ВИСОКА ПОСЛОВНА ШКОЛА
СТРУКОВНИХ СТУДИЈА – БЛАЦЕ
Часопис из области економије, менаџмента и информатике „БизИнфо“
Број 1/2010, стр. 135 – 145
Адреса: Краља Петра I, бр.70, 18420 Блаце

БАНКАРСКИ ПРОИЗВОДИ У ОБЛАСТИ ПОСЛОВАЊА СА СТАНОВНИШТВОМ

BANK PRODUCTS IN THE AREA OF WORK WITH THE GENERAL POPULATION

Јелена Величковић
Висока пословна школа струковних студија, Блаце

Резиме: *Банка је тржишна институција, и као таква тежи да оствари што повољњу конкурентску позицију на финансијском тржишту. У условима снажне финансијске конкуренције опстају само оне банке које имају добар банкарски производ. Добар банкарски производ намењен је пре свега клијенту, и задовољењу његових потреба. У овом раду анализирани су неки од банкарских производа који су везани за област пословања са становништвом.*
Кључне речи: *банкарски производ, потребе, клијенти, тржиште, информације.*

Abstract: *A bank is a market institution, and as such , aims at achieving the best possible compatition possition within the financial market. Within a strong financial competition the only banks that survive are the ones which have a good bank product. A good bank product is intended, primarily, for a client as well as, satisfying their needs. This article has analised some of the bank products which deal with working with the general public.*
Key words: *a bank product, needs, clients, market, information*

1. УВОД

Полазна основа пословних активности банке везаних за становништво мора бити клијент, његове жеље и потребе и могућност њиховог задовољења, односно активни двосмерни однос клијент - банка, заснован на принципима међусобног поверења и обостране користи. Тржишно оријентисана банка мора имати развијен систем комуникације и размене информација са сектором становништва како би понуду што боље прилагодила њиховим захтевима. Ефикасна обрада информација о потребама становништва за новим видовима улагања, ставовима и мишљењима о новим потезима банке, оцени досадашњег пословања, лојалности и задовољству корисника као и о потезима других конкурентских банака саставни је део тржишног понашања банке.

Банка мора, кроз сегментацију корисника према финансијским потребама, да понуди адекватне производе за сваки сегмент. У циљу задовољења финансијских потреба сектора становништва, банка нуди следеће основне банкарске производе:

- текуће рачуне,
- разне облике наменске штедње, рентна и премијска штедња,
- депозитни рачун штедња до пензије и осигурања живота,
- потрошачке кредите,
- стамбене кредите,
- послове везане за хартије од вредности,
- инвестиционе фондове.

2. ТЕКУЋИ РАЧУН

Све наше банке у свом производном асортиману имају текући рачун. Текући рачун је рачун отворен на основу уговора између клијента и банке на који се клијенту уплаћује зарада и други извори прихода.

Путем текућег рачуна може се:

- примати плата,
- плаћати рачуни,

- добити чековна картица и чекови,
- добити дебитна/кредитна картица,
- узимати кредит,
- управљати новцем...

Већина банака приликом отварања рачуна одобрава и позајмицу по текућем рачуну. Важно је знати да је то један од најскупљих видова задужења. У оквирима дозвољеног минуса, банка на позајмљена средства зарачунава камату. Уколико корисник прекорачи дозвољени лимит, банка на прекорачена средства зарачунава затезну камату, а та камата је највиша камата која постоји на тржишту.

Неке од банака у оквиру овог производа имају и ‘’специјалну понуду’’. Ради се, у ствари, о маркетиншком покушају диференцирања свима већ познатог производа најчешће тако што се ‘’нови производ’’ нуди у пакету са неком од картица и нуди могућност кредитирања корисника под одређеним, унапред дефинисаним условима.

3. ШТЕДЊА

Осим текућих рачуна и депозита по виђењу који су веома стари банкарски производи, банке нуде и различите облике штедње. Осим штедње по виђењу ту су и различити модалитети орочене штедње. У овом домену може се рећи да је понуда банака у Србији доста богата али и прилично уједначена. Нуде се производи различите рочности који понекад подразумевају могућност ограниченог располагања средствима или превременог подизања новца. Уз то неке банке нуде и могућност накнадних уплата на исти рачун у периодима кад клијент то жели (‘’Профит’’ штедња Про цредит банке) или степенасту штедњу у тачно предвиђеним терминима.

Мада последњи наведени облик штедње подсећа на наменску штедњу она то још увек није јер понуда није обогаћена потребним додацима. У свету постоје различити облици наменске штедње која је уједно и најраспрострањенији вид штедње. То је штедња која је везана за унапред утврђену намену. Уговором о наменској штедњи прецизно је одређена намена и

сврха коришћења депозитних средстава. У основи, представља вид орочене штедње са отвореном кредитном линијом за наменску потрошњу тих средстава. У зависности од сегментације корисника, постоје и различити облици наменске штедње: дечја, студентска, наменска штедња запослених за куповину трајних и потрошних добара, пензионерска, за решавање стамбеног проблема, производно наменска штедња - за куповину одређеног трајног добра.

Наменска штедња подразумева низ предуслова. Најважнији предуслов је постојање везе између корисника, банке и трговца јер банка отвара кредитну линију и према трговцу и према кориснику. Битни су и дисконти које трговци, у договору са банком и у складу са својим интересима, дају у виду атрактивних бонуса власницима наменских депозита као и камата коју штедише добијају од банке. Наше банке се нису нарочито истакле својом понудом наменске штедње. Тек у скорије време уочавају се први покушаји као што је ‘’цврчак штедња’’ Комерцијалне банке и ‘’Алпха бебин први штедни рачун’’ мада се ни ови производи не могу у потпуности сврстати у наменску штедњу.

У циљу стимулисања дечије штедње на банкарском тржишту се појавила тзв. ,,ТЕДИ,, штедња од рођења до мале матуре, где банка за родитеље који се појаве са крштеницом новорођенчета старог до месец дана отвара девизни штедни улог на одређени износ као поклон. Штедња је орочена до завршетка основне школе, уз обавезу родитеља да квартално уплаћује износе који су по вредности једнаки или већи од поклон улога, уз каматну стопу која важи за највећу рочност. Важна је и понуда омладинских штедних рачуна који омогућава омладини старости од 15 до 25 година да располажу својим средствима користећи ЈУБА картицу.

Рентна штедња претпоставља штедњу у ратама како би се по истеку уговореног периода прикупила одговарајућа средства за исплату ренте у облику месечних оброка. Корисник ренте може и једнократно да орочи депозит на одређени рок. Такође, може и да једнократно положи депозит са почетком исплате наредног месеца у односу на месец уплате. Уплате месечних рата на

рентну штедњу су лимитиране тако да корисник не може уплаћивати мање износе од уговорених.

Премијска штедња је вид орочене штедње са роком од једне до пет година. Она пружа могућност корисницима да им се на бази штедње у оброцима по истеку уговореног периода обезбеде средства за куповину капиталних и потрошних добара, финансирање путовања и сл. Корисник при уговарању бира износ до кога жели да иде и тиме се уједно одређује и висина месечне оброчне уплате.

У циљу формирања додатних фондова сигурности у пензионерским данима, за клијенте банке могућа је програмска штедња до пензије. Уз одговарајућу динамику уплата (месечно, тромесечно или шестомесечно) грађани могу да, најмање три године пре одласка у пензију уплаћују динарски или девизни рачун минимално одређени лимитирани износ евра уз камату као на улог са највећом рочношћу. Депозитни рачун штедње до пензије заснива се на принципима договорене орочене штедње. У зависности од врсте средстава и рока орочавања зависи и износ минималног месечног полога. Средства прикупљена на овом рачуну орочена су све до момента одласка штедише у пензију. У моменту стицања права улагача на коришћење средстава банка нуди власнику поред исплате средстава у пуном износу и друге могућности располагања.

У последње време, с обзиром да се прилично истрошио досадашњи модел наступа на нашем тржишту, поједине банке обогаћују своју понуду (за наше тржиште) новим производима. Тако, на пример, Волксбанка ад нуди клијентима потпуно нови штедни производ на нашем тржишту. О2 је он-лине овернигхт штедња која клијентима омогућује да вишкове својих слободних средстава укамаћују на период између 20 часова првог дана и 08 сати следећег дана. Банка исплаћује камату на текући / А Виста рачун клијента сваког дана по завршетку дневног циклуса. Основна предност ових рачуна јесте у сталној расположивости средстава која по жељи могу бити пребачена и повучена са О2 рачуна посредством е-банкинг налога.

На другој страни банке нуде кредите становништву у веома различитим модалитетима[1]: потрошачки, стамбени, кеш, за набавку возила, за рефинансирање, наменски, пољопривредни, за гасификацију и топлификацију, туристички, инвестициони, кредит на бази залоге, хипотекарни, кредити на бази депозита, ломбардни, овердрафт, web кредити.

4. КРЕДИТИ

После дужег времена, поново су се у понуди нашли потрошачки кредити. Они данас чине значајни део укупног пласмана банака. Од банке до банке разликују се у погледу висине учешћа или депозита, каматне стопе, рока отплате, тако да се на тржишту потрошачких кредита повећава конкурентност. Потрошачки кредити су кредити са најмањим појединачним износима, најкраћим роковима отплате и стандардизованог начина одобравања. Одобравају се уз вишекратну отплату за куповину опреме у домаћинству, намештаја, аутомобила и сл. Једнократни потрошачки кредити се одобравају на годину дана ради финансирања разних издатака домаћинства. Банке одобравају становништву директне и индиректне потрошачке кредите. Директно банкарско кредитирање потрошача подразумева одобравање кредита на бази индивидуалних кредитних захтева потрошача. Кредит се одобрава након анализе кредитних способности тражиоца кредита. Индиректно потрошачко кредитирање се заснива на банкарском откупу робних хартија потрошача од трговинских предузећа. При откупу хартија трговаца од стране банке трговинско предузеће може да гарантује квалитет хартија банци или банка преузима ризик у погледу квалитета хартије. У циљу смањења ризичних кредитних пласмана, банке пажљиво прате и процењују кредитну способност трговца и квалитет робних хартија. Банка не откупљује робне хартије трговаца које карактерише нестабилно пословање и променљиво финансијско стање.

Поред класичне позајмице на текућим рачунима, која је била заступљена и ранијих година у нашим банкама, одобравају се и кредити становништву у готовини тзв. ,,кеш кредити,, до одређене вредности изражене у еврима са роком отплате од 6 до

[1] http://banke.online.rs

18 месеци. При томе рата за отплату кредита не сме бити већа од 1/3 месечних примања, а отплаћује се тако што се ставља административна забрана на исплату редовних примања до отплате рата.

Одобравају се и кредити за предузетнике, и кредити за пољопривреднике уз услов полагања одређеног депозита на који се обрачунава камата.

Стамбени кредити представљају вид дугорочних пласмана који захтевају висок степен осигурања и амортизациони метод повраћаја средстава. Најпознатнији вид кредитирања стамбене изградње су хипотекарни зајмови. Они су повезани са дугорочном наменском штедњом, чиме се формирају дугорочни фондови кредитних институција. Хипотекарни кредити су кредити са већим степеном ризика, јер имобилишу значајнији обим средстава на дужи рок. Они се пласирају на периоде од 25 до 30 година. Пошто је заложна имовина крајњи извор отплате кредита битно је да се она реално процени. Углавном се примењује правило да банке одобравају зајам у висини од 80% од тржишне вредности имовине, а у Србији много мање, до 33%. Банке у Србији одобравају стамбене кредите на уобичајени начин али у својој понуди имају и производе које нуде под посебним условима као специјалну понуду. Ту, на пример, спадају Стамбени кредити – Блок 67 Belville Intesa банке која је ове кредите нудила за куповину станова у изградњи у Блоку 67 (BELVILLE). Ови кредити су осигурани код Националне корпорације за осигурање стамбених кредита. Такође треба истаћи и Стамбене кредите делимично финансиране средствима из кредитне линије развојне Банке Савета Европе (СЕВ), такође осигураних код Националне корпорације, Стамбене кредите осигураних код НКОСК уз коришћење средстава из буџета Републике Србије, Стамбене кредите уз коришћење средстава из буџета Републике Србије, Субвенционисане стамбене кредите за новоградњу и Стамбене кредите са субвенцијом из буџета Републике Србије са валутном клаузулом у ЕУР.

5. HOW РАЧУНИ

HOW рачуни представљају комбинацију чековног и депозитног рачуна. Представљају вид условног и ограниченог орочавања

средстава и као такви носе одређену камату али служе и за текуће трансакције. Држање и коришћење средстава на рачуну прилагођава се променама уговорених услова у складу са потребама клијента и могућностима банке па је зато овај вид рачуна врло атрактиван за комитента.

6. СВИП ДЕПОЗИТИ

Свип депозити су облик аранжмана у коме депонент одређује максимални и минимални лимит за свој трансакциони рачун. Однос банке према овим лимитима регулише се уговором, а пословност банке се испољава управо у давању ове могућности. Депонент даје овлашћење банци да пласира средства преко максимума, односно да са других рачуна клијента попуњава овај рачун до нивоа уговореног минимума, чак и уз коришћење хартија од вредности.

7. ОВЕРДРАФТ РАЧУНИ

Овердрафт рачуни су трансакциони рачуни који се уговором претварају у кредитне линије које банка отвара за своје транскаторе. Пружа могућност прекорачења на транксакционом рачуну до одређеног лимита и по уобичајеној каматној стопи, тако да банка аутоматски покрива минус. Тиме се аутоматски одобрава кредит на бази пристиглих чекова трансактора за износ који је изнад нивоа депозита комитента код банке.

8. КРЕДИТНЕ КАРТИЦЕ

Велики значај у кредитирању потрошача имају и банкарске кредитне картице.[2] Кредитне и дебитне картице су створене захваљући информационој технологији. Оне све више потискују класичне форме потрошачких кредита и производње и пласмана банкарског производа. Број кредитних картица у употреби нагло расте широм света. Оне представљају специфични инструмент кредитирања и плаћања. Заснивају се на трајном финансијском аранжману између банке, власника кредитне картице и трговаца.

[2] Комазец, С., Крстић, Б., Живковић, А., Ристић, Ж., *Банкарски менаџмент,* Чигоја, Београд, 1998, стр. 678.

Кредитна картица, у данашњем смислу те речи, је картица која доказује да је њеном власнику одобрена кредитна линија. Она омогућава власнику да купује и/или подиже готовину до претходно утврђеног износа; одобрени кредит може се у целости исплатити на крају одређеног периода или се може исплаћивати у ратама, при чему се неизмирени дуг сматра одобреним кредитом. Камата се зарачунава на износ било ког одобреног кредита, а власнику се често наплаћује и годишња провизија за одржавање картице односно рачуна.

За разлику од кредитне картице, дебитна картица је картица која омогућава свом власнику да купује директним задуживањем свог рачуна. Дебитне картице омогућују плаћање и подизање готовине до висине средстава на рачуну, укључујући и дозвољени минус у неким банкама. Обрачун дуга се врши месечно, а ималац кредитне картице може да се определи за плаћање обавеза на крају текућег периода без камате, или да користи револвинг кредит са месечним отплатама.

Кредитне картице све више добијају на значају за плаћања на мало при куповини роба и услуга. Највеће компаније које послују кредитним картицама имају мреже које користе за верификацију трансакција широм света. Електронски терминали на месту продаје (ЕФТ/ПОС терминали) пружају могућност да се подаци са картице провере за мање од 15 секунди у оквиру мреже која повезује трговце широм света са центром за обраду кредитних картица и емитентом кредитних картица.[3]

Послови картичарства у Србији су од 2002. године откако су реактивирани, до данас, забележили енормно брз раст мерен бројем издатих картица, бројем трансакција и вредношћу трансакција. Развој картичарства у Србији прати и развој мреже банкомата и ПОС терминала за пријем платних картица. Брзином развоја ових послова Србија се сврстава на место лидера у региону, а на друго место у свету.

[3] Радовановић, П., *Савремена кретања у банкарству на мало*, Југословенско банкарство, 5-6, 2000, стр. 62.

Кредитне картице су се показале неотпорним на злоупотребу. Губици због злоупотребе плаћања кредитним картицама од стране трговаца су значајни. Због тога се врши оштра селекција трговаца који ће добити овлашћење да примају плаћања путем кредитних картица. Контролише се и емитовање кредитних картица како би се смањила злоупотреба и превара од стране власника картица. Кредитне картице у свету се увелико користе за електронску трговину преко Интернета.

9. ХАРТИЈЕ ОД ВРЕДНОСТИ

У оквиру посебних брокерских служби банка пружа становништву и услуге везане за хартије од вредности. Банка се бави анализом тржишта и својим клијентима предлаже и саветује улагање у одређене хартије, прати и сагледава све битне факторе за доношење одлука о улагањима и дисперзији ризика. За клијента води портфељ хартија од вредности тако што по његовом налогу обавља куповину и продају хартија и извештава га о свакој промени. У земљама са развијеним финансијским тржиштима грађанима нуди више различитих хартија.

Рекуповина одређених хартија од вредности пружа значајне могућности у пословању са хартијама од вредности, погодним за аранжмане са грађанима. Посебно се користи код дугорочних хартија (обвезница) где банка продаје хартије уз обавезу реоткупа, с тим да је цена позната у моменту продаје.

10. ЗАКЉУЧАК

Упоређујући концепт банкарског производа страних банака и његову примену у развоју српских банака, можемо доћи до закључка да у том смислу у домаћим банкама није дошло до значајнијег помака. Осим терминолошких промена није дошло до радикалног заокрета у смислу асортимана понуде. Чак се ни банке са већинским страним власништвом нису нарочито истакле.

ЛИТЕРАТУРА

1. Комазец, С., Крстић, Б., Живковић, А., Ристић, Ж., *Банкарски менаџмент,* Чигоја, Београд, 1998,
2. Радовановић, П., *Савремена кретања у банкарству на мало*, Југословенско банкарство, 5-6, 2000
3. http://banke.online.rs