

BANKA I BANKARSKO POSLOVANJE S NAGLASKOM NA KREDITE ZA FIZIČKE OSOBE

Janić, Ivan

Master's thesis / Specijalistički diplomski stručni

2020

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Karlovac University of Applied Sciences / Veleučilište u Karlovcu**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:128:816800>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-12**



VELEUČILIŠTE U KARLOVCU
Karlovac University of Applied Sciences

Repository / Repozitorij:

[Repository of Karlovac University of Applied Sciences - Institutional Repository](#)



zir.nsk.hr



DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJ

VELEUČILIŠTE U KARLOVCU

POSLOVNI ODJEL

SPECIJALISTIČKI DIPLOMSKI STRUČNI STUDIJ POSLOVNOG UPRAVLJANJA

Ivan Janić

**BANKA I BANKARSKO POSLOVANJE S NAGLASKOM NA KREDITE ZA
FIZIČKE OSOBE**

ZAVRŠNI RAD

Karlovac, 2020.

Ivan Janić

BANKA I BANKARSKO POSLOVANJE S NAGLASKOM NA KREDITE ZA FIZIČKE
OSOBE

BANK AND BANKING BUSINESS WITH ACCORDING TO LOANS FOR NATURAL
PERSONS

ZAVRŠNI RAD

Veleučilište u Karlovcu

Poslovni odjel

Stručni specijalistički diplomski studij poslovnog upravljanja

Kolegij: Financije i bankarstvo

Mentor: Mr. Sc. Željko Martišković

Matični broj studenta: 0619417013

Karlovac, 2020.

ZAHVALA

Prvenstveno veliku zahvalu dugujem svojim roditeljima koji su me kao dijete usmjerili na društvene znanosti odnosno ekonomiju koja je postala dio mog života s obzirom na to da sam se nastavio profesionalno razvijati u struci na sadašnjem i jedinom poslu u jednoj od najboljih poslovnih banaka u RH.

Također velika zahvala ide i mojoj djevojci posebice na razumijevanju i strpljenju te bez čije podrške ne bi položio sve ispite u roku. Zahvaljujem se i svojem mentoru koji me je svojim znanjem, logičnim razmišljanjem te izuzetno dobro koncipiranim predavanjima još više zainteresirao za granu ekonomije i cijeloživotno učenje u tom smjeru.

Zahvala ide i svim mojim prijateljima, kolegama moje generacije na veleučilištu, ostalim profesorima i asistentima te osoblju u referadi i SC-u zbog kojih je studij protekao brzo i zabavno. Na kraju završio bih citatom K. Marxa: „Svijet pripada hrabrima.“ jer ovom diplomom istinska borba tek počinje.

SAŽETAK

Ovaj završni rad govori o važnosti poslovnih banaka koje su se u nekim svojim oblicima pojavljivale u davnini te zbog kojih je život mogao biti puno jednostavniji. Razvojem društva razvile su se banke do super modernih institucija bez kojih život danas nije moguć te su one suputnik u čovjekovom životu. Banke se danas bave različitim poslovima. Uz otvaranje računa, izdavanja kredita, držanja depozita, mijenjanja valuta, banke su danas razgranate na više strana te je poslovanje usmjereno u više područja. Vidljiva je izuzetna eksternalizacija te skoro svaka vodeća banka u Republici Hrvatskoj posluje unutar neke grupe.

Banke kreditiranjem zarađuju novac stoga im je to jedan od glavnih poslova koje vode. Kako su krediti izuzetno složeni banka temeljem svojih propisa i akti mora dobro upravljati kreditnim procesima i procjenom kreditnog rizika. Ukoliko dođe do pogrešne procjene postoji visoka mogućnost da neki odobreni kredit zapravo ne bude i naplaćen u budućnosti jer je korisnik kredita bio rizičan te nema dovoljno sredstava da bi ga isplatio u cjelosti. Zapravo takav kredit je onda i svojevrstan trošak za banku. Također bitna stavka koja se desila u 2020. godini je moratorij na kredite uslijed pogoršanja financijskog stanja klijenata uzrokovanog pandemijom COVID 19. Banke su u suradnji s HNB-om omogućile odgodu naplate kredita za šest mjeseci ukupno kako bi se ublažile posljedice na ekonomiju. Također od 2017. godine događa se pad kamatne stope, kreditna ekspanzija nenamjenskih kredita uslijed pozitivnih promjena na tržištu rada.

Ključne riječi: Banka, Razvoj, Poslovi banaka, Kreditni proces, Covid 19, Kreditna ekspanzija

SUMMARY

This final paper discusses the importance of commercial banks, which in some of their forms appeared in antiquity and because of which life would be much simpler. With the development of society, banks have developed into super modern institutions without which life is not possible today, and they are a companion in human life. Banks today are engaged in various businesses. In addition to opening accounts, issuing loans, holding deposits, changing currencies, banks are now branched out into several parties and business is focused in several areas. Exceptional externalization is visible, and almost every leading bank in the Republic of Croatia operates within a group. Banks make money by lending, so this is one of the main jobs they run. As loans are extremely complex, a bank must manage credit processes and credit risk assessment well based on its regulations and acts. If an incorrect assessment occurs, there is a high possibility that an approved loan will not actually be collected in the future because the borrower was risky and does not have enough funds to repay it in full. In fact, such a loan is then a kind of expense for the bank. Also an important item that occurred in 2020 is the moratorium on loans due to the deterioration of the client's financial situation caused by the COVID 19 pandemic. Also since 2017, there has been a decline in interest rates, credit expansion of non-purpose loans due to positive changes in the labor market.

Keywords: Bank, Development, Banking, Credit Process, Covid 19, Credit Expansion

SADRŽAJ

1. UVOD	1
1.1. Predmet i cilj rada	1
1.2. Izvori podataka i metode prikupljanja	1
1.3. Sadržaj i struktura rada	2
2. POVIJESNI RAZVOJ BANAKA	3
2.1. Razvoj bankarskog poslovanja u Europi	5
2.2. Banke u današnjem životu	7
3. POSLOVI BANAKA.....	9
3.1. Neutralni bankarski poslovi	9
3.2. Vlastiti bankarski poslovi	15
3.3. Bankarska ekternalizacija	18
3.4. Investicijski bankarski poslovi	22
3.5. Pasivni bankarski poslovi	23
3.6. Aktivni bankarski poslovi	25
4. KREDITNI PROCES U POSLOVANJU S FIZIČKIM OSOBAMA	30
4.1. Informativni izračun	30
4.2. Zahtijevanje	32
4.3. Predlaganje	33
4.4. Odobrenje	34
4.5. Ugovaranje	34
4.6. Potpisivanje	35

4.7. Najava korištenja, autorizacija i arhiviranje	35
4.8. SLA parametri (dogovoreni nivo usluge)	36
5. MJERE PO KREDITIMA POTROŠAČA ZA VRIJEME PANDEMIJE COVID 19	38
6. FINANCIJSKI POKAZATELJI KREDITA GRAĐANA	42
7. ZAKLJUČAK	48
LITERATURA.....	49
POPIS ILUSTRACIJA	51

1. UVOD

1.1. Predmet i cilj rada

Završni rad bavi se prikazom banke i bankarskog poslovanja. Poseban naglasak stavlja se na kredite kao na jedan od glavnih i popularnih proizvoda banaka gdje postoji velika stopa zarade, ali ujedno i visok rizik od nenaplate potraživanja.

Cilj ovog rada je prikazati kredite u jednoj detaljnijoj analizi te prikazati kretanje promjene kamatnih stopa na nenamjenske kredite koji su u stalnoj tendenciji pada. U radu su prikazani svi poslovi kojima se moderna banka koristi u svakodnevnom poslovanju u svrhu stjecanja dobiti. Također u radu je obuhvaćen i detaljan prikaz kreditnog procesa od samog početka do isplate kako bi se vidjele etape koje prolazi klijent i sama banka prilikom podnošenja zahtjeva za određeni kredit.

1.2. Izvori podataka i metode prikupljanja

Prilikom izrade rada korištena je stručna literatura koja se bavi tematikom bankarskog poslovanja, znanstveni i stručni članci te službene mrežne stranice među kojima možemo istaknuti stranice središnjih banaka Hrvatske. Kod odabira internetskih stranica velika pažnja stavljena je na to da se radi o službenim stranicama tijela kako bi podaci koji su s njih uzeti bili što vjerodostojniji.

Podaci su prikupljeni desk research ili sekundarnim istraživanjem, odnosno istraživanjem za stolom. Korištene metode prikupljanja podataka su: metoda analize, deskripcije, sinteze, statistička metoda.

1.3. Sadržaj i struktura rada

Rad se sastoji od šest dijelova koji se međusobno nadopunjuju kako bi se potvrdila teza o važnosti bankarskog poslovanja. Počinje uvodom koji je podijeljen na predmet i cilj rada, izvore podataka i metode prikupljanja i sadržaja i strukture djela. Zatim se promatra povijest banka i njezini prvi počeci. Nakon toga slijede informacije o poslovima banaka koje ona obavlja. Prikazani su svi poslovi jedne moderne poslovne banke, od neutralnih poslova, prema aktivnim te pasivnim poslovima, eksternalizacije, investicijskom bankarstvu te vlastitim bankarskim poslovima.

U četvrtom dijelu, a kako je naglasak ovog rada na kredite u poslovanju s potrošačima odnosno građanima, prikazan je kreditni proces po etapama od preliminarnog izračuna kreditne sposobnosti prema isplati kredita te arhiviranju istoga u kreditnoj administraciji određene banke. Kako smo ovih dana svi svjedoci akutalnog stanja, odnosno krize uzrokovane pandemijom COVID 19 u petom poglavlju objašnjena je mjera građanima koji imaju kredite, a pogoršala im se financijska situacija zbog gubitka posla ili smanjena primanja.

U šestom djelu rađena je analiza podataka vezano uz kredite za građane. Prikazuje je kretanje kreditne zaduženosti građana prema vrsti kredita, kretanje kamatnih stopa, rast plaća, vrsta kamatnih stopa i ostalo. Svi podaci za statističku analizu prikupljeni su na stranici Hrvatske narodne banke. Na kraju rada se izvodi konačni zaključak.

2. POVIJESNI RAZVOJ BANAKA

Na samom početku može se istaknuti kako je pojava bankarstva usko vezana uz pojavu novca. Prve značajke, nazovimo to tako bankarstva, nalazimo u Srednjoj Aziji. Zapisi i razna istraživanja govore o tome kako su upravo Sumeranski svećenici u 35. stoljeću prije nove ere odrađivali poslove koje danas možemo nazvati bankarskima. S obzirom na to da su tada svećenici bili najobrazovaniji ljudi, a također i pismeni, mogli su se baviti poslovima oko novca, odnosno prapočecima bankarstva. Prema dostupnim informacijama prve banke su vjerojatno bili razni hramovi u kojima su tadašnje civilizacije obavljale svete obrede oko 3. tisućljeća prije nove ere. Tadašnje banke funkcionirale su prije pojave novca, a depoziti koji se spominju su bili materijalne prirode, kao naprimjer tadašnji poznati plemeniti metali, koža, pamuk, žitarice, stoka te razni alati koji su se služili u obradi zemlje u doba drevne poljoprivrede. Tadašnji stanovnici u pravilu su bili jako siromašni, ali vjerski izrazito opredjeljeni stoga su hramovi i slične zgrade bile iznad prosječno dobro i stabilno građene, a samim time i odlično, odnosno strogo nadzirane, te su bile pogodne za čuvanje raznog bogatstva, a također kako se radi o svetim mjestima odlično su odbijale i potencijalne kradljivce koji su htjeli bogatstvo steći preko noći, ali nisu se usudili zbog bogobojažnosti i teške bolne smrti ukoliko napadnu sveto mjesto.

U 18. stoljeću prije nove ere imamo detaljne zapise iz Babilona koji nam objašnjavaju zajmove između svećenika i lokalnih trgovaca. Kako je Babilonsko carstvo tada bilo dosta napredno i moćno, razvijali su gospodarstvo te su tako razvili i prvi novac. Paralelno s time su razvili i pozajmljivanje novca uz dobro poznatu kamatu koje je preraslo u bankarsko poslovanje koje je poznato i dan danas, ali uz neke modernije tehnologije. Danas je poznato kako je u Babilonu poslovala trgovačka kuća Murašu, koja se je uz klasične trgovačke poslove bavila mijenjanjem i čuvanjem novca. Prve specijalizirane novčane ustanove zvale su se tezauri, od grčke riječi thesauros što znači blago ili riznica. Današnji temeljni bankarski izraz tezaurirati, odnosno imobilizirati ili povući novac iz optjecaja, vuče svoje podrijetlo iz naziva tih banaka – tezauri.¹

Također prvi bankari u antičkoj Grčkoj su bili svećenici pri poznatim hramovima na Efezu, Samosu i Delosu. U antičkoj grčkoj dolazi do daljnjeg razvoja bankarstva u odnosu na ranije civilizacije jer su se Grčki hramovi bavili raznim i složenim bankarskim poslovima. Hramovi

¹ Grgurek M., Vidaković N.: Bankarsko poslovanje, 2. nepromijenjeno izdanje, Zagreb, Visoko učilište EFFECTUS - visoka škola za financije i pravo str. 25, 2013.

su bili davaoci raznih zajmova, primali su depozite na čuvanje, obavljali su razmjenu kovanog novca, također su vršili procjenu čistoće i težine kovanica. Kako se pojavio veliki broj izdavatelja novca te su svakodnevne novčane transakcije nosile sa sobom određen rizik, pojavile su se banke kojima su osnovni poslovi bili zamjena novca, primanje depozita te plasiranje kredita. Takve banke su također bile pod okriljem hramova, ali i tadašnjih vladara. Prvi puta do sada pojavile su se osnove klasičnog bankarstva gdje jedna institucija prima sredstva od komitenta po jednoj cijeni, a isto tako plasira dobivena sredstva drugom komitentu po većoj cijeni, a sve u svrhu zarade. Poznati su i kreditni zapisi toga doba, a u svrhu sigurnosti klijenta. Davalac kredita dao bi tadašnji oblik vrijednosnog papira komitentu koji bi onda zamijenio za novac u drugom gradu, kako bi se izbjegao rizik nošenja gotovine zbog čestih napada pljačkaša.

U Egiptu se uz plemenite metale često koristilo i žito kao oblik novca. Žito je bilo toliko vrijedna roba da su se širom zemlje otvarali državni silosi koji su djelovali kao rani oblici banaka. Do male promjene je došlo kada je Egipat preuzela grčka vlast, gdje su državni silosi pretvoreni u mrežu tadašnjih žitnih banaka sa sjedištem u Aleksandriji koji su djelovali kao trgovački kreditni sustav gdje su se plaćanja provodila s jednoga računa na drugi, bez stvarnog prijenosa novca. Kasnije i u Egiptu dolazi do razmjene novca kreditnim zapisima i tadašnjim vrijednosnicama.

Zemlje na Bliskom istoku nisu zabranjivale kamate nego su obično bile propisane od strane države. Situacija sa Židovima je bila drugačija, zato što dijelovi židovske Biblije, ovisno o tumačenju, zabranjuju naplaćivanje kamata. Židovi nisu smjeli naplaćivati kamate na kredite drugim židovima, ali su mogli bez problema naplaćivati kamate osobama koji nisu židovi ili su pogani.

Stari Rim je dotjerao administrativne aspekte bankarstva te je uveo strožu kontrolu financijskih ustanova i transakcija. Kako su stari rimljani naplaćivali kamate na zajmove, i plaćali kamate na zajmove, bankarstvo je postalo stabilnije, ravijenije i na kraju konkurentnije. Prvi krah rimskog bankarstva desio se za vrijeme vladavine rimskog cara Gallienusa koji je silom htio uvesti bakrene kovanice, no banke su ih odbile. Idući krah desio se raspadom Rimskog Carstva što je dovelo do masovnih pljački i uništavanja visoko razvijene civilizacije. Samim time uništeni su gradovi i prateće ustanove, a tako i banke. To je trenutak kada su nestale antičke banke.

Tek pojava srednjovjekovnih sajmov je pridonijela ponovnom oživljavanju banaka. Mjenjači novaca na sajmovima su davali zapise klijentima kako bi ih mogli zamjeniti na drugim sajmovima u drugim gradovima ili zemljama, te na istom sajmu na istoj lokaciji, ali u drugo vrijeme. Treba spomenuti da ako su zapisi bili otkupljivi u budućnosti, često su bili diskontirani za svotu kamata. Takvi zapisi su s vremenom prerasli u čuvene mjenice koje se koriste dan danas. Takve mjenice omogućile su transfer velikih količina novaca, bez angažiranja zaštitara ili nošenja velikih škrinja zlata i slično. Nadalje, kako je kršćanstvo ubrzano raslo te je bilo sve popularnije i priznatije, dogodila se stagnacija razvoja bankarstva. Kršćanstvo je smatralo nemoralnim ubiranje kamata na zajmove i ostale poslove. Tako je bilo sve do početka 12. stoljeća nove ere, kada su izuzetno bila potrebna sredstva za financiranje križarskih ratova pa je Crkva popustila propisima. Sve je to dovelo do ponovnog oživljavanja bankarstva i postavljanja kamena temeljca za bankarstvo koje je poznato i dan danas.

2.1. Razvoj bankarskog poslovanja u Europi

U srednjem vijeku dogodila su se velika otkrića, koja su potaknula razvoj civilizacija, a samim time to je rezultiralo i razvojem banaka i bankarskih poslova. Kako su se u srednjem vijeku svi poslovi odvijali uglavnom na trgovima gradova ili naselja, banke su također bile glavni dio istih. Svi poslovi su se sklapali na navedenim lokacijama. Prve banke koje su poznate su Banca di Genova (1320.), Casa di Sant Georio (1401.), Monte Paschi di Siena (1492.), Casa di Rialto (1578.) i Banca del Giro (1617.).² Treba spomenuti kako su Casa di Rialto i Banca del Giro bile državne banke tadašnje Mletačke Republike.

Prvi ozbiljniji pomaci u međunarodnoj trgovini desili su se u 13. stoljeću kada se počelo trgovati robom proizvedenom u zapadnoj Europi, a to su: vino, vosak, koža, oruđe, tkanina, žito, itd. Prva pojava je ta da su bankari iz sjeverne Italije počeli zamjenjivati Židove koji su bili poznati po ulozi posuđivanja novaca. Međutim Talijani su izumili dvojno knjigovodstvo, koje im na kraju krajeva pomaže u izbjegavanju kršćanskog grijeha, koji je već ranije spomenuta kamata. Kamate su knjižili kao dragovoljne darove i slične domišljate izume. Najpoznatiji bankarski grad bio je Firenca. U njemu je bila najveća koncentracija bankara. Kako svake godine stječu sve više kapitala, određene banke otvaraju svoje podružnice u ostalim gradovima poput Barcelone, Pariza, Nice, Londonu, Konstantinopolu, Cipru i

² Izvor: Internetska stranica Ekonomskog fakulteta u Osijeku.: <http://www.efos.unios.hr/revizija-financijskih-institucija/wp-content/uploads/sites/115/2013/04/Pignar.pdf> (31.05.2020)

Jeruzalemu. Počinju se baviti mjenicama i ostalim vrijednosnim papirima. S obzirom na to kako je kapital stalno užurbano rastao, imali su mogućnosti da utječu na razvoj trgovine, čak i prekomorske, zatim na izgradnju brodova, na razne istraživačke pohode koji su tada bili iznimno rizični. Banke i bankari su izrazito moćni jer su se čak i pojedini vladari zaduživali kod njih, te su nakon toga ubrzo propali, a upravo zbog tih posudbi pokrenuti su i ratovi.

U 15. stoljeću kao najsnažniji bankari pojavljuje se obitelj Medici koja je radila bankarske poslove za pape i europsku aristokraciju. Na inicijativu i želju države u Veneciji se 1587. godine otvara Banco del Piazza di Rialto čija je svrha bila obavljati bitne dužnosti u čuvanju depozita trgovaca i obavljati transakcije u Veneciji i izvan nje bez fizičkog transfera novca. Ova praksa je poznata još iz stare Grčke, no međutim u ovom slučaju rizik je bio smanjen jer je iza ustanove stajala sama država. Vrijednosni papir kojim su se obavljali transferi su bile mjenice, koje su kasnije zbog jednostavnosti prerasle u čekove u 17. stoljeću nove ere. Kako se trgovina širila na cijelu Europu, a posebice na sjeverni dio, anulirali su se problemi platnog prometa i njegove sigurnosti. Razvojem Europe, razvijaju se, odnosno nastaju privatne banke koje čak i danas postoje u nekom obliku, a one su od obitelji Medici, Rotschild i ostalih. Privatno bankarstvo zapravo je utjecalo na stvaranje nacionalnih banaka, a Venecija kao jedan od jačih bankarskih gradova je dozvolilo miješanje privatne banke u državne financije.

Otkriće Amerike je višestruko povećalo potrebu za financiranjem. U 17. stoljeću nastaju prve velike banke koje se bave čak i kreditiranjem države za razne istraživačke projekte, a sve u svrhu kolonizacije i pribavljanja dodane vrijednosti za nju. Na kraju treba spomenuti i prvu globalizaciju gdje se kapitalizam počeo širiti Rusijom, koja je osnovala Državnu banku, a koja je bila pomoćna institucija Ministarstva financija. Tijekom revolucije Državna banka je bila glavna za osnivanje komercijalnih banaka, a na kraju krajeva je bila i njihova potpora u poslovanju. Do početka Prvog svjetskog rata spomenuta banka je bila jedna od najmoćnijih u Europi, s obzirom na to da je imala enormne količine rezervi zlata, koje nisu pale ispod 93% razine pokrivenosti. Sve su to poslovi kroz povijest koji su iz godine u godinu bili sve složeniji i koji su u konačnici doveli do razvoja današnjih modernih banaka i njihovog načina poslovanja.

Slika 1: Zlatni florin, najstabilnija i široko rasprostranjena valuta (1252.)



Izvor: <https://www.florencewithguide.com/tour/money-banks-florence/> (07.02.2020.)

2.2. Banke u današnjem životu

Banka i bankarstvo su u današnjem načinu života neizostavan partner tokom cijelog životnog ciklusa, kako fizičke tako i pravne osobe. Od malih nogu kada se osoba rodi, u većini slučajeva roditelji otvaraju maloljetnički račun, kojem su oni skrbnici, a sve radi ugovaranja dječje štednje ili stambene štednje, koja bi osigurala prikupljanje novaca za na primjer vozački ispit, školovanje ili neku drugu potrebu koja dođe nakon što „mali štediša“ postane punoljetan, a sve u svrhu da se postigne neki zalet ka samostalnom životu. Nakon toga slijedi otvaranje računa koji služi u svrhu uplata redovnih primanja od poslodavca, bilo da je to žiro račun ili tekući račun građana. Također kako osoba stari, ima sve više obveza i slično, gotovo uvijek je banka neizostavan suputnik u životu. Pod obvezama podrazumijevaju se plaćanje računa, kupovina GSM bonova, ugovaranja osiguranja, uplate i isplate po ostalim obvezama ili primanjima. Također bitno je spomenuti kako svi žele svoje obveze i primanja imati prikazana na što transparentniji i jednostavniji način, stoga banke osmišljavaju razne pakete, proizvode kojima bi privukli klijente i od kojih bi na kraju imali određeni profit sa kojim bi mogli dalje ulagati u razne segmente poslovanja. Također vrlo je bitno da se stekne povjerenje javnosti kako je banka stabilna i da brine za krajnjeg korisnika, ma koliko on imao novaca povjerenih banci na čuvanje.

Slična stvar je i sa računom pravne osobe. Da bi se neko društvo osnovalo, neizostavan je dio da se otvori neki račun kod poslovne banke koji služi za uplate temeljnog kapitala te sve kasnije uplate i isplate. Također danas u doba informatike, računi i svi ostali proizvodi se otvaraju preko web stranica, mobilnih aplikacija što za cilj ima prikazati da je banka zaista na svakom koraku. Banka se danas može slobodno nazvati općenito institucija, kao i svaka druga, a ne kao financijska institucija jer su banke proširile svoje poslovanje na različite financijske grane djelatnosti. Depozit i kreditno poslovanje su funkcije koje obično dijele banke od ostalih financijskih kompanija.³ Depoziti su primljena sredstva, odnosno štedni ulozi, ili drugi oblik uloga kojima banka raspolaže. Fizičke i pravne osobe daju banci novac, na temelju povjerenja, kako bi ih čuvale na siguran način, a na kraju krajeva za uložena sredstva mogu dobiti i kamatu, koja je danas toliko niska da zapravo pokriva samo stupanj inflacije novca. Također s druge strane postoji i kreditno poslovanje, odnosno banka pozajmljuje, kreditira pravnu ili fizičku osobu, a za uzvrat dobije glavnicu uvećanu za ugovorenu kamatu bila ona fiksna ili promjenjiva. Zapravo banka se odlikuje u tome da je posrednik između štediše i dužnika. U bankarskom sustavu postoje središnje banke i poslovne banke. Poslovne banke su zapravo banke koje kreiraju novac, ali sve u zakonskim aktima i podaktima te ograničenjima koje im postavi središnja ili centralna banka neke države.

Tablica 1: Najuspješnije svjetske banke 2019. godine

TOP 10 WORLD BANKS				
Rank	Previous	Bank	Country	Tier 1 capital \$bn
1	1	ICBC	China	338
2	2	China Construction Bank	China	287
3	4	Agricultural Bank of China	China	243
4	3	Bank of China	China	230
5	5	JP Morgan Chase	US	209
6	6	Bank of America	US	189
7	7	Wells Fargo	US	168
8	8	Citigroup	US	158
9	10	HSBC	UK	147
10	9	Mitsubishi UFJ	Japan	146

Izvor: <https://www.thebanker.com/Top-1000-World-Banks/Top-1000-World-Banks-2019-The-Banker-International-Press-Release-for-immediate-release> (20.01.2020.)

³ Grgurek M., Vidaković N.: Bankarsko poslovanje, 2. nepromijenjeno izdanje, Zagreb, Visoko učilište EFFECTUS - visoka škola za financije i pravo str. 9, 2013.

3. POSLOVI BANAKA

Poslovni procesi i njihovo poznavanje su kamen temeljac svake bankarske tehnike. Svaka banka ima svoje razvijene procedure i protokole, a oni se razlikuju između konkurentskih banaka, ali suština tih procesa je zapravo ista, jer na kraju krajeva svaka banka želi imati zadovoljnog klijenta. Da bi banka privukla klijente, bilo kao pravne ili fizičke osobe, mora imati nešto svoje, kako bi se istaknula između silne konkurencije i kako bi stvorila sliku stabilne i poštene banke. Nadalje, a da bi se mogla opisati banka i njezino poslovanje, važno je poznavati i platni promet, koji je jako bitan, jer sve bančine transakcije prolaze kroz njezin dio. Platni promet je obično vezan uz regulativu centralne banke, razlikuje se od države do države. U hrvatskoj je slučaj da HNB i FINA reguliraju cikluse platnog prometa. Sve banke dužne su poštivati odredbe nadležnih tijela. Pravila su jasna tako da zapravo ne postoje odstupanja bankarskih poslova, a kao što je već spomenuto transakcije su jedan jako bitan dio poslovanja.

3.1. Neutralni bankarski poslovi

Neutralni poslovi, koji se još nazivaju indiferentni ili komisioni, obuhvaćaju poslove u kojima banka igra ulogu komisionara pri čemu se ona ne pojavljuje ni kao dužnik ni kao vjerovnik.⁴ U neutralne bankarske poslove ulaze računi, računi u domaćem platnom prometu, kartice, računi međunarodnih plaćanja, obveze banaka i informiranje korisnika, instrumenti osiguranja i osiguranja plaćanja, instrumenti međunarodnih plaćanja, garancije, mjenjački poslovi, On-line bankarstvo te sefovi. Poslovni subjekt na temelju pisane izjave ili potpisivanja ugovora otvara poslovni račun u banci. On je ujedno i temelj za izgrađivanje i stvaranje poslovnog odnosa s bankom. Račun poslovnom subjektu služi za slanje, odnosno primanje novca u toku kupoprodaje dobara ili usluga, ali i za prikazivanje salda po računu, kako bi se vidjelo financijsko stanje, solventnost te likvidnost pravne osobe.

Banka, ovisno u potrebi i želji pravne osobe, može otvoriti nekoliko vrsta poslovnih računa: račun za redovito poslovanje (nose oznaku 11 ili 18), račun organizacijskog dijela poslovnog subjekta (podračun vrste 14), račun za posebne namjene koji je izuzet iz blokade (podračun oznake 13), račun sredstava za posebne namjene (podračun oznake 15) te račun posebne

⁴ Peršin I., Šokman A., Lovrinović A.: Monetarna politika, Fakultet ekonomije i turizma „Dr. Mijo Mirković“, Pula, 2001., str. 265.

namjene za naplatu zajedničkih prihoda (račun oznake 17). Također pravna osoba da bi otvorila račun mora biti registrirana u sudskom registru te mora priložiti sljedeće dokumente:

- akt nadležnog organa o osnivanju
- obavijest o razvrstanju prema djelatnosti
- ugovor o deponiranju sredstava
- prijavu potpisa za potpisivanje dokumentacije platnog prometa.

Banka po napatku nadležnih tijela mora dati na raspolaganje podatke o računima, a kako bi se spriječile malverzicije i pranje novca.

Fizička osoba ukoliko želi otvoriti račun u nekoj od poslovnih banaka mora donijeti na uvid osobnu iskaznicu ili putovnicu te podatak o OIB-u. To je dovoljno da bi fizička osoba otvorila račun, kako bi primala odnosno radila isplatu sredstava. Račun može otvoriti osobno u bilo kojoj poslovnici banke.

Ukoliko vlasnik nije u mogućnosti osobno doći u poslovnicu Banke u mogućnosti je dati posebnu punomoć za točno određenu radnju nekoj osobi da u njegovo ime i za njegov račun obavi traženu radnju. Punomoć može biti izdana u Banci ili izvan Banke te bi u pravilu trebala sadržavati sljedeće podatke:

- osobni podaci vlasnika transakcijskog računa i opunomoćenika (ime i prezime, adresa, datum rođenja i/ili OIB, i/ili broj osobne identifikacijske isprave i tijelo koje ju je izdalo);
- ovlasti za točno određene radnje za koje se ovlašćuje opunomoćenik (npr. otvaranje računa, preuzimanje PIN-a, polaganje novaca na transakcijski račun i sl.)
- potpis vlasnika ili potpis vlasnika i opunomoćenika (ako se punomoć potpisuje u Banci).

Također potrebno je napomenuti kako je u punomoći potrebno priložiti presliku važeće osobne isprave s obje strane, a punomoć treba biti sastavljena na hrvatskom jeziku. Punomoć i dokumenti na temelju kojih će opunomoćenik obaviti bankovne poslove umjesto vlasnika moraju biti ovjereni u konzularnom predstavništvu Republike Hrvatske. Ako vlasnik nije u mogućnosti dokumente ovjeriti kod predstavništva Republike Hrvatske, obvezan je Apostil, ovjera dokumenata izdanih od strane javnog bilježnika koji izdaje nadležni sud u inozemstvu

uz obavezan prijevod na hrvatski jezik od ovlaštenog sudskog prevoditelja za hrvatski jezik. Dodatno, ukoliko se davatelj punomoći nalazi u nekoj od država koje imaju sklopljen međunarodni ugovor s Republikom Hrvatskom (neke od država: Austrija, Belgija, Bosna i Hercegovina, Bugarska, Češka, Slovačka, Italija, Francuska, Grčka, Mađarska, Makedonija, Poljska, Srbija, Crna Gora, Slovenija) tada je potrebno da punomoć i dokumenti budu ovjereni od strane nadležnog tijela te Apostil nije potreban. Ujedno, bitno je napomenuti da ukoliko je vlasnik računa promijenio osobne ili neke druge podatke (na primjer adresu, istek identifikacijske isprave, evidentiranih u sustavu Banke) na osnovu kojih je sklopljen poslovni odnos s Bankom, potrebno je da prilikom davanja punomoći u navedenim institucijama predoči i ispravu s podacima koji su jednaki onima u Banci te priloži presliku punomoći.

Fizičke osobe mogu birati između nekoliko vrsta računa, a oni se razlikuju po oznaci na početku broja računa. Transakcijski tekući račun u kunama ili u stranoj valuti počinje sa oznakom 32, transakcijski žiro račun u kunama ili stranoj valuti počinje sa oznakom 31, transakcijski račun za posebne namjene počinje sa oznakom 35, a transakcijski račun za građane koji su nerezidenti počinje s oznakom 36. Broj računa počinje, ovisno o vrsti, sa prethodno navedenim brojevima. Fizička osoba prilikom otvaranja potpisuje Ugovor o otvaranju transakcijskog računa, dobije isprintane opće uvijete poslovanja koje mora prihvatiti ukoliko želi kod neke banke koristiti usluge, te mu je banka dužna dati popis naknada kada se koriste neke od usluga. Klijent mora biti informiran o svemu, kako nebi bilo kasnijih reklamacija ili pritužbi na tarife banke.

Danas se teži tome da se smanji upotreba fizičkog novca te gotovo svi imaju i koriste kartice kojima plaćaju razno razne usluge i proizvode. Također uvođenjem kartica, na velika vrata se pojavila i on-line kupnja gdje se transakcija autorizira karticom, odnosno njezinim podacima. Postoje razne osobine kartica, kao naprimjer da zamijenjuju gotov novac, pružaju jednostavan i siguran pristup sredstvima na računu, omogućuju kontrolu i pregled stanja u svakom trenutku, pružaju mogućnost dopuštenog ili prešutnog prekoračenja te mogućnost odgode plaćanja i sl. Razlikujemo nekoliko vrsta kartica koje banke imaju u ponudi, a one su debitne, kreditne i prepaid kartice. Debitne kartice se koriste za transakcijske račune, odnosno klijent koristi koliko ima raspoloživog salda, kreditne kartice se koriste kada osoba nema raspoloživih sredstava pa posuđuje novac od kreditne institucije izdavatelja kartice s obvezom vraćanja novaca u dogovorenom budućem razdoblju, a prepaid kartice su kartice na koje klijent uplati novac unaprijed i troši isključivo koliko je i uplatio na predmetnu karticu.

Bitno je spomenuti i račune međunarodnih plaćanja. Da bi se moglo plaćati u inozemstvu, banka pregovara i uspostavlja odnose s korespondentnom bankom u inozemstvu, s kojom razmjenjuje kontrolne dokumente i godišnja izvješća. Nakon uspostave dogovora domaća banka otvara račun u korespondentnoj banci, a korespondentna banka otvara račun u domaćoj banci. Bitno je napomenuti kako po zakonu o deviznom platnom prometu fizička osoba u Republici Hrvatskoj koja ima otvoren transakcijski račun u stranoj valuti ne može prebacivati valutu na drugi transakcijski račun u stranoj valuti druge fizičke osobe osim ako nije vlasnik ili opunomoćenik drugog računa otvorenog u nekoj drugoj banci u Republici Hrvatskoj.

Vrlo bitna stavka svake ekonomije je platni promet. On je osnova uspješne ekonomije pojedinog gospodarstva. Jedna od obveza banaka u platnom prometu je da u slučaju iniciranja platne transakcije od strane platitelja, banka odgovara platitelju za izvršenje i dužna je na platiteljev zahtjev bez odgađanja vratiti iznos neizvršene transakcije, a u slučaju da se klijentu teretio račun ima obvezu vratiti saldo računa na prvobitno stanje prije predmetne transakcije, osim ako platitelj se ne žali odnosno ne podnese prigovor u roku 8 tjedana od autorizacije. Također, još jedna bitna obveza je, ako se na prodajnom mjestu nude plaćanja u ugovorenoj valuti ili je nudi primatelj plaćanja, platitelju treba prikazati sve naknade i tečaj koji će se primjeniti pri preračunavanju valute, odnosno platitelj mora dati suglasnost na uslugu preračunavanja valuta. Također, vrlo je bitno napomenuti da u platnom prometu postoje posebni instrumenti koji se mogu koristiti kao instrument plaćanja i kao instrument osiguranja.

Prvi i najpoznatiji je svakako ček, vrijednosni papir kojim izdavatelj (trasant) nalaže drugoj osobi (trasatu) da isplati zakonitom imatelju (remitentu) određenu svotu novca. Ček koji je plativ u zemlji može se trasirati samo na banku, a isplaćuje se po viđenju te može glasiti na ime, po naredbi i na donosioca. Sljedeći bitni vrijednosni papir je mjenica koja predstavlja pisani nalog izdavača mjenice upravljen određenoj osobi i koji je potpisao izdavač mjenice. Njime se nalaže trasatu da na zahtjev, na točno utvrđeni datum u budućnosti, na nečiji nalog ili donosioca plati određenu svotu novca. Bitna stavka mjenice je da se ona može dalje prodati, ukoliko vlasniku mjenice nije povoljan datum mjenice. Sljedeći bitan instrument je zadužnica koja je strogo formalni pravni akt s javnopravnim učincima pravomoćnog rješenja u ovrsi, odnosno učincima ovršne isprave, odnosno ona je instrument osiguranja plaćanja kojemu je cilj izvansudsko ostvarivanje tražbine vjerovnika i kao instrument je novijeg datuma.

U međunarodnom platnom prometu banke se služe i međunarodnim dokumentarnim akreditivom koji funkcionira na način tako da se prvo moraju upostaviti uvjeti koji moraju biti zadovoljeni kako bi se to međunarodno plaćanje moglo izvršiti. U svakom iole važnom vanjskotrgoviskom poslu je detaljno opisano u posebnom članku kupoprodajnog ugovora svako plaćanje akreditivom, a to se još službeno naziva i akreditivna klauzula. Predmetni članak kupoprodajnog ugovora treba sadržavati sve podatke koji su potrebni za davanje potpunoga i preciznog naloga za otvaranje akreditiva, na osnovu kojeg će akreditivna banka otvoriti akreditiv te na osnovu kojeg će biti izvršeno plaćanje. Može se napomenuti kako je plaćanje akreditivom jasno definirano. Osim akreditiva poslovni korisnici često koriste i bankarsku doznaku koja je nalog kupca svojoj poslovnoj banci da isplati određenu svotu novca inozemnoj banci na račun inozemnog dobavljača. Također koristi se i dokumentarna naplata tj. robni inkaso kada između poslovnih partnera postoji uzajamno povjerenje. On se ugovara kod naplate komercijalnih papira ili nekih vrijednosnih papira.

Posljednje je trgovačko kreditno pismo koje se češće primjenjuje u angloameričkim bankama. Kreditno pismo je instrument međunarodnih plaćanja u obliku pisma kojim banka iz jedne zemlje poziva inozemnu banku da korisniku pisma u cjelini ili djelomice isplati iznos naveden u pismu.⁵ Komercijalno kreditno pismo je obveza banke izdavatelja koja je tu obvezu preuzela za račun uvoznika pa je ona dužna nadoknaditi (rambursirati) inozemnoj banci iznos koji je isplatila korisniku.⁶ Vrlo je sličan akreditivu, ali u upotrebi trgovačkog kreditnog pisma uz dokumente se gotovo redovno pojavljuju mjenice vućene na banku, a u trgovačko kreditno pismo se unosi izjava kojom se banka izdavatelj obvezuje na iskup mjenice od svakog savjesnog imatelja koji joj predmetnu mjenicu podnese zajedno s propisanim dokumentima te kreditno pismo ovlašćuje korisnika da mjenice može podneti na negociranje bilo kojoj banci, ali se bankama ne daje nikakv nalog za negociranje tih mjenica.

Jedan od poslova koja banke izdaju su razne garancije koje su zapravo financijski instrument kojim banka garantira prodavatelju da će plaćanje biti izvršeno, odnosno da će neki ugovoreni posao biti izvršen. Ukoliko dođe do nepoštivanja ugovora, banka će podmiriti oštećenu stranu.

⁵ Vrsaljko K.: Teorija i praksa domaćih i međunarodnih plaćanja, 2. izmijenjeno i dopunjeno izdanje Zagreb, Narodne novine, 1982., str. 381.

⁶ Leko V., Stojanović A.: Financijske institucije i tržišta, Sveučilište u Zagrebu, Ekonomski fakultet, 2018., str. 296.

Također jedan od bitnih neutralnih poslova banke su mjenjački poslovi gdje zapravo banka radi zamjenu jedne valute u drugu. Ovdje se izvršava kupoprodaja valute ovisno o situaciju mijenja li klijent valutu direktno s računa otvorenog u banci ili gotovinu, odnosno efektivni novac. Banke gotovo uvijek daju povoljniji tečaj ukoliko se vrši konverzija direktnos računa u banci na drugi račun ili ako osoba sama radi konverziju putem On-line bankastva, gdje je za primjer PBZ d.d. koji svojim klijentima, fizičkim osobama daje povoljniji tečaj za 0,15 vrijednosti u odnosu na mjenjačnicu u poslovnici banke.

Sljedeći neutralni posao koji banke izvršavaju su najmovi sefova koji klijentima određuju sigurnost i povjerenje da mogu u dobro čuvanim prostorijama položiti svoje predmete. Sefove klijenti mogu iznajmiti na određeni rok te mogu birati sefove po volumenu, ovisno o potrebama koje klijent ima. Jedan ključ sefa dobije klijent, drugi čuva banka te zajedno moraju biti prilikom posjete sefu te imaju vremenski rok od 15 minuta da obave željenu radnju. Ukoliko klijent izgubi ključ svog sefa plaća naknadu banci (prikazanu u popisu naknada) plus stvarni trošak izrade ključa. Prema istraživanju naknada za izgubljeni ključ iznosi 100 kuna, a naknada za izradu ovisi o trećoj strani koja radi izradu ključeva za banku. Nemaju sve banke sefove za građane, obično su to veće poslovnice sa izuzetno dobrim sigurnosim standardima. Također kao primjer možemo navesti PBZ d.d. koja ima sefove u Zagrebu na dvije lokacije, Ilica 5 Oktogon i Ulica F. Račkoga 11. Kako je 22. ožujka 2020. godine glavni grad pogodio jaki potres poslovnice su pretrpile dosta štete, posebice poslovnica Oktogon koja je i svojevrsan muzej, ali samim sefovima i stvarima nije ništa bilo i dalje su bili sigurni. Upravo radi toga banka daje izuzetne garancije na sigurnost samih sefova. Korisnik sefa može u sef pohranjivati isprave i stvari od vrijednosti: dragocjenosti, dokumente, vrijednosne papire, filatelističke i numizmatičke zbirke i slično. U sef se ne smiju pohranjivati stvari i predmeti koji mogu ugroziti sigurnost Banke ili drugih sefova: predmeti koji su zapaljivi, eksplozivni, radioaktivni, podložni kvarenju i raspadanju i slično. U sef se ne pohranjuje novac. Fizička osoba može za upotrebu sefa opunomoćiti drugu fizičku osobu. Pravna osoba za upotrebu sefa uvijek opunomoćuje najmanje dvije fizičke osobe. Najam sefova kao usluga ima dodatnu vrijednost te se kao takva nalazi u sustavu PDV-a

Tablica 2: Prikaz cijena te volumena sefa pri PBZ d.d.

ZAPREMNINA SEFA (u 1000 cm ³)	MJESEČNA NAKNADA	TROMJESEČNA NAKNADA	GODIŠNJA NAKNADA	DVOGODIŠNJA NAKNADA
5-8 (mali)	43,05 kn	86,10 kn	319,80 kn	609,60 kn
8-10	49,20 kn	104,55 kn	393,60 kn	757,20 kn
10-15 (srednji)	73,80 kn	153,75 kn	590,40 kn	1.150,80 kn
15-25 (veliki)	92,25 kn	184,50 kn	713,40 kn	1.396,80 kn
25-30	110,70 kn	209,10 kn	811,80 kn	1.593,60 kn
30-60	135,30 kn	246,00 kn	959,40 kn	1.888,80 kn
60-90	159,90 kn	270,60 kn	1.057,80 kn	2.085,60 kn
90-110	184,50 kn	307,50 kn	1.205,40 kn	2.380,80 kn
110-130	221,40 kn	405,90 kn	1.377,60 kn	2.725,20 kn

Izvor: <https://www.pbz.hr/gradjani/sefovi.html> (13.05.2020.)

3.2. Vlastiti bankarski poslovi

Ako svaka banka želi udovoljavati svojim obvezama za isplatu u gotovu, mora držati jedan dio sredstava u likvidnoj formi. Ta sredstva predstavljaju rezerve likvidnosti. Kao rezerve likvidnosti služe različiti dijelovi aktive, te ih po stupnju likvidnosti dijelimo na primarne i sekundarne rezerve:

- Primarne
 - Gotovina u blagajnama
 - Sredstva položena kod središnje banke
 - Potraživanja od ostalih banaka
 - Gotovinska sredstva (kao čekovi)
- Sekundarne
 - Najlikvidnija aktiva banaka koja još nije ušla u primarne rezerve
 - Mjenice i drugi vrijednosni papiri s rokom dospjeća do jedne godine ako su tržišne kvalitete⁷

Banka u svojem poslovanju prikuplja razna sredstva, koja na kraju ne plasira u punom opsegu prema klijentima. Dio tih sredstava drži za sebe kako bi se njima koristila. Takva sredstva koristi na dvije strane. Jedna je za zalihe likvidnosti, a druga je za špekulativne ili arbitražne transakcije. Za vlastite bankarske poslove bitna je riznica, koja se bavi tim dijelom poslovanja.

⁷ Peršin I., Šokman A., Lovrinović A.: Monetarna politika, Fakultet ekonomije i turizma „Dr. Mijo Mirković“, Pula, 2001., str. 301

Nacionalna valuta, bez obzira na to kakvih kvaliteta ona bila, zakonsko je i definitivno sredstvo plaćanja samo na određenom valutnom području – u pravilu na području jedne zemlje. Izvan tog područja ona gubi svojstvo zakonskog i definitivnog sredstva plaćanja. Kupovna moć određenog novca ne može na stranom tržištu, odnosno na drugom valutnom području neposredno doći do izražaja. Kupovna moć domaćeg novca u inozemstvu dolazi do izražaja tek u razmjeni za strani novac.⁸ Kako postoje različite nacionalne novčane jedinice nije moguć obračun bez posredstva deviznog tečaja. Intervalutarni tečaj predstavlja razmjenu efektivnog novca (valute) jedne zemlje za efektivni novac (valutu) druge zemlje, a devizni tečaj predstavlja razmjenu potraživanja u valuti zemlje A, za potraživanje u valuti zemlje B.⁹ Odjel koji se bavi trgovanjem devizama upravlja deviznom pozicijom banke putem kupoprodje deviza i deviznom likvidnošću banke. Devizno tržište u Republici Hrvatskoj čine:

- Središnja banka
- Banke
- Fondovi
- Osiguravajuća društva
- Druge financijske institucije
- Poduzeća
- Građani

Banke trguju devizama iz tri razloga:

- Radi kontrole vlastite devizne pozicije
- Ispunjavanja naloga klijenata
- Špekulacije na deviznome tržištu¹⁰

Trgovinski poslovi s domaćom valutom su jedna od najbitnijih stavki. Funkcija odjela koji se bavi likvidnošću je poduzimanje raznih mjera kako bi se osigurale potrebne količine novca za podmirenje novčanih obveza po dospelju. Likvidnost banke unutar riznice znači svakodnevno prikupljanje i plasiranje kunskih i deviznih sredstava na međunarodnom tržištu i putem velikih klijenata banke.

⁸ Lovrinović I., Ivanov M.; Monetarna politika, RRIF Plus, 2009. Str. 445.

⁹ Peršin I., Šokman A., Lovrinović A.: Monetarna politika, Fakultet ekonomije i turizma „Dr. Mijo Mirković“, Pula, 2001., str. 335

¹⁰ Grgurek M., Vidaković N.; Bankarsko poslovanje, 2. nepromijenjeno izdanje, Zagreb, Visoko učilište EFFECTUS - visoka škola za financije i pravo str. 210, 2013.

Riznica prema izvještajima koje svakodnevno prikuplja odlučuje gdje će rasporediti višak sredstava ili prikupiti manjak sredstava. Riznica najčešće koristi instrumente poput FX SWAP-a koji označava privremenu zamjenu imovine u jednoj valuti, za imovinu u drugoj valuti uz ugovaranje ponovne zamjene u budućnosti po višoj ili nižoj cijeni na što će veliki utjecaj imati razlike u kamatama dvaju valuta.¹¹ Zatim banke koriste kratkoročne depozite koji se ugovaraju po referentnoj kamatnoj stopi, no riznica može ponuditi i veću kamatnu stopu kako bi privukla depozite, zatim slijede kratkoročni vrijednosni papiri koje drži u svom portfelju te ih može prodavati na otvorenom tržištu kako bi prikupila sredstva od njihovog dospijeca. Zadnji su repo ugovori koji predstavljaju kupnju ili prodaju vrijednosnih papira uz unaprijed dogovorenu obvezu povratne prodaje ili kupnje na unaprijed dogovoreni dan.

Banka tim načinom ne mora prodavati dužničke instrumente u svom posjedu, ali zato može doći do potrebne likvidnosti. Banke također vrše i trgovinske poslove sa stranim valutama. Banke trguju devizama iz tri glavna razloga, a oni su kontrola vlastite bančine devizne pozicije, banka postupa po nalogu klijenta koji želi kupoprodaju deviza te radi špekulacija na deviznom tržištu. Ovdje je bitno napomenuti kako se svakom deviznom transakcijom banke mijenja izloženost valutnom riziku. Banke se koriste i repo ugovorima koji zapravo predstavljaju kupnju ili prodaju vrijednosnica uz unaprijed dogovorenu obvezu povratne prodaje ili kupnje na unaprijed dogovoreni dan. Tim načinom banka nije primorana prodati dužničke instrumente koje ima u svojem posjedu, a može doći do potrebne likvidnosti. Repo rate je kamatna stopa koja se ugovara za pozajmljivanje novca, a riječ je o načinu izračunavanja razlike u cijeni vrijednosnih papira. Rokovi repo ugovora su do jedne godine. Banke također upravljaju i derivatima i hedgingom. Financijski su derivati instrumenti čija se cijena derivira iz vrijednosti drugih instrumenata.¹² Zbog navedene činjenice predmetni derivati sadrže polugu koja je uzrok povećanja volatilnosti vrijednosti financijskih derivata. Hedging znači izjednačiti ili balansirati stoga se može reći da je to proces korištenja financijskih derivata kako bi se ostvarila zaštita od rizika.

¹¹ Izvor: Internetska stranice Erste banke. <https://www.erstebank.hr/hr/poslovni-klijenti/financijska-trzista/devizno-trziste/valutni-swap> (30.05.2020.)

¹² Grgurek M., Vidaković N.,: Bankarsko poslovanje, 2. nepromijenjeno izdanje, Zagreb, Visoko učilište EFFECTUS - visoka škola za financije i pravo str. 212, 2013.

3.3. Bankarska eksternalizacija

Banke ne mogu obavljati samostalno sve djelatnosti koje bi im bile u strateškom interesu. Ukoliko banka iskaže želju da proširi svoje poslovanje gotovo uvijek mora dio svog poslovanja eksternalizirati, odnosno formirati drugu poslovnu organizaciju. Na primjeru PBZ d.d. možemo iskazati kako je banka eksternalizirala svoje poslovanje u manje tvrtke u svojem vlasništvu, a to su:

- PBZ Invest
- PBZ Card
- PBZ Mirovinski fond
- PBZ Stambena štedionica,
- PBZ Leasing
- PBZ Nekretnine.

Djelatnost PBZ Invest društva je osnivanje i upravljanje UCITS fondom, upravljanje portfeljem te investicijsko savjetovanje prema odredbama zakona koji uređuje tržište kapitala. PBZ Invest d.o.o. upravlja s dvanaest investicijskih fondova, a to su:

- PBZ START fond
- PBZ D-START fond
- PBZ Short term bond fond
- PBZ Euro Short Term bond fond
- PBZ Bond fond
- PBZ Dollar Bond fond
- PBZ Dollar Bond fond 2
- PBZ Conservative 10 fond
- PBZ International Multi Asset fond
- PBZ Flexible 30 fond
- PBZ Global fond
- PBZ Equity fond¹³

¹³ Izvor: Internetska stranica PBZ Invest: <https://www.pbzinvest.hr/hr/o-nama/pbz-invest/79> (08.07.2020.)

PBZ Card je kartična kuća unutar banke koja izrađuje, izdaje kartice svih vrsta za klijente banke, kreditira klijente putem katričarskih kredita, charge i revolving kartica. Također prati najnovije tehnologije te se prilagođava modernom načinu života gdje razvija razne aplikacije koje mogu virtualno zamijeniti kartice, a klijent ih može pohraniti pod posebnim kriptiranim ključem virtualno na svoj mobilni uređaj. PBZ mirovinski fond u suradnji sa Croatia Osiguranjem nudi obvezne mirovinske fondove A, B, C kategorije ovisno u preferenciji samog klijenta. Klijent od trenutka zaposlenja ima rok mjesec dana da odabere jedan od mirovisnkih fondova gdje će poslodavac isplaćivati svoju obvezu sukladno zakonu. Mirovinski fond služi za budućnost odnosno za mirovinu samog klijenta. PBZ Stambena štedionica klijentima omogućava štednju kako bi se stambeno zbrinuli te kako bi mogli štediti za svoje dijete. Postoje razni modeli štednja za ugovaratelja štednje koji želi u budućnosti kupiti, izgraditi ili adaptirati postojeću nekretniku te za dijete gdje roditelj ili zakonski zastupnik može ugovoriti štednju na koju će isplaćivati određenu sumu sredstava kako bi u budućnosti ti novci pripali djetetu koji ih može na kraju iskoristiti za uređenje doma ili kupnju nekretnine. Također bitno je napomenuti kako na stambenu štednju država daje poticaj. Klijenti koji imaju štednju također mogu i ugovoriti kredit radi stambenog zbrinjavanja. U ponudi postoje krediti za međufinanciranje te redovni krediti sa nešto povoljnijom kamatnom stopom. Iznos redovnog kredita utvrđuje se kao razlika između ugovorenog iznosa štednje i uštedevine što je prikazano u sljedećoj formuli:

Ugovoreni iznos štednje – Uštedevina (uplaćena štednja + kamata + DPS) = Stambeni kredit

PBZ Leasing je društvo koje financira sve marke osobnih i teretnih vozila te autobusa. PBZ Leasing danas surađuje sa gotovo svim autokućama, sa svim zastupnicima svjetski poznatih marki plovila, opreme i strojeva te s brojnim poduzetnicima u građevinskoj branši. Moguće je financiranje putem operativnog i financijskog leasinga. Operativni leasing podrazumijeva korištenje bez stjecanja vlasništva, vraćanje korištenog predmeta leasinga i uzimanje novoga, a financijski leasing podrazumijeva korištenje i stjecanje vlasništva Ugovori se mogu zaključiti na rok do 72 mjeseca. Registarske oznake vozila mogu glasiti na gotovo sve gradove u Republici Hrvatskoj. Prema potrebi, PBZ Leasing može uvesti vozilo direktno iz inozemstva. PBZ Nekretnine obuhvaćaju usluge procjene nekretnina, prodaje i najma svih vrsta nekretnina, posredovanje u prometu svih vrsta nekretnina, financijski i stručni nadzor kod izgradnje nekretnina, savjetovanje, analizu tržišta i druge konzalting usluge.

Za kvalitetu usluga zaslužni su timovi specijaliziranih djelatnika inženjera građevine, arhitekture, geodeta, ekonomista i pravnika, uključujući sudske vještake za područje graditeljstva te ovlaštene inženjere.

Sve te manje tvrke su društva s ograničenim odgovornošću, skraćeno d.o.o. Kada banka ima eksternalizirane manje tvrke općenito se govori o grupi npr. PBZ grupa jer one naravno zajedno posluju.

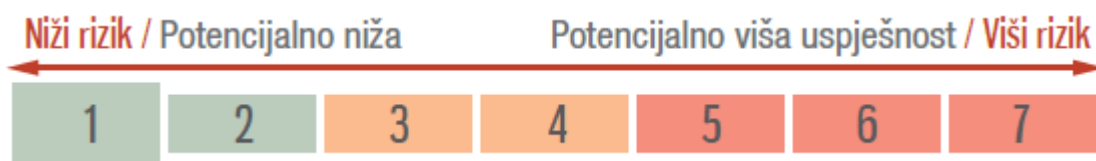
Najznačajnija i najčešća takva eksternalizirana društva su ona koja se bave investicijskim fondovima, odnosno ulaganjima i vođenjem otvorenih (imaju neograničen broj udjela), zatvorenih investicijskih fondova (imaju određen broj udjela) te mirovinskih fondova gdje svaka osoba ima opciju da štedi u drugom (obveznom stupu) ili trećem stupu (dobrovoljnom). Postoje također novčani, obveznički, dionički, mješoviti fondovi, a svi oni se razlikuju po rizičnosti. Svakako novčani fondovi su najmanje rizični, no međutim tu je i vrlo niska zarada, dok su naprimjer dionički fondovi dosta rizični, no međutim u slučaju povoljne slike tržišta pozitivna kamata je visoka, a može doseći i do 7%.

Sintetički pokazatelj rizika i uspješnosti - SPRU ili SRRI (eng. Synthetic risk and reward indicator) nam pokazuje koliko je koji UCITS fond rizičan za ulaganje.¹⁴ SPRU je definiran kroz sedam razina, pri čemu najniža razina (1) predstavlja najmanji rizik, odnosno potencijalnu nižu dobit, dok najveća razina (7) predstavlja najviši rizik, odnosno potencijalnu najvišu dobit. Metoda izračuna SPRU određena je smjernicama CESR-a (skr. od eng. Committee of European Securities Regulators; CESR/10-673 od 01.07.2010.), a u obzir uzima povijesno kretanje cijene fonda, računajući njenu volatilnost. Volatilnost označava raspon i brzina kretanja cijena.¹⁵ Ovisno o razini izračunate volatilnosti, fondu se pripisuje jedna od 7 razina SPRU. Što je volatilnost manja, manji su potencijalni gubitak i dobit, pa je manji i SPRU. Što je volatilnost veća, veći su potencijalni gubitak i dobit, pa je veći i SPRU. Klijent putem investicijskih fondova ulaže u unaprijed definirane instrumente, odnosno omogućuje mu da investira u grupu poslova ili čak u određeni sektor ekonomije bilo gdje na svijetu, naprimjer energetika u Africi.

¹⁴ Izvor: Internetska stranica ZABA-e. [http://www.zbi.hr/home/zbi/sto-su-otvoreni-investicijski-fondovi/hr/\(31.05.2020.\)](http://www.zbi.hr/home/zbi/sto-su-otvoreni-investicijski-fondovi/hr/(31.05.2020.))

¹⁵ Izvor: Internetska stranica Capital. <https://capital.com/hr/volatilnost-definicija> (30.05.2020.)

Slika 2: SPRU razine



Izvor: <https://www.pbzinvest.hr/hr/naslovna/glana-traka/fondovi-19/spru/sinteticki-pokazatelj-rizicnosti-i-uspjesnosti/24> (26.05.2020.)

Banke također često imaju i svoja leasing društva kojim puitem operativnog ili financijskog leasinga iznajmljuju strojeve, automobile, plovila, nekretnine i ostale stvari koje često pravne, a danas i fizičke osobe iznajmljuju jer su im ti objekti potrebni. Leasing se može nazvati „iznajmljivanjem“ objekta drugoj osobi. Sljedeće interesantno društvo su stambene štedionice i poduzeće za promet nekretninama. Stambene štedionice su zapravo namjenske štednje kojima korisnik skuplja sredstva kako bi riješio svoje stambeno pitanje. Često država daje dodatne poticaje takozvani DPS na stambenu štednju.¹⁶ Također ukoliko klijent štedi preko stambene štedionice, on ima i mogućnost podizanja kredita po povoljnijoj kamatnoj stopi, naravno u nekom određenom iznosu u odnosu prema njegovoj stambenoj štednji. Poduzeća za promet nekretninama su logičan potez s obzirom da banka nudi stambene kredite, za koje svakako traži i procjene nekretnina zbog kreditnog rizika, koje može obaviti bančino eksternalizirano društvo. Također vrše kupnju i prodaju nekretnina za svoje klijente, a koji ujedno mogu biti i klijenti banke. Osim navedenih poslova društva mogu obavljati i etažiranje, iznajmljivanje, projektiranje i slične poslove koji se često traže u svakodnevnom životu.

¹⁶ Izvor: Internetska stranica ministarstva financija. <https://mfin.gov.hr/istaknute-teme/financijski-sustav/drzavna-poticajna-sredstva/stambena-stednja/428> (31.05.2020.)

3.4. Investicijski bankarski poslovi

Investicijski fondovi su institucionalni ulagači koji prikupljaju novčana sredstva široke javnosti, najčešće pojedinca i kućanstava, ali i poduzeća i financijskih institucija i u skladu s naprijed utvrđenim ciljevima plasiraju ih u dugoročne, rjeđe u kratkoročne financijske instrumente.¹⁷ U investicijskom bankarstvu banka ima izdavačku i posredničku ulogu te povezuje tržište kapitala i one zainteresirane skupine koje žele sudjelovati na tržištu kapitala. Banka se obično u posredovanju javlja kao agent ili izvršitelj za treću stranu. U investicijskom bankarstvu klijent dolazi u banku s točno određenim ciljem te banka mora poštovati njegove zahtjeve. Poslove investicijskog bankarstva možemo podijeliti na pet područja, a to su:

- u užem smislu - odnosi se na preuzimanje rizika i izdavanja i nadzora vrijednosnica i s vođenjem poslova spajanja i pripajanja,
- broking - označava posredničko poslovanje na burzi (npr. za hrvatsku ZSE),
- upravljanje fondovima na veliko i malo,
- trading - ulaganje kapitala u vlasništvo vrijednosnica,
- prihod od kamata kojima se koriste u razlikama među kamatnim stopama, a na različitim tržištima.

Svaki udio u investicijskom fondu dozvoljava investitoru da primi „pro rata“ udio svake dividende ili drugog oblika dohotka koji generira grupa dionica, obveznica ili drugih vrijednosnica koje fond drži.¹⁸ Delikatna stvar kod investicijskog bankarstva je ta što postoji mogućnost zloupotrebe tržišta kapitala i vrijednosnica, odnosno sukob interesa između zaposlenika i tijela banke koji obavljaju poslove s vrijednosnim papirima. Kako bi se to spriječilo banka mora donijeti i primjeniti Pravilnik o sprječavanju sukoba interesa i o standardima ponašanja zaposlenika u obavljanju poslova s vrijednosnim papirima. Spomenuti pravilnik je dostupan u Zakonu o tržištu vrijednosnih papira – ZTVP (Narodne novine broj 84/02 i 136/06). Kako zaposlenik može doći u posjed povlaštenih informacija i iskoristiti ih to dovodi do nepoštene prednosti prilikom trgovanja vrijednosnim papirima.

¹⁷ Leko V., Stojanović A.: Financijske institucije i tržišta, Sveučilište u Zagrebu, Ekonomski fakultet, 2018., str. 217.

¹⁸ Rose P. S., Hudgins S.C.: Upravljanje bankama i financijske usluge, 8. Izdanje, MATE, 2015. Str. 458.

Također bitna stavka u investicijskom bankarstvu su i poslovi skrbništva vrijednosnica, odnosno engleski custody. Skrbništvo obuhvaća osnovne usluge upotpunjene sljedećim dodatnim pogodnostima: namira po transakcijama financijskih instrumenata, čuvanje i pohrana svih vrsta financijskih instrumenata domaćih i inozemnih izdavatelja, obavješćivanje klijenata o promjenama i stanju vrijednosnih papira po računu skrbništva i vrednovanje portfelja klijenta, naplata svih vrsta prihoda po financijskim instrumentima, obavješćivanje klijenata o korporativnim aktivnostima društva čije su dionice pohranjene na skrbi i procesuiranje najavljenih aktivnosti, sudjelovanje na skupštinama i zastupanje klijenata tvrtki izdavatelja.

3.5. Pasivni bankarski poslovi

Pasivnim poslovima banke mobiliziraju novčana sredstva koja se evidentiraju u njihovoj pasivi i predstavljaju dug odnosno obvezu banke.¹⁹

Pasivni bankarski poslovi ili poslovi izvora sredstava predstavljaju jedan od bitnih bankarskih poslova²⁰. Otvaranje računa je uvjet kako bi banka mogla zapravo prikupiti novac. Kada klijent otvori transakcijski račun to označava početak poslovnog odnosa između dvije strane, odnosno banke i klijenta. Kada se govori o pasivi, to označava da novac ulazi u banku te kada odvoji sredstva koja su potrebna za propisanu regulativu koju određuje narodna banka može ostatak koristiti te tada taj novac izlazi i banke. Banka prikuplja sredstva putem računa koji su otvoreni u banci. Za banku je bitno da ima transakcija po računu, a transakcija se može okarakterizirati kao svaki poslovni događaj koji stvara promjenu salda računa klijenta, a trenutčan saldo je vrijednost novčanih sredstava koji se nalaze na računu u točno određeno vrijeme.

U hrvatskoj klijenti mogu otvoriti transakcijske račune u kunama ili transakcijske račune u stranoj valuti, s time da su transakcijski računi u stranoj valuti ograničeni na 3 valute, odnosno primarna valuta može biti euro (EUR – 978), američki dolar (USD – 840) ili švicarski franak (756). Transakcijski računi u stranoj valuti u hrvatskoj su obično

¹⁹ Leko V., Stojanović A.: Financijske institucije i tržišta, Sveučilište u Zagrebu, Ekonomski fakultet, 2018., str. 109.

²⁰ Srb V., Matić B., Bankarstvo, Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Ekonomski fakultet u Osijeku, Grafika d.o.o., 2000.

multivalutni, što znači da se može primiti ili kupiti bilo koja valuta koja je dostupna na tečajnoj listi banke, ali kartica, odnosno račun se mora otvoriti na jednu od ponuđenih primarnih valuta.

Tablica 3: Prikaz valuta i pripadajućih tečajeva HNB-a na dan 31.05.2020.

Država	Šifra valute	Valuta	Jedinica	Kupovni za devize	Srednji za devize	Prodajni za devize
Australija	36	AUD	1	4,523372	4,536983	4,550594
Kanada	124	CAD	1	4,9391	4,953962	4,968824
Češka	203	CZK	1	0,280317	0,28116	0,282003
Danska	208	DKK	1	1,014446	1,017498	1,02055
Mađarska	348	HUF	100	2,169163	2,17569	2,182217
Japan	392	JPY	100	6,335905	6,35497	6,374035
Norveška	578	NOK	1	0,698953	0,701056	0,703159
Švedska	752	SEK	1	0,720533	0,722701	0,724869
Švicarska	756	CHF	1	7,065946	7,087208	7,10847
Velika Britanija	826	GBP	1	8,354994	8,380134	8,405274
SAD	840	USD	1	6,791762	6,812199	6,832636
Bosna i Hercegovina	977	BAM	1	3,866015	3,877648	3,889281
EMU	978	EUR	1	7,561269	7,584021	7,606773
Poljska	985	PLN	1	1,701303	1,706422	1,711541

Izvor: <https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/monetarna-politika/tečajna-lista/tečajna-lista> (31.05.2020.)

Računi koje klijenti otvaraju dijele se još i na kratkoročne te dugoročne račune. Kratkoročni računi se dalje dijele na tekuće račune, koji označavaju osnovni račun preko kojeg građani ostvaruju dnevne transakcije te primaju redovan dohodak, zatim na žiro račune, za poduzeća za koje je to račun za dnevne transakcije, ali žiro račun mogu imati i građani koji zarađuju preko raznih ugovora (o djelu, honorarni poslovi, studentski poslovi), a nisu plaćanja izravno od plaće za redoviti rad. Dugoročni računi su štedni računi gdje klijenti odlože sredstva obično na duži rok. Klijenti svoju ušteđevinu transferiraju na taj račun u svrhu štednje, obično na razdoblje od 1 – 5 godina. Štedni depoziti po viđenju nenamjenski su i namjenski depoziti bez utvrđenog roka dospjeća i bez ograničenja visine, koji se uvijek mogu povlačiti,

dopunjavati ili, konačno, zatvoriti po volji deponenta.²¹ To su u pravilu mali iznosi koje klijenti koriste za osobne potrebe ili nepredviđene događaje. Banke danas klijentima nude otvaranje štednih računa na minimalno mjesec dana, a najduže na 84 mjeseca. Ovisno o modelu štednje, odnosno štednog računa, ukoliko klijentu su sredstva potrebna prije vremena, odnosno prije isteka ugovorenog oročenja, klijent može povući novac prijevremeno bez naknade ili uz naknadu, ovisno o općim uvjetima banke. Ukoliko se klijent odluči za prijevremeno razročavanje sredstava dobije kamatu po nekoj osnovnoj štednji, ali naravno za manju ročnost koju je dostignuo. Na primjer ukoliko klijent ugovori štedni račun na šest mjeseci, a on se odluči raskinuti štednju u četvrtom mjesecu, dobije kamatu po osnovnoj štednji, ali za ročnost, odnosno za rok od 3 mjeseca.

Banke imaju na raspolaganju određivanje kamatnih stopa u skladu s trenutnim kretanjima na tržištu te može računati kamate po jednostavnom ili složenom modelu obračuna kamata. Uz primarne izvore sredstava koji su prethodno spomenuti, banka poseže i za sekundarnim izvorima koje banka prikuplja na kratkoročnim i dugoročnim tržištima kapitala. Sektori koji mogu biti sekundarni izvori financiranja najčešće su fondovi, središnja banka, poduzeća te drugi sudionici na tržištu novca i kapitala.

3.6. Aktivni bankarski poslovi

Aktivni su poslovi mnogobrojniji i prema njima se, osim kod emisionih banaka, daje karakteristika pojedinih banaka.²² Banke kada prime novac pasivnim poslovima, nastoje tim sredstvima raspolagati u aktivnim poslovima, a sve zbog toga jer primljena sredstva iziskuju određeni trošak pa su banke primorane plasirati određeni dio novca kako bi zarada bila veća od samog troška. Najčešće banke plasiraju sredstva u obliku kredita koji je i zapravo i temeljna usluga koju banka obavlja. Kredit označava određeni financijski iznos koji banka ili kreditna institucija osigurava klijentu pod unaprijed definiranim uvjetima korištenja.²³ Definirani uvjeti podrazumijevaju rok trajanja, kamatnu stopu, naknadu, valutu te instrumente osiguranja.

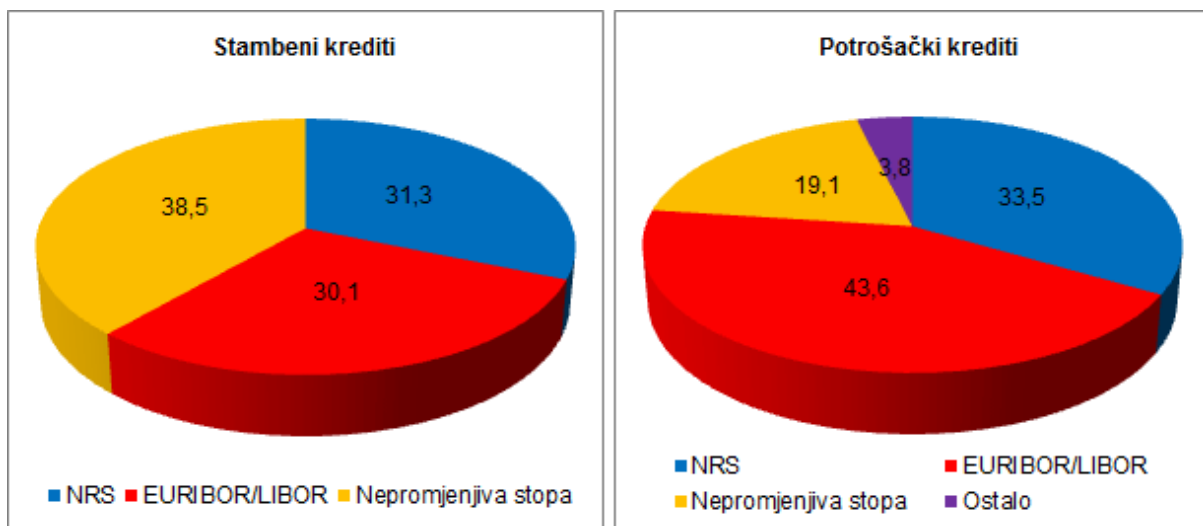
²¹ Leko V., Stojanović A.: Financijske institucije i tržišta, Sveučilište u Zagrebu, Ekonomski fakultet, 2018., str. 113.

²² Tomašević J., Novac i kredit, Ekonomski fakultet sveučilišta u Zagrebu, Dom i svijet Zagreb 2004.

²³ Izvor: Internetska stranica Business. <https://www.business.hr/kredit/> (28.05.2020.)

Kamatna stopa zapravo označava cijenu samog ponuđenog kredita, a prikazuje se kao nominalna te efektivna kamatna stopa. Nominalna kamatna stopa je osnovna kamatna stopa za obračun kamata i najčešće se iskazuje kao godišnja kamatna stopa, pa ju je za kraća razdoblja potrebno preračunavati, a ugovara se kao fiksna ili promjenjiva.²⁴ Banke su u mogućnosti klijentima ponuditi kredite po promjenjivoj kamatnoj stopi koje se referiraju na EURIBOR ili NRS referentne stope. Euribor (euro interbank offered rate) je referentna kamatna stopa koja se utvrđuje na europskom međubankarskom tržištu. Utvrđuje se dnevno kao prosječna stopa po kojoj reprezentativne banke međusobno daju u zajam neosigurana novčana sredstva. Takva prosječna stopa kasnije se koristi kao referentni pokazatelj cijene novca te se koristi i izvan međubankarskog tržišta.²⁵ Nacionalna referentna stopa (NRS) je implicitna kamatna stopa koja služi kao indeks za određivanje promjenjivog dijela promjenjive kamatne stope u financijskim ugovorima. Hrvatska narodna banka izračunava NRS iz podataka o kamatnim troškovima i glavnim izvorima sredstava na koje se ti troškovi odnose, koje HNB redovito prikuplja od banaka i štednih banaka.²⁶

Grafikon 1: Odnos referentnih stopa na prikazu stambenih i potrošačkih kredita



Izvor: <https://www.hnb.hr/-/rizici-za-potrosaca-u-kreditnom-odnosu> (31.05.2020.)

²⁴ Izvor: Internetska stranica HNB-a: <https://www.hnb.hr/-/kamate> (28.05.2020.)

²⁵ Izvor: Internetska stranica Moj bankar <https://www.moj-bankar.hr/Kazalo/E/Euribor> (31.05.2020.)

²⁶ Izvor: Internetska stranica HNB-a: <https://www.hnb.hr/nrs> 31.05.2020.

Efektivna kamatna stopa (EKS) je kamatna stopa koju klijent plaća ako bi bili svi troškovi po kreditu spojeni u kamatni trošak, poput npr. naknade koja se obračunava prilikom obrade kredita. U efektivnu kamatnu stopu ne ulaze javnobilježničke pristojbe, zatezne kamate ili bilo koji drugi troškovi proizašli iz nepridržavanja uvjeta ugovora o kreditu. Maksimalna visina efektivne kamatne stope za potrošače propisana je odredbama članka 20.a Zakona o potrošačkom kreditiranju, odnosno člankom 17. Zakona o stambenom potrošačkom kreditiranju. Ukoliko je klijent sklopio Ugovor o kreditu s bankom te kasni s plaćanjem anuiteta ili rate, na iznos za svaki dan kašnjenja se naplaćuje zatezna kamata koja je također definirana Zakonom o obveznim odnosima. Također u kreditnom odnosu pojavljuje se i interkalarna kamatna stopa koja označava kamatu za razdoblje od trenutka odobrenja kredita do trenutka plaćanja prve rate ili anuiteta. Interkalarna kamata može biti i 0,00 kuna, ovisno o potrebi i mogućnosti svakog pojedinog klijenta, no poželjno je svakako prethodno provjeriti s bankom kada je najbolje vrijeme da se isplati kredit kako bi bila predmetna kamata što manja. Klijenti obično traže da je naplata kredita u mjesecu dan dva nakon primitka redovnog priljeva na račun, stoga ovisno o potrebi i hitnosti naravno ovisi i interkalarna kamata. Kredite možemo podijeliti na kratkoročne, srednjoročne te dugoročne, a možemo ih i podijeliti po ekonomskim sektorima ili pojedinim kategorijama:

- Krediti građanima
 - Obični građani (mass segment)
 - Affluent klijenti
 - Vip klijenti
- Krediti poduzećima
 - Velika poduzeća (LC)
 - Mala i srednja poduzeća (SME)
 - Obrtnici
 - Međunarodna poduzeća
- Krediti financijskim institucijama
 - Banke
- Krediti državi
 - Vladi
 - Ministarstvima
 - Društvima u državnom vlasništvu
 - Plasmani za koje jamči država

- Krediti lokalnoj samoupravi
- Krediti ne profitnim organizacijama
- Ostali krediti

Sami navedeni krediti mogu ići u još složeniju podjelu, a na način:

- Krediti za građane
 - Potrošački
 - Nenamjenski krediti
 - Stambeni krediti
 - Adaptacijski krediti
 - Auto krediti
 - Hipotekarni krediti
 - Lombardni krediti
 - Krediti po kreditnim karticama
 - Prekoračenje po tekućem računu građana.
 - Brzi krediti i brze pozajmice
- Krediti za poduzeća
 - Nenamjenski krediti
 - Namjenski krediti
 - Krediti za repromaterijal
 - Agro krediti
 - Subvencionalni krediti
 - Krediti kupcima
 - Opći krediti
 - Sindicirani kredit
 - Krediti iz sredstava HBOR-a, HAMAG-BICRO
 - Krediti iz sredstava EU
- Krediti po vrsti kamatne stope
 - Krediti s fiksnom kamatnom stopom
 - Krediti s varijabilnom kamatnom stopom
 - Krediti s kamatnom stopom po odluci banke²⁷

²⁷ Grgurek M., Vidaković N.: Bankarsko poslovanje, 2. nepromijenjeno izdanje, Zagreb, Visoko učilište EFFECTUS - visoka škola za financije i pravo str. 165, 2013

Prikazana podjela ima veliku važnost zato što banke žele ostvariti što veći profit te imati bolju konkurentsku prednost u odnosu na ostale. Kreditni odjel banke kreira svoju kreditnu liniju proizvoda prema istraživanjima i procjeni koji će im model donijeti najviše zarade. Vezano uz kredit, banke su izrazito oprezne jer svaki kredit nosi određeni rizik, pa se banke štite različitim instrumentima osiguranja, bilo preko osiguravajućih društava ili jamca. Ukoliko klijent ne vraća kredit neko duže razdoblje, banka čak može prodati potraživanje trećoj strani, ugovorom o cesiji. Ukoliko dođe do toga, sva potraživanja banke prelaze na drugu tvrtku, te se klijent za sve informacije mora obratiti novom vjerovniku. Na tržištu RH najpoznatije takve tvrtke su EOS Matrix i B2 Kapital. Bitno je napomenuti kako je u zadnjih 10 godina vidljiv trend snižavanja kamatnih stopa po kreditima te kako sve više građana uzima nenamjenske kredite po fiksnoj kamatnoj stopi. Kako nenamjenski krediti za građane mogu biti i do 300.000,00 kuna to je dovoljno da naprave adaptaciju nekretnine, kupe automobil ili neku drugu stvar, a pri tome da im novac sjedne na račun te da oni imaju kontrolu trošenja istoga.

4. KREDITNI PROCES U POSLOVANJU S FIZIČKIM OSOBAMA

Svaka banka utvrđuje svoja pravila, standarde i procedure kako bi na što jednostavniji i brži način klijenti dobili traženi kredit te kako bi banka mogla plasirati novac zainteresiranim stranama. Pravila su bitna i podložna su izmjenama, koje najčešće provodi narodna banka, ali i same banke odlukom kreditnog odjela koji učestalo prati trendove na domaćem i svjetskom tržištu.

4.1. Informativni izračun

Ukoliko je klijent zainteresiran za određeni kredit javlja se osobno u polovnicu banke kod osobnog bankara ili menadžera za odnose s klijentima. Djelatnik banke prvenstveno mora obaviti izračun ili procjenu kreditne sposobnosti kako bi se utvrdilo ima li klijent mogućnosti uopće dobiti kredit, koji bi sukladno svojim primanjima mogao na kraju u potpunosti i isplatiti. Kreditna sposobnost predstavlja maksimalno mjesečno opterećenje po kreditu koji se eventualno može odobriti s time da se ona izračunava za korisnika, te za ostale sudionike u kreditu poput solidarnog dužnika i solidarnog jamca.

Prilikom izračuna kreditne sposobnosti koriste se razni parametri poput osnovice odnosno troškovi života redovnog mjesečnog primanja. Trenutačni minimalni troškovi života za sve kredite su definirani na 3.300,00 kuna za Grad Zagreb i Zagrebačku županiju, a 2.800,00 kuna za ostale županije, osim ukoliko je klijent umirovljenik, te želi nenamjenski kredit za umirovljenike tada je kreditna osnovica 2.100,00 kuna. Kreditna osnovica zapravo predstavlja iznos koji klijentu mora ostati raspoloživ od njegove mjesečne plaće kako bi mogao pokriti osnovne troškove života.

Sljedeći parametar koji je bitan prilikom izračuna je DBR odnosno Debt Burden Ratio. Označava maksimalno dozvoljeno opterećenje redovnih mjesečnih prihoda mjesečnim obvezama. DBR se iskazuje u postocima i obično je u rasponu od minimalno 40% do maksimalno 65 %, ovisno o stupnju rizičnosti klijenta. Također svaka banka ima formiran i svoj interni kreditni rejting koji označava kreditni rizik klijenta, a sve zbog unapređenja procjene rizičnosti svakog klijenta, pa čak i plasmana. Da bi se neki klijent svrstao u neki od razreda rizičnosti gleda se njegova statusna i ekonomska značajka, financijski podaci, klijentovo ponašanje u otplati ranijih kredita, ako ih je bilo te se promatra ponašanje prilikom iskorištenosti prekoračenja. Interni kreditni rejting označava vjerojatnost da će klijent stupiti

u status neispunjena obveza u narednih godinu dana. Interni kreditni rejting iskazuje se po skali za osigurane i neosigurane kredite:

- Osigurani (Secured)
 - SEC1 – SEC3 – predstavljaju vrlo nizak rizik
 - SEC4 – SEC5 – predstavljaju nizak rizik
 - SEC6 – SEC7 – predstavljaju srednji rizik
 - SEC8 – predstavlja visok rizik
 - SEC9 – predstavlja vrlo visok rizik
 - D oznaka predstavlja klijente neuredne u otplati, kasne s otplatom preko 90 dana
- Neosigurani (Unsecured)
 - UNS1 – UNS3 – predstavljaju vrlo nizak rizi
 - UNS4 – UNS5 – predstavljaju nizak rizik
 - UNS6 – UNS7 – predstavljaju srednji rizik
 - UNS8 – predstavlja visok rizik
 - UNS9 – UNS 10 – predstavlja vrlo visok rizik
 - D oznaka predstavlja klijente neuredne u otplati, kasne s otplatom preko 90 dana

Sljedeći bitan faktor koji se gleda prilikom izračuna kreditne posobnosti je i analiza poslodavca. Ovdje banke provjeravaju tko je klijentov poslodavac te kako posluje odnosno radi se provjera da li poslodavac posluje kraće od 12 mjeseci, koliko ima zaposlenih, je li račun poslodavca u blokadi, je li u stečaju ili predstečaju i slično, a sve zbog toga kako bi se banka osigurala odnosno da bi utvrdila hoće li poslodavac isplaćivati plaću klijenu i dalje ili postoji neka zapreka pa bi bilo prerizično odobri kredit takvom klijentu.

Klijenti mogu imati nekoliko vrsta redovnih primanja na svoj tekući račun, a to su plaća, mirovina, prijevoz, doznake iz inozemstva, porodične naknade, dječji doplati i slično. Svi ti priljevi ukoliko su redovni mogu ulaziti u izračun kreditne sposobnosti. Tu postoje i neke iznimke poput zaposlenika na stranim brodovima kojima se zapravo pod redovno primanje gleda ukupan iznos uplata na devizni račun u proteklih 12 mjeseci. Osobni bankar upisuje u

program sve potrebne podatke te dobije rješenje može li klijent dobiti traženi kredit ili ne zadovoljava uvjete. Također tu se mogu raditi razne varijacije u odnosu na rok otplate, iznos traženog kredita i slično. Prilikom samog izračuna klijent/neklijent prema odredbi EU mora potpisati izjavu da se slaže s obradom osobnih podataka sukladno odredbi GDPR. Dodatno, a ukoliko klijent traži stambeni kredit sa zasnivanjem založnog prava na nekretnini potrebno je prije zahtijevanja kredita napraviti procjenu nekretnine i elaborat. Ukoliko se postigne dogovor između klijenta i banke prilikom informativnog izračuna može se krenuti u sljedeću fazu

4.2. Zahtijevanje

Kada se prikupi cjelokupna dokumentacija i ukoliko se klijent složi s informativnim izračunom provodi se zahtijevanje kredita putem aplikacija koje svaka banka ima razvijene posebno za te namjene. Postoji mogućnost da dokumentacija odnosno podaci koje je klijent dostavio nisu potupni ili ispravni te se takav zahtjev odbija ili se klijenta traži da dostavi dodatnu dokumentaciju ili eventualno novi instrument osiguranja, poput životnog osiguranja. U slučaju potpunog odbijanja zahtjeva banka je dužna klijenta obavijestiti dopisom na kućnu adresu. Banka prilikom izračuna i zahtijevanja kredita obično ugovara i razne instrumente osiguranja, koji ovise o vrsti i uvjetima kreditnog proizvoda. Neki od instrumenata osiguranja koje banke često koriste su:

- Založno pravo na nekretnini/nekretninama
- Založno pravo na depozitu fizičkih i pravnih osoba
- Založno pravo na vrijednosnim papirima
- Založno pravo na udjelima u investicijskim fondovima
- Založno pravo na polici životnog osiguranja
- Založno pravo ili fiducijarno pravo na pokretninama
- Solidarno jamstvo fizičke ili pravne osobe
- Sudužništvo fizičke ili pravne osobe
- Zadužnice fizičkih ili pravnih osoba
- Mjenice
- Izjava o zapljeni po pristanku dužnika za fizičke osobe
- Osiguranje potraživanja

Bitno je napomenuti da ukoliko se na nekoj nekretnini zasniva založno pravo, ona je zapravo pravno prihvatljiva ukoliko je ona upisana u zemljišne knjige ili knjigu položenih ugovora te ako na nekretnini nema nikakvih tereta. Ako je za traženi kredit instrument osiguranja pravno prihvatljiv onda je moguće nastaviti prema obradi kredita te na upućivanje zahtjeva na odlučivanje. Ovo je jako bitna faza jer se već i u ovom procesu uključuju pravnici banaka koji provjeravaju svaki sitan detalj kako bi ugovor bio na kraju ispravno sklopljen. Od 1.1. 2018. godine banke su obvezne izvršiti provjeru usklađenosti svakog pojedinog kreditnog plasmana s Međunarodnim standardom financijskog izvještavanja 9, skraćeno IFRS9²⁸. IFRS9 standard određuje način klasifikacije i mjerenje financijske imovine i financijskih obveza za računovodstvene svrhe kao i novi model klasifikacije financijske imovine. U ovoj fazi zahtijevanja provjerava se da li kredit prolazi SPPI test odnosno da li je kredit usklađen s IFRS9. SPPI test zahtijeva da ugovorni uvjeti financijske imovine (kao cjeline) dovode do novčanih tokova koji su isključivo plaćanja glavnice i kamata na preostale iznose glavnice, tj. novčani tokovi koji su u skladu s osnovnim aranžmanom zajma. Za razliku od ispitivanja poslovnog modela, ova se procjena mora provoditi na osnovi instrumenta.²⁹ Ukoliko je sve u redu može se nastaviti prema predlaganju kredita.

4.3. Predlaganje

Nakon uspješne provjere sve dokumentacije radi se predlaganje kredita. Obično banke u ovom koraku mijenjaju status pristupnice klijenta u status Predložen. U ovom koraku bitno je napomenuti da ukoliko klijent traži stambeni kredit, ali s namjenom kupnje, u slučaju da isplata kredita ide putem pisma namjere odnosno asignacije, potrebno je prvenstveno provjeriti status računa prodavatelja pravne osobe. Ukoliko je predmetni račun prodavatelja pravne osobe u blokadi kredit se ne može predložiti na odobrenje. Ukoliko su sve stavke uredno prošle kredit može ići na odobrenje koje rade razni kreditni odjeli u banci. Svaka banka ima svoj sistem odobravanja, ali sve je to približno jer ne mogu se događati veća odstupanja koja su zapravo regulirana raznim aktima te pravilnicima raznih institucija, poput HNB-a.

²⁸ Izvor: Internetska stranica IFRS-a: <https://www.ifrs.org/issued-standards/list-of-standards/ifrs-9-financial-instruments/> (30.05.2020.)

²⁹ Izvor: Internetska stranica BDO-a: <https://www.bdo.co.uk/en-gb/insights/business-edge/business-edge-2017/ifrs-9-explained-solely-payments> (30.05.2020.)

4.4. Odobrenje

Svi predloženi plasmani moraju ići na verifikaciju ovlaštenim osobama unutar kreditnih odjela, a obično su to sektori za upravljanje i kontrolu rizika. U ovom koraku ovlaštene osobe ponovno provjeravaju cjelokupnu do sada prikupljenu dokumentaciju te postoji mogućnost da utvrde da kreditni prijedlog nije potpun. Ukoliko dođe do toga u ovom koraku takav kreditni prijedlog ide na dopunu zahtjeva. Kreditni odjel obavještava osobnog bankara da prikupi dodatnu traženu dokumentaciju od klijenta. Kada se prikupi sva dodatno tražena dokumentacija radi se ponovna procjena kreditnog rizika te ovlaštena osoba donese odluku o odobrenju kredita. Ovdje također postoji i iznimka jer se odluka o odobrenju može donijeti i uvjetno, a određeni uvjet je potrebno ispuniti točno do određenog datuma koji je naznačen na poruci za klijenta. Kontrolu ispunjenja uvjeta vrši obično sektor analize kreditnog portfelja i administracije.

4.5. Ugovaranje

Kada se predmetni kredit odobri prijedlog ugovora se dostavlja osobi koja je u kontaktu s klijentom, najčešće osobni bankar ili menadžer za odnose s klijentima. Osobni bankar prije ispisa i uručjenja Ugovora ima zadatak, ako se radi o kreditu sa zalogom na nekretnini, provjeriti zamljišnoknjižno stanje nekretnine koja je predmet zaloga zbog mogućih naknadnih novih zabilježba prava vlasništva do trenutka uknjižbe, izvršiti i završnu provjeru ostale kreditne dokumentacije, pažljivo pregledati i pročitati Ugovor zbog provjere točnosti opisa nekretnine, točnosti podataka svih sudionika i slično te završno mora klijentu pružiti na uvid obrazac na kojem su vidljive sve informacije prije sklapanja ugovora. Kada osobni bankar obavi sve potrebne provjere te se uvjerio kako je sve u redu ispisuju se ugovori te se oni moraju potpisati od strane odgovornih osoba koje svaka banka imenuje prema svojim internim aktima. Obično su to direktori poslovnice odnosno direktori prodaje. Na svakom ugovoru su dva potpisnika, lijevi i desni koji nose odgovornost za ispravnost ugovora. Kada su ugovori spremni uručuju se klijentu s pripradajućom dokumentacijom kako bi mogao obaviti solemnizaciju kod javnog bilježnika. Solemnizacija ugovora je postupak potvrde ugovora kod javnog bilježnika kod kojeg javni bilježnik provjerava odgovara li ugovor propisanoj formi te objašnjava sudionicima u kreditu smisao i posljedice tog pravnog posla.³⁰

³⁰Izvor: Internetska stranica Kredit zajam: <http://www.kredit-zajam.com/solemnizacija.aspx> (30.05.2020.)

4.6. Potpisivanje

Nakon što klijent povratno donese ugovornu dokumentaciju od javnog bilježnika osobni bankar mora u sustav unesti podatke o broju i datumu solemnizacije ugovorne dokumentacije te javnog bilježnika, s time da, datum faze potpisivanja obavezno mora biti tekući datum kada se unose prethodno navedeni podaci u sustav. Iznimka je ta, da ukoliko se radi o kreditu sa zalogom police životnog osiguranja izdane od strane osiguravajućeg društva koji nema sklopljen ugovor o poslovnoj suradnji, potrebno je pisano obavijestiti osiguravajuće društvo o zalaganju police životnog osiguranja.

4.7. Najava korištenja, autorizacija i arhiviranje

Sljedeća faza kreditnog procesa je najava korištenja kredita. To također radi osobni bankar koji daje na potpisivanje klijentu nalog za najavu korištenja. Takav obrazac se prilaže ostaloj dokumentaciji o kreditu. Ako se radi o kreditu sa zalogom na nekretnini prije same najave korištenja potrebno je ponovo obaviti provjeru nekretnine koja je predmet zaloga, a neovisno o zalogu i status poslovnog računa prodavatelja u slučaju korištenja kredita po pismu namjere ili asignacije.

U fazi najave potrebno je prikupiti odnosno priložiti sve dokumente koje klijent dostavlja, kao naprimjer plaćene naknade za odobravanje kredita, instrumente osiguranja i slično. Čest slučaj je da se koriste krediti koji su ugovoreni uz valutnu klauzulu prema ugovorenom tečaju, a kako klijenti mogu ugovorom o kupoprodaji dogovoriti isplatan tečaj koji je različit od prethodno navedenoga, postoji mogućnost da se to korigira prije korištenja kredita kako bi u konačnici bilo sve u redu. Također postoje situacije kada se dogodi da je odobreni kredit veći od potrebnog, a to se može desiti zbog tečajne razlike ili pogrešne kalkulacije troškova realizacije kredita. Tada se neiskorišteni dio, odnosno višak, izvanbilančno rasknjižava i u otplatu prenosi samo iskorišteni iznos kredita. Ovdje također neposredno prije korištenja kredita je potrebna ponovna provjera da nije u međuvremenu došlo do nekih promjena. Kod stambenih kredita s namjenom kupnje, u slučaju isplate kredita putem pisma namjere ili asignacije potrebno je provjeriti status računa prodavatelja pravne osobe (blokada), te je potrebna dodatna provjera za nekretnine koje su upisane u zemljišnim knjigama koje su u preoblikovanju, osnivanju, obnovi ili ispravljanju. Predmetna provjera se vrši u digitalnim

zemljišnjim knjigama. Ukoliko je sve u redu klijentu se isplaćuje, prema dogovoru, traženi iznos kredita na transakcijski račun.

Na kraju svaka banka za svaki kredit mora napraviti arhiviranje dokumenata. Osobni bankar provjerava i šalje svu prikupljenu kreditnu dokumentaciju kreditnoj administraciji koja dalje radi poslove arhiviranja. U slučaju potrebe kreditna administracija može napraviti nadopune i ispravke dokumentacije u suradnji s djelatnikom poslovnice koja je zadala kreditni zahtjev klijenta. Bitno je čuvati svu dokumentaciju u zakonskom roku.

Klijenti mogu za vrijeme otplate kredita tražiti razne potvrde koje im trebaju za razne povlastice, povrat poreza i slično, stoga je bitno da kreditna administracija ima uredno složene i ažurne podatke kako ne bi bilo problema prilikom dohvata potvrda. Banke naplaćuju izdavanje takvih potvrda sukladno propisanim važećim tarifama. Također kada klijent otplati kredit, banka ga obavještava o otplati kredita te se zahvaljuje na ukazanom povjerenju. U dopisima koje banke šalju nude i mogućnost da banka u kojoj je klijent imao kredit vrati dokumentaciju i instrumente osiguranja poštom na kućnu adresu. S obzirom da je tražbina banke podmirena banci više ne trebaju instrumenti osiguranja te ih klijent može dobiti radi svoje osobne evidencije ili arhive. Banka šalje izjavu o zapljeni, zadužnicu i ostale instrumente ovisno o kreditu koji je bio ugovoren.

4.8. SLA parametri (dogovoreni nivo usluge)

U procesu realizacije kredita određeni su SLA kriteriji koji se odnose na maksimalno trajanje pojedinih faza kredita. Sporazum o razini usluge (SLA) definira razinu usluge koju kupac očekuje od dobavljača, postavljanje mjernih podataka pomoću kojih se mjeri ta usluga i korekcije ili kazne, ako postoje, ako se ne postignu dogovorene razine usluge.³¹

U statusu Zahtjevan, o kome smo govorili na početku kreditnog procesa, kreditni predmet koji je osiguran ili neosiguran, ne bi smio biti duže od jednog dana, no ukoliko se radi o odstupanju od standardnih uvjeta u statusu Zahtjevan ne bi smio biti duže od dva dana. Trajanje statusa Predložen za kredite neosigurane hipotekom predviđeno je dva dana, a za osigurane hipotekom predviđeno trajanje statusa je tri dana, no ukoliko se radi o odstupanju od standardnih uvjeta maksimalno se može prolongirati za jedan radni dan. Također predmet

³¹ Izvor: Internetska stranica CIO: <https://www.cio.com/article/2438284/outsourcing-sla-definitions-and-solutions.html> (30.05.2020)

u statusu Odobren ne bi smio biti duže od jednog dana, odnosno kod kredita s namjenom kupnje nekretnine ne bi smio biti duže od dva dana. Na kraju kreditni spis potrebno je poslati na arhiviranje u roku 5 radnih dana od korištenja kredita u cijelosti i prikupljanja dokumentacije. Ovo je bitno jer se banke trude na što brži način omogućiti klijentima dobivanje željenog kredita, bez zadržavanja u nekom odjelu i čekanju da ga netko odobri.

Kako bi se maksimizirao posao i kako bi klijent imao puno povjerenje u instituciju u kojoj traži kredit nužno je da banke ozbiljno shvate procese kreditiranja koji su izuzetno složeni i zahtjevni. Ukoliko faze zahtijevanja i odobravanja kredita nisu dobro razrađene mogu se dogoditi razne greške koje na kraju rezultiraju predugačkim rokom od inicijalnog izračuna kreditne sposobnosti do samog odobrenja. Klijent može u svakom trenutku odustati od kredita i potražiti isti kod konkurencije što nije dobro jer su krediti glavno poslovanje banaka.

5. MJERE PO KREDITIMA POTROŠAČA ZA VRIJEME PANDEMIJE COVID 19

S obzirom na to kako je cijeli svijet zahvatila globalna kriza izazvana pandemijom SARS COVID 19 virusom banke u svijetu i Hrvatskoj primorane su ponuditi paket mjera kojima bi se pomoglo ublažiti krizu u gospodarstvu. Preporukom HNB-a željelo se pridonijeti smanjenju rizika od zaraze jer se u tom slučaju smanjuje potreba za kretanjem građana.³² Vlada Republike Hrvatske je u suradnji s centralnom bankom donijela niz mjera kojima bi se pokušalo potaknuti gospodarstvo. Između ostaloga donešena je i odluka za moratorije na kredite potrošača. Hrvatska Narodna Banka je prilagodila regulatorni okvir i dala mogućnost kreditnim institucijama da s potrošačima koji su zbog pandemije koronavirusa ostali bez posla ili su im smanjena primanja, ugovore nove uvjete otplate postojećih kreditnih obveza, a da ih pritom i dalje mogu smatrati urednim klijentima.

Bitno je napomenuti kako HNB ne propisuje način i postupak odobravanja moratorija, nego je to prepušteno svakoj banci da sa svojim nadležnim organizacijskim djelovima ustanovi koji sve dokumenti su potrebni i na koji način će se provoditi podnošenje zahtjeva za moratorij. Uputa centralne banke poslovnim bankama je bila da odgode mjere prisline naplate do 30.06.2020. godine te da banke ostavljaju svojim klijentima iste visine dopuštenih prekoračenja za iduće obračunsko razdoblje. Svaka banka na temelju podataka o urednosti poslovanja određene osobe donosi odluku hoće li se nekom klijentu dopušteno prekoračenje, ukoliko ga je prethodno ugovorio, povećati, smanjiti, ostati isto ili ukinuti. Prekoračenje se u određenom iznosu odobrava na svakih 6 mjeseci, no međutim prema uputi banke klijentima ostaje isti iznos iz prethodnog razdoblja. Na primjer ukoliko je određeni klijent od 01.01. do 30.06. imao dozvoljeno prekoračenje u iznosu 25.000,00 kuna te su se njegova primanja u tom razdoblju smanjila ili je možda previše kreditno opterećen, banka u normalnoj situaciji smanjuje prekoračenja na na primjer 15.000,00 kuna za razdoblje od 01.07. do 31.12 s time da je u obavezi klijenta obavijestiti najkasnije 30 dana prije nego što nastupi promjena. No, prema uputi HNB-a, bez obzira što su klijentu smanjena primanja, iznos dopuštenog prekoračenja ostaje isti, a sve u svrhu kako bi se klijentima pokušalo pomoći jer su ostali bez posla ili dobrog dijela primanja. Praksa je pokazala da su poslodavci dijelili otkaz ugovora o radu, ili pak u boljem slučaju aneks ugovora kojim radnik prihvaća manju plaću, a to je često minimalac ili čak i niža plaća.

³² Izvor: Internetska stranica HNB-a: <https://www.hnb.hr/o-nama/zastita-potrosaca/informacije-potrosacima/covid-19> (08.07.2020.)

S obzirom na to da kreditne institucije mogu poduzimati i dodatne financijske mjere za olakšavanje trenutačne situacije građanima, poželjno je da potrošač na temelju dobivene ponude zatraži konkretan izračun eventualnih troškova koje preuzima u budućnosti i zatim donese informiranu odluku o tome isplati li se prihvatiti ponuđene mjere vezane uz odgodu postojećih obveza. Moguće je da nakon uvida u konkretan izračun banke potrošač spozna da ipak postoji mogućnost da svoja dugovanja vraća u skladu s prije preuzetim vremenskim rokovima. Ako se tijekom trajanja epidemioloških mjera ne reguliraju izmjene ugovora na propisani način, po isteku mjera i postupaka usmjerenih na suzbijanje pandemije kreditna institucija dužna je osigurati da se svi sporazumi o odgodi plaćanja kreditnih obveza sklope u obliku propisanom zakonom.

Zainteresirani klijenti kojima je zbog pandemije pogoršana financijska situacija smanjenjem ili potpunim gubitkom prihoda mogu zatražiti moratorij kod poslovne banke kod koje imaju kredit. Gotovo su sve banke omogućile podnošenje zahtjeva putem službenih stranica banke ili preko e-mail poruka. Klijent ima mogućnost zatražiti predmetni moratorij po kreditu od 15. 04. 2020. do 30. 06. 2020. godine. Dokumentacija koju je nužno priložiti prilikom ugovaranja kredita je:

- potvrdu poslodavca ili kopiju izvoda plaća ili pregled prometa po računu ili JOPPD obrazac iz kojih je vidljivo smanjenje primanja
- raskid ugovora o radu ili potvrdu s burze
- rješenje o privremenom zatvaranju/zatvaranju obrta
- dokument kojim poslodavac najavljuje smanjenje primanja zbog trenutne situacije i sl.

Slika 3: Prijavni ekran na aplikaciju za podnošenje zahtjeva za moratorij za korisnike on-line bankarstva

Odaberite način prijave

OIB Token

EMV CAP/DPA Mobilni token #withKEY

Korisnički broj:

#withKEY kod:

Prijava

Izvor: <https://csp.pbz.hr/csp/login> 31.05.2020.

Slika 4: Prijavni ekran na aplikaciju za podnošenje zahtjeva putem osobne iskaznice

Odaberite način prijave

OIB Token

OIB:

Broj osobne iskaznice:

Osobna iskaznica vrijedi do:

Prepišite Vaš pristupni kod s donje slike:

Maskirani unos

Vaš pristupni kod:

rzwykr

Prijava

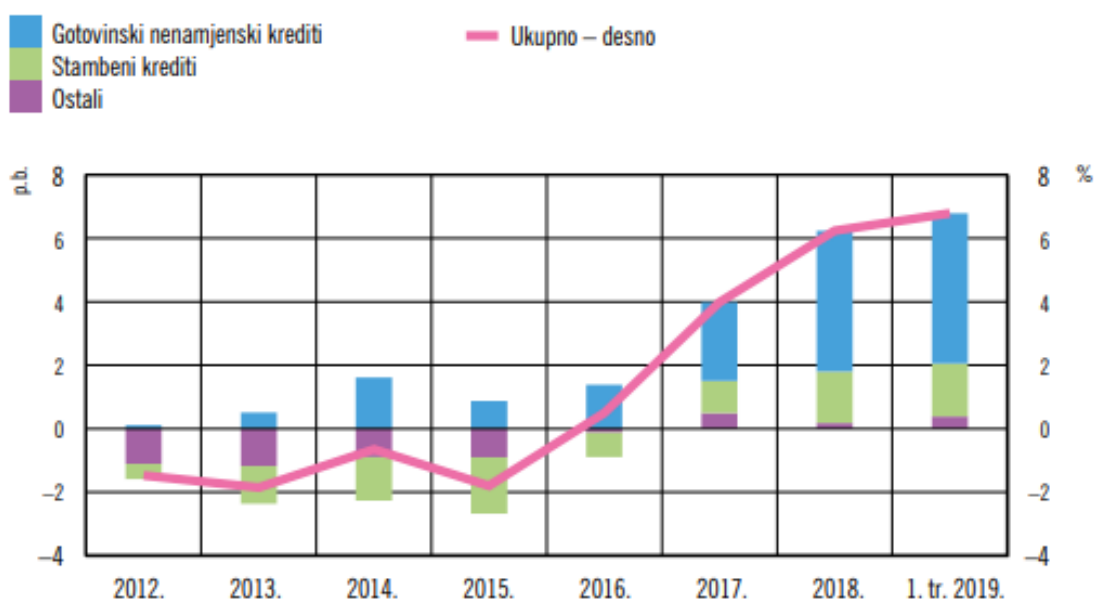
Izvor: <https://csp.pbz.hr/csp/login> (31.05.2020.)

Ukoliko klijent dokaže financijsko pogoršanje ugovara se moratorij na 3 mjeseca, odnosno na dodatnih 3 mjeseca ukoliko se ne javi u banku te ne izrazi želju za prekidom moratorija. Ugovaranjem mjere odgode, rok otplate kredita produžuje se za razdoblje trajanja odgode otplate. Također bitno je da je klijent u potpunosti upoznat s uvjetima moratorija. Redovna kamata se obračunava, ali se ne naplaćuje. Istekom odgode otplate kamata se ne pripisuje glavnici već se raspoređuje na preostali rok kredita te pripadajući dio kamate dopijeva zajedno s redovnim anuitetom/ratom nakon isteka odgode. Na raspoređenu kamatu u preostalom roku otplate se ne obračunava redovna kamata. Uz redovan anuitet/ratu bit će potrebno plaćati pripadajući dio obveze iz razdoblja odgode otplate. O pripadajućem dijelu obveze iz razdoblja odgode koji će se trebati platiti uz redovan anuitet/ratu banke moraju obavijestiti korisnika kredita po isteku odgode otplate i dostaviti mu novi otplatni plan. Bitno je klijentu dati nedvojbenu informaciju da ukoliko ima policu osiguranja po kreditu, da ona ne ide u proces moratorija te da je dužan platiti iznos po dospeljuću kako je i inicijalno ugovorena. Ako je kao način plaćanja kredita ugovoren trajni nalog korisnik kredita po prihvatu ponude za odgodom otplate, opoziva ugovor o trajnom nalogu za one mjesečne obroke čije je plaćanje odgođeno. Po isteku odgode, s dospeljućem prvog slijedećeg mjesečnog obroka, trajni nalog nastavlja se izvršavati. Ukoliko se kredit otplaćuje putem izjave isplatitelja primanja korisnik kredita treba o ugovaranju odgode otplate obavijestiti svog isplatitelja primanja. Banke ne naplaćuju naknadu za moratorij te troškove solemnizacije. Kada isteknu mjere socijalnog distanciranja te mjere suzbijanja pandemije korisnik kredita te svi ostali sudionici u kreditu morati će posjetiti poslovnicu radi fizičkog potpisivanja aneksa ugovora. Postoji iznimka, a to je da ako banka svojim korisnicima nudi napredno on-line bankarstvo da korisnik kredita aneks ugovora potpiše i digitalnim certifikatom. Na ovaj način banke su se pokazale kao izrazito spremne i spretne prilikom novo nastalih situacija, a samim time i kriznih situacija. Briga o klijentu je najbitnija kako bi obje strane prilikom poslovnog odnosa bile zadovoljne.

6. FINANCIJSKI POKAZATELJI KREDITA GRAĐANA

U zadnjih nekoliko godina banke prijavljuju pojačanu kreditnu aktivnost građana. S obzirom na povoljne pokazatelje kako na domaćem tržištu tako i u svijetu građani se sve više zadužuju. Od 2018. godine vidljiv je izuzetan rast nestambenih kredita.

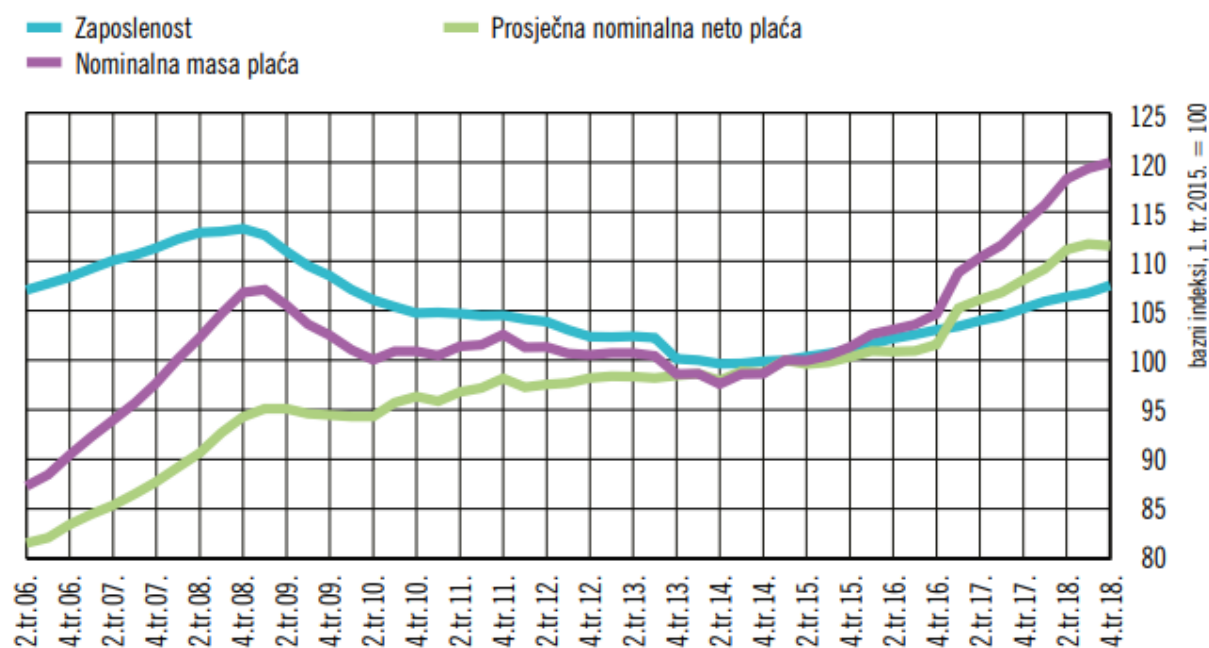
Grafikon 2: Prikaz duga mjeren transakcijama



Izvor: <https://www.hnb.hr/documents/20182/2820345/h-fs-20.pdf/73114398-be25-b962-9e60-f6c19c61cb3f>
(31.05.2020.)

Za porast duga koji se mjeri transakcijama, najviše su pridonijeli gotovinski, odnosno nenamjenski krediti,⁹ koji mogu zahvaliti jakom potrošačkom trendu zbog dobrih pokazatelja na tržištu rada. Na grafikonu 2 vidljivo je kako je 2017. godina zapravo prekretnica kada su nenamjenski krediti građana izrazito skočili za više od duplo u odnosu na prethodnu 2016. godinu. Vidljivo je također kako je porast duga po stambenim kreditima ipak umjereniji, odnosno nema neke veće promjene u odnosu na prethodnu godinu. Svakako rastu, ali puno blažim usponom.

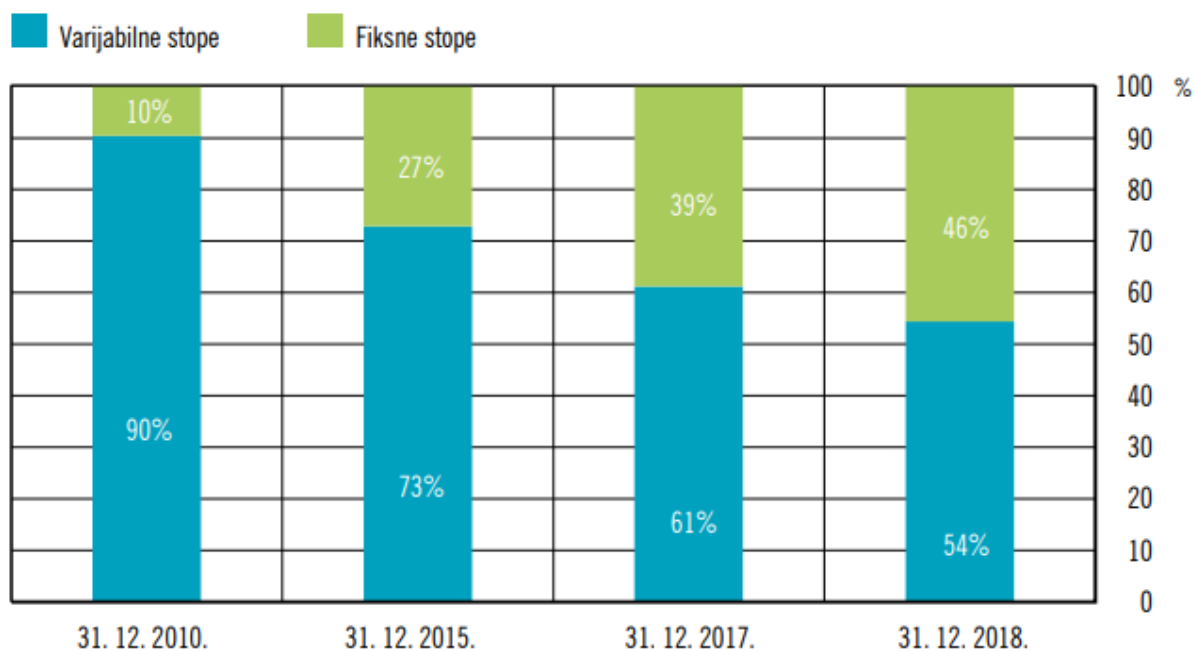
Grafikon 3: Trend tržišta rada



Izvor: <https://www.hnb.hr/documents/20182/2820345/h-fs-20.pdf/73114398-be25-b962-9e60-f6c19c61cb3f> (31.05.2020.)

Na grafikonu 3 vidljivo je kako je prosječna nominalna neto plaća konstantno u rastu od 2006. godine, a zaposlenost je rasla sve do gospodarske krize i recesije 2008. Godine, kada je počela padati. Također trend pada može se zahvaliti dugačkom oporavku te ulasku Hrvatske u Eurposku uniju koja je omogućila kolanje radne snage, u našem slučaju gotovo uvijek van države. No ulazak u Europsku uniju donio je i nadu optimizma te je od 2015. godine zabilježen prvi puta blagi porast zaposlenosti. Zanimljivo je kako nominalna masa plaća prati prosječnu neto plaću. Možemo shvatiti kako su plaće s godinama rasle što je dovelo do bolje pozicije građana koji su napokon mogli ozbiljnije nešto napraviti, odnosno imali su mogućnost te kreditnu sposobnost aplicirati za kredit kojim bi mogli popraviti svoju financijsku sliku ili imovinu. Prema prethodno navedenom kako su rasle plaće tako je rasla i kreditna zaduženost, pogotovo u nenamjenskim kreditima kao što je prikazano na grafikonu 2.

Grafikon 4: Omjer kredita prema vrsti kamate stope

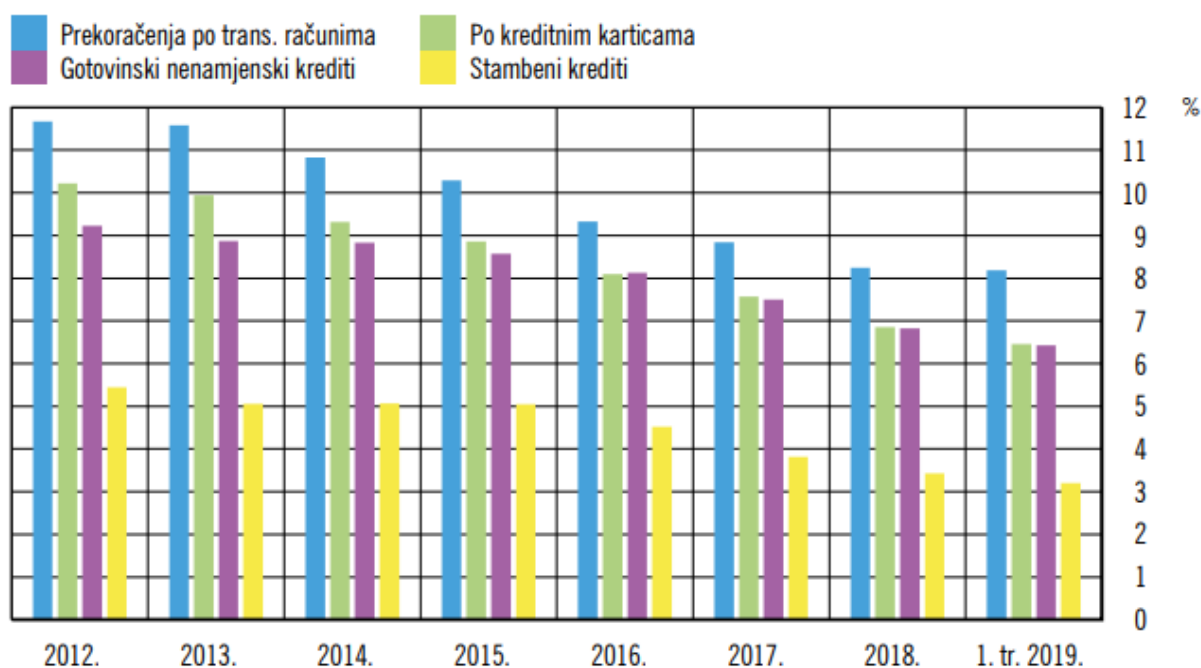


Izvor: <https://www.hnb.hr/documents/20182/2820345/h-fs-20.pdf/73114398-be25-b962-9e60-f6c19c61cb3f> (31.05.2020.)

Na grafikonu broj 4 jasno je prikazan trend odnosa vrsta kamatnih stopa. Preferencije klijenata mijenjaju se s godinama, ali i na to imaju utjecaj same banke koje nude razne modele kredita. Vidljivo je kako su nakon velike gospodarske krize, točnije 2010. godine skoro svi krediti bili ugovoreni u promjenjivoj kamatnoj stopi. Taj trend se ubrzano mijenja te sve više klijenta uzima kredite s fiksnom kamatnom stopom. Gotovo 80% nenamjenskih kredita u 2018. godini bilo je odobreno uz fiksnu kamatnu stopu.³³

³³Izvor: Internetksa stranica HNB-a. <https://www.hnb.hr/documents/20182/2820345/h-fs-20.pdf/73114398-be25-b962-9e60-f6c19c61cb3f>

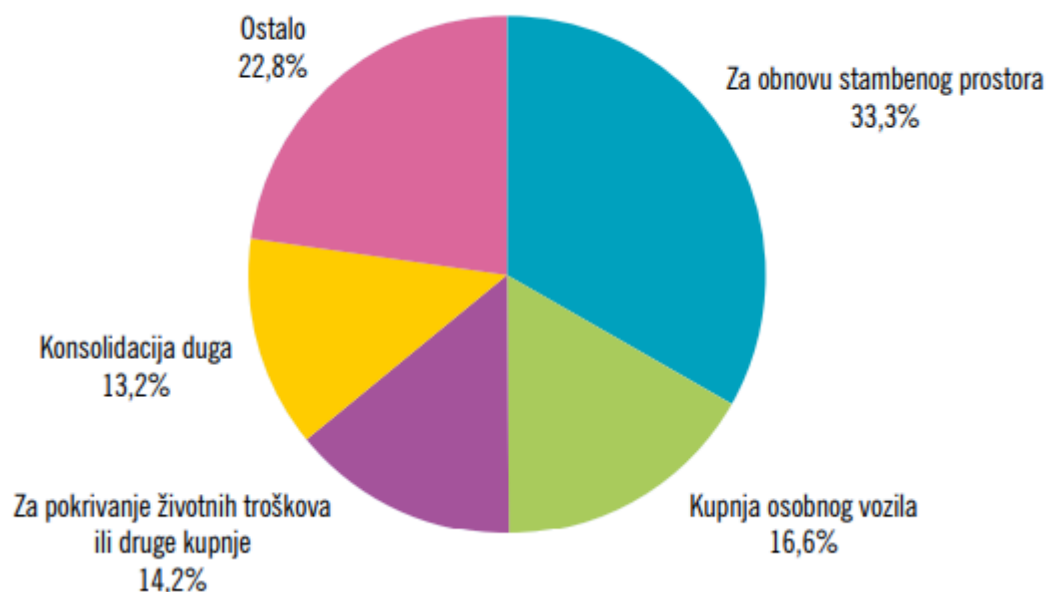
Grafikon 5: Prikaz kamatnih stopa po kreditima



Izvor: I <https://www.hnb.hr/documents/20182/2820345/h-fs-20.pdf/73114398-be25-b962-9e60-f6c19c61cb3f> (31.05.2020.)

Za veliki porast nenamjenskih kredita uz povoljnija kretanja na tržištu rada te povoljna gospodarska slika veliku zaslugu imaju i niže kamatne stope u odnosu na početak prošlog desetljeća. Kamatne stope, bile one varijabilne ili fiksne, smanjuju se svake godine za određeni postotak. Kako kamatne stope padaju, tako su i krediti sve dostupniji građanima. Vidljivo je kako je zapravo prekoračenje po računu klijenta najskuplja vrsta kredita, stoga ne čudi što klijenti znaju ugovoriti nenamjenski kredit kako bi zatvorili dopušteno prekoračenje, što im se u konačnici isplati jer plaćaju manju kamatu na novo ugovoreni kredit. Kreditna ekspanzija je počela s većim smanjenjem kamata krajem 2017 godine.

Grafikon 6: Razlozi ugovaranja nenamjenskih kredita



Izvor : <https://www.hnb.hr/documents/20182/2820345/h-fs-20.pdf/73114398-be25-b962-9e60-f6c19c61cb3f>
(31.05.2020.)

Kao što je već prethodno spomenuto u 2017. godini počinje kreditna ekspanzija te veći pad kamatnih stopa po kreditima. Kako su nenamjenski krediti postali sve dostupniji zbog pada kamatnih stopa, a i rasta plaća u gospodarstvu počelo je njihovo masovno ugovaranje. Postoje brojni klijenti kojima treba određena suma novaca kako bi napravili adaptaciju stambenog prostora, kupili vozilo koje je danas potreba, a ne luksuz. Stambeni krediti su dosta komplicirani prilikom ugovaranja, treba skupiti puno više dokumentacije te kada se jednom stambeni kredit ugovori minimalno 70% kredita se isplaćuje izravno izvođaču radova ili prodavatelju neke stvari ili nekretnine. Danas banke nude nenamjenske kredite na rok otplate do 10 godina te do iznosa 300.00,00 kuna. Ukoliko je klijentu potreban neki manji iznos radije se opredijeli za nenamjenski kredit gdje dobije isplatu svih tražnih sredstava na račun s kojima raspolaže na način kako on to želi. Na grafikonu broj 6 vidljivo je kako većina korisnika kredita uzima isti radi obnove stambenog prostora ili kupnje automobila. Isto tako dosta visok udio imaju i ostale stavke, pokrivanje životnih troškova ili druge kupnje te konsolidacija duga.

Tablica 4: Prosječne kamatne stope

1. Stambeni krediti u kunama	3,80%
2. Stambeni krediti u eurima i s valutnom klauzulom uz euro	3,77%
3. Stambeni krediti u švicarskim francima i s valutnom klauzulom uz švicarski franak	2,77%
4. Potrošački krediti u kunama	6,99%
5. Potrošački krediti u eurima i s valutnom klauzulom uz euro	6,31%
6. Potrošački krediti u švicarskim francima i s valutnom klauzulom uz švicarski franak	3,62%

Izvor: <https://www.hnb.hr/documents/20182/121099/h-informacija-o-kamatnim-stopama.pdf/30a3ece8-32d6-82ed-ea76-f3e1b680a2b1?t=1577442119967> (31.05.2020)

U tablici broj 4 prikazane su prosječne ponderirane kamatne stope na stanja stambenih i ostalih potrošačkih kredita prema podacima dostupnima na dan 31. listopada 2019. Prosjek se izračunava od podataka svih banaka i kreditnih institucija koje posluju na domaćem tržištu.

7. ZAKLJUČAK

Važnost banke datira još iz razdoblja prije nove ere. Prve banke su se pojavile razvojem novca. U prošlosti uglavnom su obrazovani, odnosno pismeni ljudi bili razni svećenici koji su se prema tom kriteriju i jedini mogli baviti novčanim poslovima. Možemo zaključiti kako se gotovo uvijek banke spominju uz vjerske institucije zato što su tadašnji ljudi bili neobrazovani, ali izrazito vjerski opredjeljeni te su vjerske zajednice i ustanove bile najidealnije za čuvanje vrijednih stvari i novca te zato što bi se pljačkaši bojali napadati vjerske hramove. Tako je bilo sve do pred kraj 19. stoljeća. Banke postaju samostalne razvitkom svijesti stanovništva. Današnje moderne banke su postale institucije bez kojih zapravo nema života, jer one pokreću svijet.

Banke se bave različitim poslovima, od onih uobičajenih do onih koji izlaze iz samog okvira poslovanja banaka te su onda radi maksimiziranja profita i učinkovitosti takvi poslovi eksternalizirani u zasebne tvrtke pod okriljem matične banke. Tu spada upravljanje obveznim mirovinskim fondovima, nekretninama, investicijskim fondovima i ostalima. Naravno kao jedan od glavnih poslova banke su plasmani odnosno krediti za pravne osobe i stanovništvo. Banke se natječu različitim modelima, pogodnostima kako bi uspjele privući što više klijenata kojima bi mogle plasirati svoj proizvod.

Svaka banka na svoj način organizira svoj kreditni proces, no međutim, zbog raznih pravilnika i akata, to se ne razlikuje puno od jedne poslovne banke do druge poslovne banke. Svi procesi su zapravo regulirani zakonom ili odlukom centralne banke države. Također banke su se pokazale koliku su inovativne prilikom zadavanja zahtjeva za moratorij kredita zbog pandemije korona virusa. Banke danas građanstvu nude širok izbor kredita za sve potrebe koji bi im pomogao u svakodnevnom životu kao na primjer da kupe novi automobil koji je danas potreba, a ne luksuz te da poprave ili adaptiraju kuću ili stan. Krediti su lako dostupni te imaju niske kamatne stope u odnosu na prije 10 godina. Također određeni krediti se mogu ugovoriti putem web forme banke, bez odlaska u poslovnicu, a najpoznatiji takav kredit je brza pozajmica ili brzi kredit gdje je isplata sredstava moguća u samo nekoliko koraka i minuta.

Danas su banke dostupne na svakom koraku, bilo fizički po bankomatima, poslovnicama ili putem on-line bankarstva. Danas su banke najinovativnije u komunikaciji s klijentima, a sve u svrhu snižavanja troškova, a maksimiziranja prodaje koja bi im omogućila što veće profit.

LITERATURA

Knjige:

- Grgurek M., Vidaković N.: Bankarsko poslovanje, 2. nepromijenjeno izdanje, Zagreb, Visoko učilište EFFECTUS - visoka škola za financije i pravo 2013
- Srb V., Matic B., Bankarstvo, Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Ekonomski fakultet u Osijeku, Grafika d.o.o., 2000.
- Tomašević J., Novac i kredit, Ekonomski fakultet sveučilišta u Zagrebu, Dom i svijet Zagreb 2004.
- Peršin I., Šokman A., Lovrinović A.: Monetarna politika, Fakultet ekonomije i turizma „Dr. Mijo Mirković“, Pula, 2001
- Vrsaljko K.: Teorija i praksa domaćih i međunarodnih plaćanja, 2. izmijenjeno i dopunjeno izdanje Zagreb, Narodne novine, 1982., str. 381.
- Leko V., Stojanović A.: Financijske institucije i tržišta, Sveučilište u Zagrebu, Ekonomski fakultet, 2018., str. 296.
- Lovrinović I., Ivanov M.: Monetarna politika, RRIF Plus, 2009. Str. 445
- Rose P. S., Hudgins S.C.: Upravljanje bankama i financijske usluge, 8. Izdanje, MATE, 2015. Str. 458

Internetski izvori

- **Internetska stranica Ekonomskog fakulteta u Osijeku:**
<http://www.efos.unios.hr/revizija-financijskih-institucija/wp-content/uploads/sites/115/2013/04/Pignar.pdf>
- <https://www.florencewithguide.com/tour/money-banks-florence/>
- <https://www.thebanker.com/Top-1000-World-Banks/Top-1000-World-Banks-2019-The-Banker-International-Press-Release-for-immediate-release>
- <https://www.pbz.hr/gradjani/sefovi.html>
- **Internetska stranice Erste banke.** <https://www.erstebank.hr/hr/poslovniklijenti/financijska-trzista/devizno-trziste/valutni-swap>
- **Internetska stranica ZABA-e.** <http://www.zbi.hr/home/zbi/sto-su-otvoreni-investicijski-fondovi/hr>

- **Internetska stranica Capital.** <https://capital.com/hr/volatilnost-definicija> (
- <https://www.pbzinvest.hr/hr/naslovna/glana-traka/fondovi-19/spru/sinteticki->
- **Internetska stranica ministarstva financija.** <https://mfin.gov.hr/istaknute teme/financijski-sustav/drzavna-poticajna-sredstva/stambena-stednja/428>
- <https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/monetarna-politika/tecajna-lista/tecajna-lista>
- <https://www.hnb.hr/-/rizici-za-potrosaca-u-kreditnom-odnosu>
- **Internetska stranica Business.** <https://www.business.hr/kredit/>
- **Internetska stranica HNB-a:** <https://www.hnb.hr/-/kamate> Izvor: Internetska stranica Moj bankar <https://www.moj-bankar.hr/Kazalo/E/Euribor>
- **Internetska stranica HNB-a:** <https://www.hnb.hr/nrs>
- **Internetska stranica IFRS-a:** <https://www.ifrs.org/issued-standards/list-of-standards/ifrs-9-financial-instruments/>
- **Internetska stranica BDO-a:** <https://www.bdo.co.uk/en-gb/insights/business-edge/business-edge-2017/ifrs-9-explained-solely-payments>
- **Internetska stranica Kredit zajam:** <http://www.kredit-zajam.com/solemnizacija.aspx>
- **Internetska stranica CIO:** <https://www.cio.com/article/2438284/outsourcing-sla-definitions-and-solutions.html>
- <https://csp.pbz.hr/csp/login>
- <https://www.hnb.hr/documents/20182/2820345/h-fs-20.pdf/73114398-be25-b962-9e60-f6c19c61cb3f>
- **Internetska stranica HNB-a.** <https://www.hnb.hr/documents/20182/2820345/h-fs-20.pdf/73114398-be25-b962-9e60-f6c19c61cb3f>
- <https://www.hnb.hr/documents/20182/121099/h-informacija-o-kamatnim-stopama.pdf/30a3ece8-32d6-82ed-ea76-f3e1b680a2b1?t=1577442119967>
- **Internetska stranica PBZ Invest-a:** <https://www.pbzinvest.hr/hr/o-nama/pbz-invest/79>
- **Internetska stranica HNB-a:** <https://www.hnb.hr/o-nama/zastita-potrosaca/informacije-potrosacima/covid-19> (08.07.2020.)

POPIS ILUSTRACIJA

Slika 1: Zlatni florin, najstabilnija i široko rasprostranjena valuta.....	7
Slika 2: SPRU razine.....	21
Slika 3: Prijavni ekran na aplikaciju za podnošenje zahtjeva za moratorij za korisnike on-line bankarstva.....	40
Slika 4: Prijavni ekran na aplikaciju za podnošenje zahtjeva putem osobne iskaznice.....	40
Tablica 1: Najuspješnije svjetske banke 2019 godine.....	8
Tablica 2: Prikaz cijena te volumena sefa pri PBZ d.d.....	15
Tablica 3: Prikaz valuta i pripadajućih tečajeva HNB-a na dan 31.05.2020.....	24
Tablica 4: Prosječne kamatne stope.....	47
Grafikon 1: Odnos referentnih stopa na prikazu stambenih i potrošačkih kredita.....	26
Grafikon 2: Prikaz duga mjeren transakcijama.....	42
Grafikon 3: Trend tržišta rada.....	43
Grafikon 4: Omjer kredita prema vrsti kamate stope.....	44
Grafikon 5: Prikaz kamatnih stopa po kreditima.....	45
Grafikon 6: Razlozi ugovaranja nenamjenskih kredita.....	46