava na informaciju zaista i predstavljaju vrlo značajno, pa možda i najbitnije dostignuće Direktive 2014/17, a naročito u pravcu ideja iz kojih je i potekao projekat harmonizacije stambenog kreditiranja u Uniji.

3. Information overload effect

3.1. Uopće

Imajući u vidu novine koje u smislu potrošačkog prava na informaciju donosi Direktiva 2014/17, a posebno vrlo širok spektar informacija koje se pružaju potrošaču, neminovno se postavlja pitanje – da li se radi o tzv. information overload effect – u. Naime, u doktrini i praksi, ovaj „fenomen“ prepoznat je posebno u potrošačkopravnoj zaštiti. Pravni odnosi u koje stupaju potrošači su gotovo redovno kraćeš vremenskog trajanja, u smislu pregovaračke i ugovorne faze. Kvantitet ponuđenih informacija, a sa svrhom upoznavanja potrošača sa njihovim pravima, i time ostvarenja višeg nivoa potrošačkopravne zaštite, prepoznat je kao obrnuto proporcionalan kvalitetu informiranosti potrošača.52 Opravdani su stavovi da potrošači, imajući pred sobom značajnu količinu informacija, umjesto analize i racionalne odluke na osnovu takvih informacija, često budu u „zamci“ olaklog pristanka na uvjete na koje u redovnim okolnostima i ne bi pristali, ali pod pritiskom rokova za prihvat ponude u kombinaciji sa kvantitetom informacija (i nezanemarivo, ekonomske ili slične potrebe stupanja u kreditni odnos), značajne podatke zanemaruju, ne čitaju, i suštinski ostaju neupoznati sa nekim od osnovnih prava u konkretnom pravnom odnosu. Dakle, postavlja se pitanje realnih efekata teze koju je Komisija postavila još 2005. godine, o zadovoljnom (dobojno informisanom) potrošaču. Postoji nekoliko elemanta information overload effecta koje je važno ispitati.

Prvo, potrebno je pozicionirati položaj potrošača u stambenom kreditiranju u Uniji, kakvo je ono danas. Gotovo već općepoznato, potrošač se u pravnim odnosima sa finansijskim institucijama, a tako i kao korisnik stambenog kredita, smatra ekonomski „slabijom stranom“, posmatrano iz uglu informiranosti o konkretnom finansijskom proizvodu, kao i iz razloga nužnosti zadovoljenja ekonomske (i životne) potrebe uvjetovane takvim proizvodom.53 Zatim, pretpostavka je da se potrošač u pravnim odnosima sa finansijskim institucijama ponaša „razumno“, odnosno, kao homo oecoomicus,54 koji zna šta želi, šta mu je potrebno, i u stanju je da apsorbira sve raspoložive informacije prije nego donese odluku o stupanju u finansijski odnos. S druge strane, prethodna analiza stambenog kreditiranja potrošača u Uniji pokazala je da su kreditori sada obavezni pružiti vrlo široku lepezu informacija potrošačima u tri različite faze kreditnog odnosa. Neke od tih informacija sasvim sigurno nisu a priori razumljive niti općepoznate, svakodnevne, prosječnom a ni razumno opreznim (n.a.) potrošaču.55 S obzirom da stambeno kreditiranje u svojoj suštini nosi pravo potrošača na dom,56 time je i selekcija informacija koje će biti prezentirane potrošaču utoliko složenija, jer je oprez od nepoznavanja uvjeta kreditnog odnosa u koji potrošač stupa na naročito visokom nivou. Potrošač želi (i mora) biti upoznat sa svim ključnim uvjetima kreditnog odnosa u koji stupa, ali istovremeno, potrošač želi (i mora) da razumije sve informacije sa kojima je upoznat. U protivnom, potrošačko pravo na informaciju postaje samo sebi svrha,


56 Pravo potrošača na dom, gotovo kao srž odlučivanja europskog zakonodavca o hipotečnom kreditiranju, bila je predmet i odlučivanja Suda EU. Više: Presuda Suda EU: Mohamed Aziz vs. Caixa d’Estalvis se Catalunya, Trragona i Monresa, C-415/11, od 14. marta 2013. godine;
i njegova sušina se propušta, a rizik od neželjenih postupanja u kreditnom odnosu raste i za potrošača i za kreditora.


57 Iako stambeno kreditiranje nije bilo normirano na nivou EU, kreditori su i ranije bili u obavezi upoznati potrošače sa njihovim pravima i dužnostima, kao i svim kvalifikacijama kreditnog proizvoda. Uvođenjem Direktive 2014/17 uvedena je harmonizacija potrošačkog prava na informaciju, te ga je iz tog razloga moguće posmatrati i kao „unijsku“ obavezu kreditora.
58 O iskustvima bliskim lokalnom zakonodavcu, iz Republike Hrvatske, više: http://pravapotrosaca.hr/hr/informacije-i-savjeti
Direktiva 2014/17, u smislu potrošačkog prava na informaciju dovela do toga da je ono svrha samo sebi, i da ima potencijal značajnih negativnih posljedica i za potrošače i za kreditore? Konačno, postoji li opravdanost zahtjeva za izmjenama Direktive 2014/17, kroz novi pristup problemu information overload effect-a?

3.2. Bihevioristički pristup potrošačima

Odgovor na prethodno postavljena pitanja u značajnoj mjeri daje tzv. bihevioristički pristup potrošačima. Naime, analizi prava potrošača u EU (a posebno u oblasti finansijskih usluga) danas se posvećuje vrlo visok stepen pažnje. U principu, radi se o multidisciplinarnom pristupu položaju potrošača na jedinstvenom (finansijskom) tržištu EU, kako bi se zadovoljila prava potrošača, ispoštovale njihove potrebe, navike i u konačnici životni stil, a koji posljedično donosi novac. Stoga su potrošači u fokusu finansijskog tržišta i strategije za ekonomski razvoj EU. Multidisciplinarni pristup primijenjen je i u pogledu potrošačkog prava na informaciju u Uniji, uključujući, osim pravnih, i šire ekonomske i psihološke studije.

Savremene ekonomske studije pokazale su posebnu vezu između ponašanja potrošača, njihovih uobičajenih navika i ekonomskih preferencija. Ključni rezultati tih studija dovode do zaključka da ni razumno oprežni potrošači ne donose redovno odluke na osnovu racionalnih parametara. U tom smislu, psihološke studije pokazuju da potrošači donose odluke na jedan od dva načina: brzom, nekontrolisanom reakcijom bez značajnog premišljanja ili koristeći racionalne parametre, kalkulacijama, procjenama i premišljanjima. Neposredni

uticaj na jedan od dva načina odlučivanja potrošača upravo imaju informacije koje su im ponuđene spram željenog proizvoda.\textsuperscript{64} Paralela sa stambenim kreditiranjem potrošača je očigledna.

Biheviorističke analize ponašanja potrošača nemaju za svrhu neposredni uticaj na zakonodavca. U svojoj suštini, one nastoje da pokažu pravce u kojima se može kretati zakonodavna politika, a u perspektivi, mogu dovesti do značajnih regulatornih promjena. Stoga su predmet ovih analiza i odluke potrošača, koje potrošači donose kao „informirani prihvat ponude“. Takve analize pokazuju da je previše informacija beskorisno za potrošače.\textsuperscript{65} S obzirom na vremenska ograničenja i psihološki pritisk u kreditnim odnosima, potrošači nisu u mogućnosti absorбирати sve informacije koje su im ponuđene, ukoliko je njihov kvantitet prekomjeran. Odlučivanja potrošača u takvim situacijama posebno je ograničeno raznim uticajima – ličnim iskustvima, eksternim prilikama i slično. Potrošači također vrlo često precjenjuju vlastite mogućnosti i očekivanja u kreditnim odnosima, kao i previdanja budućeg razvoja njihove ekonomske pozicije. Savremeni razvoj tehnologije, jednostavna dostupnost uporedbe jednakih kreditnih usluga kod različitih kreditora također doprinose kvantitetu informacija koje su ponuđene potrošaču. Ukratko, nedostatak jasne i jednostavne predstave o individualnoj poziciji, ravnoteži između željenog i mogućeg, dovode i do svjesnog zanemarivanja informacija koje su prezentirane potrošačima.\textsuperscript{66} U takvim uvjetima, kvantitet prezentiranih informacija i njihovo dodatno širenje, mogu prouzrokovati značajne posljedice na odluke koje donose potrošači, a koje nisu odraz njihove volje. Nastavno, izostanak stvarne volje potrošača u kreditnim odnosima može dovesti i do rizika neispunjenja ugovornih obaveza, te u konačnici do sudskog rješenja nastalih neslaganja, što je neželjena posljedica kako za potrošače, jednako i za kreditore. Vraćajući se na ishodište postavljenе teze, ispostavlja se da je dovoljno informacija za potrošače tek onoliko koliko je „razumno oprezan potrošaц“ kako ga definiše Sud EU, u mogućnosti absorбирати i na osnovu njih donijeti racionalnu odluku. Potrošačko pravo na informaciju ne bi smjelo biti ni u kom slučaju svrha samo sebi, nego egzistirati u korist jednako

\textsuperscript{64} Ovim pitanjem bavila se i Europska Komisija. 30.09.2013. godine Komisija je organizirala Treću Konferenciju o biheviorističkoj nauci, koja je okupila 300 stručnjaka na debati o uticaju biheviorizma potrošača na politike koje kreira Komisija. Više: https://www.tns-infratest.com/SoFo/Expertise/Behavioural-Economics.asp

\textsuperscript{65} Tcherner, E.M., op.cit. str. 148.

potrošača, kao zadovoljnih klijenata, i kreditora, kao pružaoca finansijskih usluga, podržanih legislativom.

3.3. Revizija stambenog kreditiranja u EU?


Usvajanje Direktive 2014/17 bio je izuzetno složen i dugotrajni proces. Međutim, kako je njenu „prirodu“ obilježilo potrošačko pravo na informaciju, tako se istom mora posvetiti i dodatna pažnja i izvršiti ponovna analiza, imajući u vidu primjenu ove direktive u praksi i sve probleme sa kojima su suočeni potrošači, kreditori, a eventualno i sudski praksa. Dakle, i na ovom mjestu govorimo o multidisciplinarnom pristupu. Potrošači su nesumnjivo suočeni sa izuzetno širokim spektrom informacija koje im se pružaju u tri faze kreditnog odnosa, na njihovu odluku utiču brojni faktori, dok su kreditori s druge strane suočeni sa svim problemima administriranja kredita kao proizvoda, kao i svih povezanih troškova.

Moguće rješenje moglo bi biti i postavljanje okvira za informacije koje se pružaju potrošačima. ESIS je u tom smislu značajan i pozitivan korak Direktive 2014/17. Zatim, važno je preispitati i pravnu snagu Direktive 2014/17 i njen minimalno – harmonizirajući karakter. Odnosno, za europskog zakonodavca od izuzetnog značaja bila bi procjena uticaja i empirijska studija primjene Direktive 2014/17, posebno u kontekstu potrošačkog prava na informaciju i information overload effect-a. Unifikacija pravila koja se odnose na ovo pitanje mogla bi značiti i krupan iskorak ka pojednostavljenju i standardiziranju informacija koje se nude potrošačima u kreditnim odnosima, a time dovode i do smanjenja pomenutog efekta, te minimiziranju svih rizika povezanih sa opisanim efektom.\(^{67}\)


Centar za društvena istraživanja | Godina 3 | Broj 1
Revizija stambenog kreditiranja u EU, odnosno, Direktive 2014/17, u pomenutom kontekstu je nužna. U protivnom, ovaj unijski akt mogao bi zavrjediti epitet – just good in paper.

4. Bosna i Hercegovina

Stambeno kreditiranje potrošača u BiH predmet je interesovanja nauke, struke, ali i šire javnosti. U kontekstu europske regulative bankarstva i pojedinih finansijskih usluga, Bosna i Hercegovina se nalazi u vrlo kompleksnom položaju, uopće. Naime, potpisivanjem, a zatim i stupanjem na snagu Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju (SAA),68 BiH je stupila u prvi ugovorni odnos sa Europskom Unijom, na nivou međunarodnih subjekata. Putem člana 70. SAA BiH je obavezna preuzeti cjelokupnu pravnu stečevinu EU, još od 2008. godine, a koju čini i analizirana Direktiva 2014/17. Zatim, većinski vlasnici tržišno značajnih banaka u BiH su grupacije sa sjedištem u EU koje su obavezne poslovati po standardima Europske Unije (odnedavno i Bankarske Unije) i koje nužno internim aktima transponiraju u banke supsidijare u BiH. Nadležni regulatorni organi – Federalna Agencija za bankarstvo (FBA), Agencija za bankarstvo RS (ABRS) i Centralna Banka BiH (CBBiH) u procesu su zaključivanja značajnih sporazuma o uzajamnom razumijevanju sa EBA-om69 i ECB-om u svrhu preuzimanja europskih standarda i razmjene potrebnih podataka.

U kontekstu stambenog kreditiranja potrošača u BiH, relevantni propisi su Zakon o zaštiti potrošača BiH,70 Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga FBIH71 i Zakon o bankama RS.72 Zapravo, korisnici stambenih kredita u BiH se ne mogu ni smatrati potrošačima u užem, potrošačko-pravnom smislu, s obzirom da Zakon o zaštiti potrošača BiH, normirajući potrošački kredit, isključuje

https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/housingfinanceeuroarea0309en.pdf?f2aff9297 16c20859ea899c00d8f2ccc
71 Službene novine Federacije BiH», broj 31/14
Information overload effect u stambenom kreditiranju potrošača

primjenu odredbi na ugovore o kreditu čija je namjena kupovina, iznajmljivanje ili renoviranje nekretnina. Jednako, i Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga FBiH, propisujući područje primjene, izričito navodi da se odredbe ovog zakona neće primjenjivati kreditu kod kojih je potraživanje osigurano hipotekom na nekretnini ili drugim uporedivim sredstvom osiguranja na nekretnini, odnosno drugim pravom na nekretnini, osim na ugovore o kreditu čija je svrha renoviranje postojećih zgrada ili povećanje njihove vrijednosti, kao ni kreditu kada je kredit namijenjen za sticanje ili zadržavanje prava vlasništva na postojećoj ili planiranoj nekretnini/ zgradi. Time je primjena navedenih propisa i u kontekstu potrošačkog prava na informaciju u stambenom kreditiranju, isključena.

S druge strane, Zakon o bankama RS ne poznaje navedena ograničenja, te se njegove odredbe primjenjuju i na korisnike stambenih kredita. Nadalje, pravo na informaciju korisnika stambenih kredita omogućeno je obligatornom listom informacija koje je kreditor obavezan pružiti korisniku u fazi oglašavanja, predugovornoj i ugovornoj fazi. Analizom pomenutih odredbi dolazimo do zaključka da su informacije koje se prezentuju potrošaču u EU i korisniku stambenog kredita u RS-u izuzetno podudarne, s tim što je lista informacija koje se nude korisniku kredita u RS-u nešto šira utoliko što je Direktiva 2014/17 poljem primjene ograničena na stambeni hipotekarni kredit, a Zakon o bankama RS-a se odnosi na širi spektar finansijskih usluga banke. Zakon o bankama RS također poznaje i ESIS – kao standardni informacioni list, s tim što su banke obavezne isti korisniku usluge uručiti u predugovornoj fazi, a Direktiva 2014/17 banke na isto obavezuje tek u ugovornoj fazi, u sklopu tzv. specijalnih informacija o kreditu.

Analizom propusa u entitetima BiH uočavamo nekoliko značajnih momenata. Prvo, ne postoji harmonizacija entitetijskih propisa o stambenom kreditiranju potrošača, a koja bi bila nužna. Na nivou države i FBiH, korisnici

---

73 Član 53. u vezi s članom 43. Zakona o zaštiti potrošača u BiH.
74 Član 3. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga u FBiH.
75 Član 98. i dalje Zakona o bankama RS.
76 Standardni informacioni list (SIL) poznat je i Zakonu o zaštiti korisnika finansijskih usluga FBiH – član 15. nameće obavezu kreditoru da isti dostavi korisniku u pregovaračkoj fazi, sa taksonomno propisanim obligatornim elementima. Uporediti sa: Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga Republike Srbije, Službeni glasnik Republike Srbije 36/11, član 17. i dalje.
stambenih kredita uopće se ne smatraju potrošačima, dok je to slučaj u Republici Srpskoj, što je pravni nosenė par excellence. U smislu standarda EU, korisnici stambenih kredita su svakako potrošači, te bi u tom kontekstu bile nužne izmjene i državnih i entitetskih propisa o potrošačima u BiH. Vrlo je nepovoljna situacija u kome u jednom entitetu postoji lex specialis zaštite korisnika finansijskih usluga, a u drugome je isto pitanje regulisano ključnim, statusnim propisom o bankama i finansijskim institucijama. Pitanje information overload effecta-a ne uživa dovoljnu pažnju u Bosni i Hercegovini. Zakon o bankama RS, iako rađen po modelu europskih propisa, otvara prostor za izmjene u kontekstu složenijeg, multidisciplinarnom pristupu ovom efektu i ostavarenja potrošačkog prava na informaciju u potpunosti. Ipak, s obzirom na postojeću dinamu, čini se da će revizija entitetskih (pa i državnih) propisa o potrošačkoj zaštiti prava na informaciju, a time i information overload effect-u čekati nove poteze europskog zakonodavca i rezultate nekih budućih, empirijskih rezultata primjene novih propisa stambenog kreditiranja u praksi.

ZAKLJUČAK


Imajući u vidu analizirani opseg informacija koje je kreditor, u skladu sa Direktivom 2014/17, obavezan predočiti potrošaču, pitanje information overload effect-a ispostavilo se kao legitimna kritika ovog akta. Kako je i prethodno obrazloženo, sučeni sa izuzetnim kvantitetom ponuđenih informacija, u sadještvu brojnih internih i eksternih faktora, potrošači su sada pod dodatnim rizikom donošenja odluka o stambenim kreditima koji nisu izraz njihove stvarne volje. Takav rizik je de facto opasnost stambenog kreditiranja i položaja potrošača u Uniji. Stoga je multidisciplinarni pristup ovom problemu nužan, pa je utoliko i ovaj rad jedan korak više u predstojecim analizama i istraživanjima.
U kontekstu BiH, stambeno kreditiranje, potrošačko pravo na informaciju, a tako i information overload effect, situacija je utoliko složenija budući da se radi o propisima koji unutar državno nisu međusobno usklađeni, suočeni sa izazovima europskog zakonodavca i preuzimanja europske pravne tečevine. Pri tome, regionalna iskustva, naročito novopridošlih članica Unije mogu, biti korisna u onoj mjeri u kojoj bude postojala politička volja za pravnim „korakom naprijed“ i u ovom segmentu zaštite potrošača, a time i kreditnog i finansijskog tržišta BiH u cjelini.

LITERATURA

- Federalna Agencija za bankarstvo: *Memorandum o saradnji Federalne Agencije za bankarstvo (FBA) i Europskog bankarskog autoriteta (EBA)*. Dostupno na: http://www.fba.ba/images/Novosti/Memorandum_o_saradnji_bos.pdf
- *Feedback on Consultation on the Green Paper on Mortgage Credit*, (2006);
Mujo Vilašević, MA

- http://prava-potrosaca.hr/hr/informacije-i-savjeti
- https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/housingfinanceeuroarea0309en.pdf?2aff929716c20859ea899c00df42ccc
- https://www.tns-infratest.com/SoFo/Expertise/Behavioural-Economics.asp
- Misita N., (2008), Zaštita potrošača i tržište finansijskih usluga Europske Unije, Mostar: Aktuelnosti građanskog i trgovačkog zakonodavstva i pravne prakse,

Društveni ogledi - Časopis za pravnu teoriju i praksu

• Vilašević M., (2015.), Zaštita korisnika stambenih kredita u EU, završni rad drugog ciklusa studija građansko-pravnog smjera, javno odbranjen 30.03.2015. godine, Pravni Fakultet Univerziteta u Sarajevu (neobjavljeno).

• Vilašević M., Jedinstveni nadzorni mehanizam – stvaranje Bankovne Unije?, Sui generis: časopis za europske integracije, Sarajevo: Direkcija europskih integracija Vijeća ministara BiH.