УНИВЕРЗИТЕТ СИНГИДУНУМ
БЕОГРАД
ДЕПАРТМАН ПОСЛЕДИПЛОМСКИХ СТУДИЈА

МАСТЕР РАД

УЛОГА КРЕДИТА У САВРЕМЕНОМ БАНКАРСКОМ ПОСЛОВАЊУ

МЕНТОР

Проф. Др. Мирољуб Хаџић

КАНДИДАТ

Савићевић Ина
бр.индекса 66/2007

БЕОГРАД, 2010.година

Улога кредита у савременом банкарском пословању

САДРЖАЈ

Уводна разматрања 5

1. Први део.....10

1.Кредит 11
1.1. Дефиниција кредита 11
Врсте кредита 14
1.2. Кредитирање привреде 15
Облици кредита 15
Краткорочни кредити за обртна средства 15
Инвестициони кредити 16
Револвинг кредити 17
Кредити за финансијско преструктуирање 18
Кредити малој привреди 18
1.3. Структуирање кредита 19
1.4. Рочност кредита 19
Камата 20
Кредитни процес 21
Мониторинг кредита 22
1.5. Санациони сценарији 23
1.6. Кредитна анализа компанија 23
1.7. Кредитирање становништва 25
Кредитна анализа 26
Евалуационе процедуре 27
Принципи кредитне политике 28

2. Други део 29

2. Кредитне институције 30
2.1. Финансијске и кредитне институције у Сједињеним Америчким Државама 31
2.1.1.Историјат Система Федералних Резерви 31
Историја Администрације нацинaлне кредитне уније 32
Кораци у процесу одобравања зајмова 33
Закони и прописи који се односе на потрошачке кредите 35
Обавезно приказивање података клијената 35

2.1.2. Укидање дискриминације приликом одобравања кредита 37
2.1.3. Зеленашки кредити и субпримарни зајмови 37
Захтеви за потрошачким кредитом 38
Формирање цена потрошачких кредита 42
Модел трошак плус 42
Обична камата 42
Метод есконтне стопе 43
Метод допунске каматне стопе по зајму 43
2.2. Европска Унија 44
Европска Инвестициона банка 44
2.3. Кредитни Биро у Републици Србији 45
Делатност Кредитног бироа 45
Достављање података Кредитном бироу 46
2.4. Бонитет, финансијске анализе, оцене и рејтинг 47
Комуникација са корисницима 48
Регистар бонитета 48
Вођење регистра бонитета 48
Пружање услуга бонитета 50
Корисници услуга 50
Заштита података 51
Одговорност 51
Документациона база 51
Извештаји о бонитету иностраних фирми 51
3. Трећи део 52
3. Један клик за кредит 53
Виртуелни банкар 54
Претече 54
3.1. Електронско банкарство 55
E - banking 57
Историјат 58
3.2. Будућност електронског банкарства 60
Пример 64
3.3. Кредитна картица 65
Принцип 65
3.3.1. Историјски преглед кредитних / дебитних картица 68
Основни појмови у вези са платним картицама 70
Процес плаћања 72
Пример 74
3.4. Системи online плаћања 75
Појам дигиталног новца 76
Карактеристике савремених платних система 76

3.5. Перспектива система базираних на дигиталном новцу 79
3.6. Утицај регулаторног оквира на развој дигиталног новца 81
Приказ основних система плаћања 85
3.7. Будућност дигиталних медија 86
4. Четврти део 87
4. Електронско банкарство и веб кредити у Републици Србији 88
4.1. Кредитне картице код нас 90
4.2. Web кредити 91
Услови web кредита 92
4.3. Банкарски сектор 93
Закључна разматрања 98
Литература.....101

УВОДНА РАЗМАТРАЊА

УВОДНА РАЗМАТРАЊА

Предмет рада је улога кредита у савременом банкарском пословању.

Кредит је дужничко – поверилачки посао у коме банка као поверилац ставља на располагање одређену количину финансијских средстава клијенту – дужнику – у форми која, поред осталог, укључује дефинисање као најважнијих услова: камате, начин отплате, времена отплате, гаранција и сл.[1]

Као начин подизања животног стандарда широких слојева становништва, кредитирање је комплексан економско – политички, правни и социјални проблем. Кредити прожимају материјалну област живота и били су неопходност присутна у свим фазама развоја друштва.

Да би се нашли адекватни одговори на изазове са којима се свет суочио на почетку 21. века, а који су у везани за актуелну глобалну економску кризу, неопходно је разумевање суштине и основних узрока који су до тога довели како би се могле предузети адекватне мере за њено елиминисање. У супротном, криза ће се вратити, вероватно са још разорнијим последицама. Актуелну глобалну економску кризу многи пореде са кризом из тридесетих година прошлог века, тврдећи да је садашња криза само савремена верзија кризе од пре скоро једног века.

Данашња економска криза вероватно је највећа коју је свет видео, како по географском обухвату, тако и по дубини. Половина губитака финансијског сектора још увек је скривена, криза није окончана, нити је сачињен њен завршни рачун. Као последица огромних интервенција, буџетски дефицити држава драстично су нарасли и то је само најава онога што долази. Иако су готово све државе пред озбиљним искушењима, економије источне Европе би могле бити најтеже погођене у том драмском расплету.[2]

Последице кризе из тридесетих година прошлог века биле су катастрофалне. Дошло је до огрмног пада БДП-а, незапосленост је достигла невероватне размере, депресија је трајала све до Другог светског рата, берзански индекси су се веома споро опорављали и максимални ниво из 1929. године био је достигнут након више од четврт века – на самом крају 1954. године.

Видљиве последице данашње кризе мање су тешке од оних из 1929. године. Разлози су пре свега везани за другачију социјалну и економску структуру модерних држава. Оне су данас финансијски много моћније него што су биле пре осамдесет година, а тиме је и њихов капацитет да интервенишу далеко већи. Економска координација између држава на глобалној сцени је знатно боља него што је некад била, а међународне финансијеске институције имају значајна средства којима могу помоћи слабим државама. Коначно, али не и последње, у економским мерама је данас садржано и вишедеценијско искуство управљања кризама.

---

[1] Хаџић М., *Банкарство*, Универзитет Сингидунум, Београд 2007.год., стр. 252

[2] Hilbers P., Krueger R., Morreti M. – New Tools for Assessing Financial System Soundness, 2007 год.

Па ипак, чини се, да и поред вишедеценијског искуства модерне државе нису биле у стању да предвиде до чега би могло довести несмотрено ширење тржишта засновано на одобравању средстава без реалног покрића.

Примера ради, од деведесетих година прошлог века до данас постоји перманентан процес отварања нових тржишта, почевши од пада Берлинског зида и отварања тржишта источне Европе. Затим следи развој југоисточне Азије, Малезија, Тајланд и Кина. Нова тржишта се стално отварају и почињу да троше производе које раније нису трошили – купује се челик, граде се нови градови, настају потпуно нове индустрије. Дебаланс у сировинским токовима узрокује да цене иду горе. Када цене расту, разне ствари постају исплативе. На пример, исплати се инвестиција у неки рудник који је раније био непрофитабилан.

Генерално, јавља се раст целокупне светске економије који је заснован на пуњењу тржишта новим захтевима за производима, сировинама и енергентима. У таквој ситуацији, шта год се понуди тржишту, нека је и дериват деривата, и иако та обвезница нема везе са реалним покрићем, нико се не брине када цене расту.

Последице су огромне, а сама суштина због чега су се светске финансије заљуљале остала је нејасна.

Америчка хипотекарна криза, настала 2007. године, која је у 2008. нарасла у светску финансијску кризу, ове године ће прерасти у глобалну рецесију.

Америчка централна банка, односно Федералне резерве (Фед), не контролише коме је и зашто нека банка дала кередит. На кредитима се развио читав низ производа, попут деривата, опција и других изведених инструмената, који не само нису били под контролом, већ нису били или су проблематично евидентирани. У таквим условима „природно“ је да се дошло до другоразредних обвезница, што се завршило бродоломом тржишта, који је погодио и остатак света.

Рецесија коју сада трпе светски привредни џинови је, дакле, почела од обичног стамбеног или хипотекарног кредита, који су банке одобравале грађанима. Банке су пратиле своје портфеље ових кредита и установиле да је ненаплативост тек неколико промила или можда један, два процента. На основу стабилног месечног прилива по тим кредитима и по хипотекама, емитоване су обвезнице. Обвезнице су купиле друге банке, затим на томе емитовале своје обвезнице и тако је ризик пирамидално распоређен на светском нивоу.

Иако су сада у игри глобални играчи, грешка остаје на првом кораку, јер су кредити дељени без много вођења рачуна о висини дохотка оног који се задужује. На пример, човек добије кредит од 70.000 евра и купи кућу. За годину дана цена некретнина скочи, па хипотека вреди 200.000 evra. Клијент оде у банку и тражи кеш кредит на основу веће хипотеке. Следеће године, некретнине вреде још више, па банке „јуре“ клијенте да им дају још кредита, а хипотекарни балон расте. И тако се дође до тога да се позајмљивање новца заснива на сталном расту цена некретнина или барем на задржавању исте цене.

У једном тренутку, међутим, месечна рата за све те кредите достигне 1.000 евра, а плата износи 1.500 евра. Клијент више не може да плаћа рате и одлучи да прода кућу. Када се на исти потез одлучи довољан број људи, тржиште схвата да је балон пренадуван.

Цене вртоглаво крећу надоле, јер се и људи који су намеравали да купе кућу уздржавају, очекујући појефтињење. Банке се сада налазе у ситуацији да су дале кредите од 100.000 евра, за нешто чија хипотека сада вреди 70.000 евра, па траже да клијент доплати. Клијент нема новца, па банке крећу да наплаћују хипотеке и тржиште пуца.

Истовремено, ни они који су секјуритизовали и емитовали обвезнице више немају стабилан прилив од камата и главница на кредите и сви у ланцу купаца и продаваца обвезница губе приходе. Цео систем се обрушава, јер је био заснован на нереалним претпоставкама – да вредност нечега стално може да расте.

Главни узрочник кризе није само у једној земљи, већ је то трансфер огромних финансијских вишкова из брзорастућих азијских привреда у САД, што је и довело до јефтинијих кредита и надувавања балона. Проблем је такође и што су регулаторни стандарди установљени 1945. године, али данас је ситуација потпуно другачија.

Према подацима „Dan & Bredstrit“, највеће бонитетске куће на свету, погоршање глобалне економске ситуације у свету почиње да се одражава и на Србију. У извештају се Србија и даље сврстава у земље високог ризика, са рејтингом ДБ5а. Од четири фактора који утичу на укупни рејтинг, као индикатор ризика за пословно окружење у некој земљи – политички, макроекономски, комерцијални и екстерни – политичка превирања имају највећег удела за додељен високи ризик нашој земљи.

Ефекти светске кризе у Србији изражени су, пре свега кроз пораст цена, повећање курса евра, смањење планираних директних инвестиција, немогућност убрзаног дефинисаног раста, који је земља имала у последњих неколико година по стопи од шест до осам одсто. Највећи ефекат те кризе у Србији је манифестован у периоду март – април – мај. Трајније последице је могуће избећи квалитетним приступом и дефинисањем одређених мера, које је Влада Србије већ донела, али у овом моменту је значајно обезбедити јединство учесника свих субјеката који утичу на креирање привредног амбијента – од владе, укључујући извршну и законодавне власти, послодавце, синдикате, невладине организације.

Упркос свему горе наведеном кредити као средство финансирања и даље имају велики удео у светској економији.

Регулисањем понуде и тражње на тржишту кредити учествују у стварању равнотеже робно новчаних односа. Са макро аспекта, кредити омогућавају хармонију између производње, расподеле и потрошње. Они, заправо, убрзавају процес друштвене репродукције, односно материјалних производних снага. Без постојања кредитног система стварни обим друштвене репродукције био би знатно мањи у односу на потенцијално могући, на бази расположивих људских и материјалних капацитета.

Савремене тенденције и кретања у банкарству захтевају бржи и једноставнији начин пословања, с тога се доста пажње посвећује осавремењавању рада у свим банкарским сегментима. Свеобухватна анализа и приказ банкарског пословања конкретно на пољу кредита и кредитирања захтевају пуну посвећеност како при самом пословању тако и при анализирању, што овом раду даје конкретну, јединствену и актуелну примену.

Научни циљ анализе јесте научни опис постојања и деловања кредита и улога коју они имају у данашњем и будућем банкарском пословању. Да приближи начин коришћења и управљања, као и потребу за новим начином и видом одобравања кредита.

Друштвени циљ рада представљају резултати истраживања који треба да доведу до одговора на горућа питања како и на који начин пословати, да усмере пажњу привредних субјеката на лакши и бржи начин доласка до зајма, на промену негативног става који велики број грађана има према савременом начину коришћења кредита и питање мера безбедности.

Рад је заснован на коришћењу аналитичко методлошких инструмената.

Основни епистемолошки правац на коме се заснива наше истраживање је дијалектика.

Даље, доћи ће се до теоријског проучавања датих чињеница. Свако дијалектичко сазнање, креће се од непосредног посматрања ка апстрактном мишљењу и од овог натраг, ка пракси.

На крају целокупно истраживање биће сагледано кроз однос између теорије и праксе. Прагматизам је филозофски правац где прагматичари сматрају да наставак искуства, као и његова природа, долазе као резултирање предузете „акције“ с циљем да та иста постане почетна тачка за размишљање. Само искуство настаје узајамним процесом трансакције организма и околине у којем се субјекат и предмет надограђују. Прагматично сазнање се води интересима и вредностима.

Темеље радне операционализације поставиће историјски подаци настанка кредита. Након тога уследиће развој, начин рада и правци кретања до тренутка писања самог рада.

Завршницу представља преглед будућих планова и предвиђених кретања на пољу пословања са кредитима и задуживањима.

Прикупљање података, који су коришћени у овом раду, вршено је путем општих основних метода - опште аналитичке и опште синтетичке методе, а конкретно анализом и генерализацијом.[3]

Иако се у раду може провући дескриптивна црта он је првенствено базиран на експликативној анализи. Стога што експликативна анализа доприноси дубљем схватању предмета, његовом објашњењу и сазнању правилности и законитости. За разлику од дескриптивне анализе, као почетног граничног случаја експликативне анализе, ова је продуктивна захваљујући субјективној активности стваралачког мишљења истраживача у коме је постојеће констатовано само као основ за стваралаштво, за сазнање другог и другачијег могућег у целини која је предмет истраживања.

[3] Миљевић И. Милан, *Методологија научног рада*, Филозофски факултет – Универзитет у источном Сарајеву, Пале 2007. год., стр. 122

И генерализација којом се, на основу посматрања ограниченог броја чланова неке класе, долази до уопштене тврдње, појма или закључка који важи за све припаднике те класе. [4]

Техника прикупљања података је непосредно чулним опажањем (чулом вида, слуха, осета – додира, мириса и укуса). У начине прикупљања података непосредним чулним опажањем убрајају се посматрања и експеримент.

Хипотетички оквир истраживања

Генерална хипотеза:

Облик и суштина савременог банкарства детерминишу процес примене кредита у банкарском пословању. Код утврђивања новчане тражње, то јест потребе за додатним новцем, у овом случају у виду кредита, путем осавремењавања и усавршавања банкарског пословања клијент на бржи, и у многоме, једноставнији начин може доћи до неопходне количине новца.

Посебне хипотезе:

- Процес примене и одобравања кредита путем новог (савременог) начина банкарског пословања у свету и у Републици Србији одређен је извесним бројем одредби које детерминишу начин и правац банкарског пословања.

- Економски процеси у Републици Србији, као и осавремењивање банкарског система одређују темпо праћења светских трендова и кретања савременог банкарства.

Појединачне хипотезе:

- Примена новог начина банкарског пословања у Републици Србији детерминисана је осавремењивањем банкарских институција. Стручност и обавештеност запослених у банкарским институцијама детерминише брзину пословања и управљање осавремењеним банкарским пословањем.

- Правилним пословањем може се утицати на промену климе међу корисницима банкарских услуга и негативног става који већина њих има према савременом и у многоме олакшаном електронском виду пословања.

- Увођење безбедносних система приликом преласка на електронски, савремени, начин пословања смањује ризик од крађа и могућих проблема који се могу јавити.

[4] Миљевић И. Милан, *Методологија научног рада*, Филозофски факултет – Универзитет у источном Сарајеву, Пале 2007. год., стр. 122

Савремен вид банкарског пословања распрострањен је и свеприсутан на глобалном тржишту. Отуда наука треба да се бави проучавањем утицаја који има на становништво и предности, односно мане које са собом носи. Посебну улогу овакво пословање банака има и у земљама транзиције где означава наду и покушај да се иде у корак са светом, а за добробит становништва, својих клијената.

Значај истраживања и проучавања кредита и улоге коју има у савременом банкарству и одобравања кредита путем новијег и лакшег електронског начина пословања дају овој теми изузетан положај и актуелност у науци.

Полазећи од постављених хипотеза и циљева истраживања проистекла је и одговарајућа *структура рада*.

Први део, који носи назив Кредити, биће обрађен настанак кредита, врсте и употреба кредита.

У другом делу пажња је посвећена институцијама које одобравају кредите, њиховом настанку, развоју и сврси коју имају.

Трећи део је намењен електронском банкарству, платним картицама и веб кредитима – унапређеном и олакшаном виду одобравања кредита као и савременом пандану новца – дигиталном новцу. Њиховом настанку, расту и развоју, употреби и сврси, али и утицају који имају у свакодневном животу људи.

Четврти део рада, односи се на одобравање кредита и електронско пословање у Републици Србији. Да ли и на који начин је савремени вид банкарског пословања заступљен у нашој земљи и каква му је будућност.

Након тога следе закључна разматрања, као и појмовник израза коришћених у раду.

ПРВИ ДЕО

1. Кредит

1.1. Дефиниција кредита:

Кредит је дужничко – поверилачки посао у коме банка као поверилац ставља на располагање одређену количину финансијских средстава клијенту – дужнику – у форми која, поред осталог, укључује дефинисање као најважнијих услова: камате, начин отплате, времена отплате, гаранција и сл.[5]

Израз кредит води порекло од латинске речи *credo* што значи верујем, а претпоставља се да су се у почетку кредити одобравали искључиво на бази поверења и личне процене да ће корисник кредита исти да уредно врати. Кредит означава веровање у способност дужника да врати повериоцу на његов захтев или у договореном року позајмљени новац, представља предујмљење неког добра или капитала чије су претпоставке: платежна способност дужника, воља да се плати и могућност да врати позајмљени капитал, као и само преношење капитала у својину дужника.

Кредит се развио из уговора о зајму, када су људске заједнице достигле такав ниво развоја где су у производњи добара поједини чланови производили више него што им је било потребно за сопствену потрошњу, те су створени услови за првобитну акумулацију добара ради робне размене (трампе), а затим давања зајма. Зајам је карактеристичан за натуралну привреду и фазу просте размене роба.
Кредит је настао касније од зајма, управо онда када трампа више није могла да прати развијену друштвену поделу рада. Нарочито је појава новца, као универзалног средства размене, омогућила појаву зајма[6].

Сматра се да се кредит први пут појавио у односима између припадника различитих етничких група. Зајам је једна од првих манифестација друштвеног живота и једна од основних снага његовог развоја. Стога, није погрешно схватање да је кредит старији од индустрије, банкарства па и самог новца.

Свет у коме људи данас користе новац, у коме се новац креће од оних који купују ка онима који продају и од оних који дају у зајам ка онима који узимају у зајам, свет у коме се новчане трансакције обављају директно, непосредно и индиректно, преко посредника, у различитим формама, постоји већ стотинама и хиљадама година уназад.
То је свет који је настао спонтано али се од свог настанка непрекидно развија и усавршава и увек изнова испоставља своје базичне принципе у новим, често на први поглед, нераспознатљивим формама.
Овај свет нас окружује, у њему живимо и радимо и, следствено, има и многоструке директне и индиректне последице на приватне животе и каријере људи, пословне успехе предузећа, развој привредних области, привреда земаља и, коначно, расподелу моћи појединаца, корпорација, држава, економских групација, валута.

То је свет финансијских тржишта и финансијских институција и налази се свуда око нас.

---

[5] Хаџић М., *Банкарство*, Универзитет Сингидунум, Београд 2007.год., стр. 252

[6] Rothbard N.M, The Mystery of Banking, Richardson & Snayder 1983, стр. 75 - 76

Познавање финансијских тржишта и финансијских институција неопходно је свима у различитим формама и на различитим нивоима. Потребно је сваком грађанину да би боље упознао и разумео свет у коме живи, јер само уз то боље познавање, њему је могуће објективно разумети личну финансијску позицију, спречити неповољан развој околности и искористити могућности финансијског система. Доносиоци одлука у предузећима морају познавати финансијски систем из сличних разлога као и грађани, али са аспекта функционисања предузећа, на вишем нивоу и у специфичним областима.

Финансијска тржишта представљају у неку руку „канал“ путем кога најчешће предузећа и држава прибављају додатна средства за своје инвестиционе пројекте и јавне потребе, али и могућност за инвеститоре да улажу своја слободна средства како у тежњи за њихово реално очување против инфлације, тако и у настојању да кроз стопе приноса обезбеде њихово реално увећање. Развијеност финансијског тржишта, његова стабилност, динамика и дубина меродавни су показатељи развијености националне привреде и степена њене спремности за равноправно укључивање у савремене економске токове у свету.

Такође, треба имати у виду да су финансијска тржишта и финансијске институције јако подложне променама, јер је и сам финансијски систем у целости у сталном мењању, прилагођавању и развоју.

Развој науке и технике утицао је на пораст животног станадарда, а тиме посредно и на све већу диференцијацију људских потреба. Тако је конкретно кредит, уопштено говорећи, престао да буде знак сиромаштва и постао популаран начин управљања приходима. Широки слојеви становништва кредит више не посматрају као дуг, већ као активу и начин плаћања.

У савременим привредним условима кредит има:

- *Мобилизаторску функцију* – основна функција кредита је да се на најбољи могући начин изврши алокација прикупљених финансијских средстава;
- *Врши обезбеђење континуитета репродукције* - путем кредитирања обезбеђује се повећање производње, регулисање понуде и тражње на тржишту, као и ликвидност и континуитет производње;
- *Регулише понуду и тражњу на тржишту* – кредитирање клијената који тренутно не располажу платежно способном тражњом утиче на стабилизацију цена, смањивање залиха као и стабилизовање тржишта;
- *Обезбеђује ликвидност и стабилност привређивања* – омогућава превазилажење сезонског карактера производње и раскорака између пласмана и наплате;
- *Релативизује постојеће регионалне разлике развијености* – доприноси превазилажењу раскорака између степена развијености појединих земаља и региона;
- *Стимулише међународну економску размену* – представља значајно средство конкурентности националне привреде и
- *Контролну функцију* – одобравање кредита и перманентно праћење клијената током периода отплате кредита омогућава контролу привредних субјеката.

Кредити који се користе могу се поделити према облику у којем се дају:

- према намени односно према употреби на потрошачке и произвођачке;
- према критеријуму рочности на краткорочне, средњерочне и дугорочне;
- према повериоцу на приватне, банкарске, јавне, домаће и иностране;
- према дужнику на индустријске, комуналне, занатске, државне и трговачке;
- према критеријуму обезбеђења кредита на личне односно персоналне и покривене тј. реалне кредите;
- према критеријуму камаћења на каматне и бескаматне;
- према критеријуму повлачења кредита на једнократне и сукцесивне кредите.

Остале врсте кредита

Поред наведених кредита постоје и врсте кредита који се одобравају уз претходно реално обезбеђење. То су:

Есконтни кредит – одобрава се на основу меничног јемства, тако да је есконтни кредит заправо менични кредит. Банка која располаже слободним средствима купује, односно откупљује меницу од имаоца пре њеног рока доспећа. При том банка умањује меничну суму за износ есконта (камате) и провизију банке, рачунајући од дана откупа до рока доспећа хартије од вредности.

Хипотекарни кредит – представља облик дугорочног кредита који се одобрава кориснику на основу залоге непокретне имовине дужника (некретнине, куће, земљишта), као и покретних ствари веће вредности (пловила, ваздухоплови). Право банке на одређену непокретност која је стављена у хипотеку се уписује у земљиште или хипотекарне књиге. Стављањем хипотеке банка не стиче власништво над некретнином, већ само право да се може наплатити у случају неизвршавања обавеза дужника, али ни дужник не може имовину отуђити без банчине сагласности.
Да би се осигурала могућност наплате пуног износа потраживања хипотекарни кредит се одобрава у висини од 60 – 70% од вредности заложене имовине (у пракси је то најчешће 50%).[7]

[7] Јованић Т., *Потрошачки кредити*, Правно – економски аспекти, Удружење банака Србије, Београд 2004. год., стр. 13 -15.

Ломбардни кредит – је краторочни вид кредитирања, при чему залогу кредита представљају покретне ствари, веће вредности као стокови робе, хартије од вредности и драгоцености. Кредити се одобравају на основу процене вредности покретне ствари, а вредност одобреног кредита је у правилу 60-70 % процењене вредности. Уколико се обавезе дужника не извршавају на време, банци је омогућено да путем јавне продаје наплати потраживање. У овај облик кредита могуће је укључити централну банку на основу реломбардних кредита, које она одобрава.

Рембурсни кредит – је специфичан кредит који се јавља у спољнотрговинском послу, односно размени роба и услуга. Он настаје када конфирмирајућа банка (обично првокласна банка) исплаћује робна документа и задржава их у својини све док их кореспондентска банка од ње не откупи, односно рембусира.

Кредит по текућем рачуну – за разлику од жиро рачуна, који може бити само активан рачун, текући рачун може бити и пасиван, односно негативан, наравно уколико је банка сагласна да власник текућег рачуна скине са рачуна више средстава него што се на њему налазило. При том банка процењује стабилност извора прилива власника рачуна и најчешће ограничава суму и временско трајање негативног стања рачуна, али је за самог власника корисно, јер повећава његову платежно способну тражњу.

Кредитирање извозних послова – представља посебну групу кредитних послова са наменом кредитирања послова везаних за пласман роба и услуга у иностранству. Ови кредити представљају само део система стимулисања извозних послова поред разноврсних институција, радњи и инструмената. Ова врста кредита, с обзиром на елеменат иностраности плаћања, има монетарне импликације са становишта емисионе функције централне банке. Обично држава у циљу стимулисања извоза обезбеђује разноврсну подршку у облику гаранција за извозне кредите, државне кредите за стимулисање извоза и премије за извоз.

Кредит по основи акцепта, авала и гаранције банке – одобрава се на основу разних облика јемстава које је банка дала кориснику као гарант. У случају неизвршавања обавеза од стране дужника, банка као гарант, измирује обавезе по основу јемства, уз истовремено одобравање кредита кориснику за чији је рачун извршила плаћање.[8]

[8] Хаџић М., *Банкарство*, „Сингидунум“, Београд 2007.год., стр. 258-260

1.2. Кредитирање привреде

- Облици кредита -

Краткорочни кредити за обртна средства

Овај облик банкарских зајмова одобрава се у принципу за повремене залихе или за покриће потраживања од купаца. Заправо, требало би да се ради о повременим обртним средствима предузећа, полазећи од тога да се трајни обртни капитал компанија покрива из сопственог обртног капитала или из дугорочних / средњорочних кредита који се отплаћују на бази ануитетних програма. На тој основи би краткорочни кредити дати за повремена обртна средства били самоликвидирајући, јер би могли да буду отплаћени у моменту када престану да постоје повремене залихе или вишкови потраживања од купаца.
Полазећи од горњег концепта, банка код краткорочног кредитирања обртних потреба предузећа настоји да има што прецизнију слику билансне структуре предузећа. У том смислу банке, нарочито код кредитирања мањих предузећа, настоје да изврше преглед залиха на лицу места као и да провере да ли су подаци који се односе на потраживања од купаца очишћени од ненаплативих потраживања. На тој основи банка има јасну ситуацију у погледу билансне структуре предузећа.Комбинација ових елемената са генералним критеријумима у погледу кредитних способности представља довољну аналитичку основу за одобравање краткорочних кредита за повремене залихе и обртна средства у целини.
Међутим, у савременим условима тржишних структура, краткорочни кредити се не користе само за финансирање повремених обртних средстава. Пре свега финансијска политика предузећа располаже разним опцијама у погледу облика финансирања својих потреба у обртној активи. Ако предузеће користи дефанзивну стратегију финансирања, оно чак и повремене текуће активе делимично финансира из сопственог капитала или евентуално из дугорочних зајмова. У том случају, ако дође до смањења повремених обртних актива, предузеће може да привремени вишак средстава претвори у краткорочне вредносне папире. Али, у пракси се често примењује офанзивна (агресивна) стратегија финансирања која се састоји у томе да се део трајних обртних средстава финансира из краткорочних банкарских кредита. У том случају предузећа траже нове краткорочне кредите у моменту када је истекао рок дотадашњих кредита. У условима повећане конкуренције за пласман банкарских ресурса, банке могу да прихвате финансирање и дела трајних обртних средстава путем краткорочних кредита, уколико процене да предузеће има одговарајућу кредитну способност.

У пракси се често користе *кредитне линије* (credit lines), што значи да предузећа могу да користе онај износ кредита код банке који им је у том моменту потребан, али до одређеног лимита који је унапред договорен и у одређеном року трајања кредитне линије.

Инвестициони кредити (term loans)

Средства из дугорочних зајмова (term loans) користе се за финансирање фиксних актива као и трајног обрног капитала. У земљама са развијеним тржиштем капитала, јаке компаније могу да бирају између два облика финансирања: институционалног финансирања код банака и финансирања путем емисије вредносних папира на отвореном финансијском тржишту. То не важи за мање компаније, које немају приступ тржишту капитала, па су упућене на коришћење кредита банака.

Отплата инвестиционих кредита врши се на основу ануитетних програма у којима могу да буду предвиђени месечни, квартални, полугодишњи или годишњи рокови. Битно је да се кредитним аранжманом уговоре рокови плаћања ануитета који су у складу са финансијским могућностима дужника, односно са стварањем адекватног дохотка који служи као основа за сервисирање дугова. Уколико предузеће може да отплати кредит пре рока доспећа, банка прихвата такву понуду, али само под условом да се отплата кредита врши из профита предузећа. Наиме, постоји могућност да предузеће настоји да изврши отплату кредита пре рока на тај начин што на финасијском тржишту долази до новог кредита по повољнијим условима. У том случају банка код превременог враћања кредита може да наплати новчане пенале.

Каматна стопа на инвестиционе кредите зависи од општег нивоа каматних стопа на финансијском тржишту, од степена кредитне способности дужника као и од износа и рочности зајма. Висина финансијског леверица – односа између задужења и активе компаније – утиче на висину каматне стопе, јер већи степен кредитне задужености повлачи и повишени степен кредитног ризика. Код већих инвестиционих зајмова примењују се по правилу варијабилне каматне стопе које су везане за неку изабрану базичну каматну стопу уз одговарајући додатак који зависи од индивидуализираног ризика који носи дотични инвестициони кредит.

Код оцене кредитне способности дужника за добијање инвестиционог кредита у већој мери се наглашава профитабилност дужника за разлику од краткорочних зајмова код којих се у први план ставља ликвидност предузећа. Треба нагласити да код давања инвестиционих кредита банка постаје у инвесном смислу партнер предузећа дужника, односно постаје интересно повезана са дужником у дужем временском периоду. Из тих разлога банка настоји да сагледа перспективну тржишну и финансијску позицију кредитиране компаније у периоду док траје отплата инвестиционих кредита. Са гледишта банке нарочито је битно да се сагледа квалитет менаџмента у компанији, квалитет технологије и истраживачко-развојних програма, конкурентска позиција предузећа, уношење нових производних процеса и нових производа, позиција предузећа у контексту промене потрошачке тражње и сл.

У погледу аналитичких поступака код разматрања кредитне способности компанија, банке код инвестиционог кредитирања примењују пројекције дохотка и пројекције новчаних токова (cash flows), док биланс стања није толико битан сем уколико се не иде на сагледавање будућих биланса стања. Разуме се да банке у кредитним анализама морају да процене реалност претпоставки на којима се заснивају пројектовани финансијски биланси, како би се добила што реалнија процена перспективне кредитне способности предузећа дужника.

Уколико неки елементи кредитног уговора не би били испуњени од стране дужника, банке на основу акцелерационе клаузуле (acceleration clause) имају право да прогласе укупан зајам доспелим одмах. Претња да се примени акцелерациона клаузула практично значи за дужника опасност да банка покрене процес банкротства, пошто је скоро искључено да предузеће из других извора отплати велики инвестициони кредит који је доспео одједном уместо да буде отплаћиван у дужем времену путем сукцесивних рата.

На крају треба поменути да банка може да тражи партиципацију других банака у инвестиционом кредитирању, било због законског лимита који ограничава висину кредита одобраног једном зајмотражиоцу било због диверсификације ризика.

Револвинг кредити

Револвинг кредити (revolving credits) настали су из краткорочних линија које се примењују код краткорочних привредних кредита. За разлику од њих, револвинг кредити су средњорочног типа (intermediate business loans) са нормалним роковима трајања од 1 до 3 године. Ради се заправо о типу кредитног аранжмана који се налази између краткорочних и инвестиционих кредита. Коришћење средстава по основу револвинг кредита је флексибилно, што значи да корисник таквог кредита повлачи средства у складу са динамиком својих потреба и отплаћује према својим финансијским могућностима у оквиру договореног рока. Код револвинг кредита се уговором између банке и компаније одређује максимални износ задужења до којег компанија може да иде. Такође се уговара временски лимит до када револвинг кредит може да буде коришћен.

Уколико револвинг кредит садржи конверзиону клаузулу, може да буде конвертован у инвестициони кредит (term loan) који се отплаћује на бази ануитетног програма. У овом случају коришћење револвинг кредита практично има две фазе. У првој фази се користи револвинг кредит, а у другој фази се салдо по овом кредиту конвертује у инвестициони зајам. Уколико не постоји конверзиона клаузула, дужник, на крају важења овог облика финансирања, салдо дуга по револвинг кредиту исплаћује по правилу из задржаног профита компаније.

Револвинг кредит може да траје и неколико година, с тим да се путем овог облика финансирају претежно делови обртне активе, мада се могу финансирати и мање куповине фиксне активе. По правилу се коришћење револвинг кредита врши уз реално покриће (asset- based lending), а као облици колатерала појављују се углавном залихе и потраживања од купаца. Фактички се ради о кредиту за трајна обртна средства, чиме се замењује власнички капитал или инвестициони зајам. У моменту када дође до ликвидације револвинг кредита и овај буде исплаћен из задржаног профита, акцијски капитал предузећа појављује се као извор финансирања.

Постоје неки облици средњерочног банкарског кредитирања који су довољно флексибилни за дужничке компаније и могу да буду везани за финансирање неких специфичних функција. Један од таквих специјалних облика средњорочног кредита је NIF (note issuance facility). Ради се о средњорочним кредитним линијама у трајању од 3 до 7 година.

На основу NIF аранжмана банка пристаје да купи краткорочне комарцијалне папире предузећа дужника или да му стави на располагање кредит, уколико то предузеће не може да пласира поменуте папире испод каматне стопе по којој банка прихвата да врши ово финансирање. То су заправо standby кредитне линије које компанија може да активира у случају потребе, у конкретном случају ради подржавања емисије краткорочних комарцијалних папира.

Кредити за финансијско преструктуирање

Овај тип банкарских кредита везан је за финансирање куповине предузећа (аквизиције). Тај облик банкарског финансирања посебно је значајан код LOB (leverage byouts) трансакција. У овом случају инвеститорска група купује компанију уз високо коришћење банкарских кредита. Банке дају кредите за аквизиције предузећа било као приоритетне (senior) или као субординиране зајмове. Пошто приоритетни кредити имају виши ранг у наплати, то се на субординиране кредите наплаћује виша каматна стопа него на приоритетне зајмове.

Основна идеја која стоји иза LOB операција јесте да се путем власничког преузимања недовољно успешних компанија обезбеди њихово реструктуирање у циљу стварања веће профитабилности у наредном периоду на бази бољег менаџмента, побољшане пословне стратегије, увођења нових технологија и производа итд. При томе су потребна знатна финансијска средства како за финансирање власничких трансфера тако и за повећање укупног финансијског потенцијала преузетих компанија. У том смислу овај посао за банке може да представља извор високих профита, уколико се покаже да је LOB операција добро конципирана и реализована. Међутим, ове операције садрже знатно веће ризике него што је случај код стандардног инвестиционог и краткорочног кредитирања предузећа.

Кредити малој привреди

Кредитирање малих и средњих предузећа (SME, small & medium enterprises) повећано је у последње 2 - 3 деценије. У скоро свим земљама прихваћена је идеја да сектор мале привреде представља један од најважнијих сегмената за креирање нових радних места. Поред тога, многа мала и средња предузећа делују у правцу ревитализације привредне структуре, нарочито ако се баве производњом на бази нових технолошких решења. Стога и државе настоје да подрже развој малих и средњих предузећа.

У Америци функционише специјалан државни програм подршке малим и средњим предузећима који се спроводи преко државне агенције Small Business Association (SBA). Ова агенција гарантује зајмове квалификованим малим и средњим предузећима, уколико су ове зајмове одобрили кредитори који су прихваћени од стране SBA програма. За зајмове одобрене на основу SBA програма гарантује америчка држава. SBA зајмови дају се са роковима отплате између 5 и 25 година и углавном носе варијабилне каматне стопе.

Битна карактеристика SBA зајмова је да се они могу паковати у пулове с тим да се на тој основи емитују SBA обвезнице. Према томе, SBA обвезнице имају покриће у SBA зајмовима. Рокови доспећа SBA обвезница износе 7, 10, 15, 20 и 25 година и разликују се од рокова доспећа SBA зајмова. Отплата SBA зајмова врши се месечно путем ануитета.

Корисници SBA кредита имају право да врше превремену отплату; у том случају не подлежу плаћању казнене камате. Запажено је да се SBA кредити који су дати за обртни капитал и имају рокове максимално до 10 година, често враћају пре рока доспећа, за разлику од SBA кредита са дужим роковима који се користе за финансирање фиксног капитала у предузећима.

1.3. Структуирање кредита

Под структуирањем кредита подразумева се споразумно утврђивање услова под којим се закључује кредитни уговор између банке као кредитора и компаније као дужника. Конкретни услови под којима је кредит закључен треба да одражавају потребе и интересе обе уговорне стране. У елементе структуирања кредита улазе пре свега рочност кредита, висина каматне стопе, покриће, заштитне клаузуле и сл.

1.4. Рочност кредита

Генерална шема кредита на бази рочности изгледа овако:

- краткорочни кредити – до једне године
- средњерочни кредити – од 1 до 7 година
- дугорочни кредити – обично преко 10 година

Различите рочне структуре кредита по правилу се односе на различите типове кредита. Тако се краткорочни кредити, које користе компаније, односе на финансирање текућих потреба у обртним средствима. Дугорочни кредити одобравају се за финансирање фиксних актива или трајног обртног капитала. Средњорочни кредити банака често се односе на дугорочно финансирање компанија, с тим да се касније облик банкарског финансирања може да промени или да компанија дужник пређе на берзанско финансирање путем емисије вредносних папира.

Рочност кредита стимулира се у кредитном аранжману, полазећи од принципа да би рочност кредита требало да се поклапа са протеком времена у којем постоји потреба коришћења кредитних облика финансирања. На пример, унутар категорије једногодишњих краткорочних кредита, конкретним кредитним аранжманом може се одредити рок враћања кредита од рецимо 90 дана, уколико је то довољно да се заврши обрт залиха, тако да је компанија у стању да из новчаног прилива врати кредит. Када се ради о дугорочним кредитима за финансирање инвестиционих пројеката у фиксне активе, рокови враћања кредита треба да буду усклађени са формирањем новчаног тока који служи као основа за враћање кредита банци заједно са каматом (тзв. sinking fund).

Код краткорочних кредита рочност предвиђена кредитним аранжманима може да буде само номинална али не и ефективна. То значи да се краткорочни кредит може одобрити на пример са роком од 3 месеца, али да се приликом истека тог рока изврши пролонгација кредита. То ће бити посебно случај уколико се краткорочни кредити користе уместо дугорочног кредита за финансирање трајних обртних средстава. Уколико банка одобри пролонгацију кредита, она има право да изврши измене у кредитном уговору нпр. да коригује каматну стопу, ако је дошло до промене каматних стопа на финансијском тржишту или ако је промењен кредитни рејтинг дужника.

У вези са проблемом рочности треба напоменути да је враћање кредита заједно са каматама различито код краткорочних и дугорочних кредита. Код краткорочних кредита се враћање средстава по правилу врши одједном заједно са одговарајућом каматом. Међутим, код дугорочних кредита се враћање средстава банци врши у ратама према ануитетном плану и укључује и одговарајуће камате. При томе је износ ануитета (периодична отплата кредита заједно са каматом) једнака у сваком сукцесивном периоду. Тај принцип практично значи да се структура периодичних ануитета мења тако да је у почетку учешће камата у ануитету веће с тим да касније долази до опадања тог учешћа. Обратно је са висином отплате у сукцесивним ануитетима.

Уколико банкарски кредит има дужи рок доспећа, инволвиран је већи степен кредитног ризика, при истим осталим условима. Разлог је што у дужем временском периоду базични фактори, који улазе у оцену кредитне способности дужника, могу више да промене него у краћем временском року. Из тих разлога кредит са дужим роком враћања садржи нешто вишу каматну стопу, што представља премију за повећани кредитни ризик.

Заједнички интерес банке и дужника је да се дужина отплатног периода што раније процени. Уколико би рокови доспећа кредита били сувише кратки у односу на потенцијалне могућности стварања новчаног тока од стране дужника, дошло би до финансијског напрезања дужника, а вероватноћа да кредит не буде на време враћен била би повећана. То исто важи за краткорочне кредите чији рокови треба да буду утврђени са дужином постојања потребе за повременим обртним активама.

Камата

Каматне стопе које банке примењују на кредите односно на депозите у основи се формирају на финансијском тржишту. Номинална каматна стопа садржи две основне компоненте: реалну каматну стопу и стопу инфлације. Банке приликом формирања каматних стопа на зајмове урачунавају и додатну маржу која представља индивидуализацију степена ризика за конкретне дужнике. Ова последња компонента кредитне каматне стопе служи и за формирање резерви из којих се покривају губици по зајмовима. Уколико је код конкретног зајма кредитни ризик већи, мора се зарачунати повећани додатак у оквиру каматне стопе за покривање повећаног ризика. Разуме се да банка унапред не зна који зајам неће бити враћен на време, јер кад би знала, тај зајам не би ни одобрила. Међутим на бази закона великих бројева, банка може са високим степеном вероватноће да унапред сагледа степен кредитног ризика код разних кредитних пласмана.

На првокласне дужнике примењује се најнижа каматна стопа која се обично назива примарном каматном стопом. Она садржи пондерисану цену извора средстава, трошкове администрације кредита и прихватљиву стопу профита банке. На ову примарну каматну стопу зарачунава се додатак који покрива степен кредитног ризика за разне конкретне тражиоце кредита.

Главна опција у политици каматних стопа банака састоји се у избору између фиксних и флексибилних (варијабилних) каматних стопа. Фиксне каматне стопе представљају традиционалну политику каматних стопа банака која је раније била широко примењива. Сада се фиксне каматне стопе углавном користе код краткорочних кредита, док се код дугорочних кредита претежно користе флексибилне каматне стопе.

То се може објаснити пре свега већим неизвесностима у погледу формирања стопа инфлације као и могуће веће варијабилности стопа инфлације у временском хоризонту. Сем тога, постоји повећана осетљивост и банака и дужника на каматни ризик који произилази из промена каматних стопа. Најзад, постоји тенденција банака да померају структуру својих зајмовних пласмана у правцу дугорочних зајмова који садрже повећани кредитни и каматни ризик. Сви ти разлози делују у правцу све већег прихватања флексибилних (пливајућих) каматних стопа.При томе банке прихватају промене каматних стопа настале на финансијском тржишту.

Кредитни процес

У савременом банкарству процес кредитрања постаје знатно сложенији него у ранијим условима. Технологија кредитирања привреде почиње са кредитним захтевима од стране компанија. Ови кредитни захтеви улазе у процедуру која има за циљ да се изврши адекватна анализа кредитног ризика. Извори информација који су релевантни за кредитну оцену делимично се заснивају на информацијама које подноси тражилац кредита, затим на основу базе података којом располаже банка и најзад на основу спољних информација које банка прикупља. Коришћење троструких извора за информације које се односе на тражиоце кредита важно је због тога да би се укрштањем података проверила њихова тачност.

Подаци које компанија као тражилац кредита ставља на располагање банци јесу пре свега подаци који су садржани у билансу стања, билансу успеха и пројекцијама новчаних токова. Тражилац кредита подноси и додатну документацију која се односи на намене коришћења кредита и остале информације које банка захтева. Цео овај информациони материјал банка критички разматра и проверава у виду интервјуа са одговарајућим представницима компаније.

База података у само банци је веома значајна, па се банке сматрају неком врстом затворених рејтинг агенција. Наиме, банка има одређене информације о тражиоцу кредита, на основу дотадашње сарадње са њим. Сем тога, банка располаже информацијама о другим предузећима која припадају истој привредној грани, па на основу тога може да израчуна просек перформанси са којим су онда упоредиве перформансе комапније која тражи кредит.

Трећи извор информација потиче од спољних извора, при чему посебну улогу имају кредитне агенције.

На основу свих расположивих података банка доноси позитивну или негативну кредитну одлуку. У великим банкама постоји висок степен децентрализације доношења кредитних одлука, с тим да свако сноси одговорност за кредитну одлуку коју је донео. Други принцип је да функционери банке на разним нивоима хијерархије имају тачно одређене лимите у погледу доношења кредитних одлука. Функционер банке на вишем нивоу има права да донесе кредитне одлуке које повлаче веће износе. Кредитни одбори доносе кредитне одлуке за велике износе кредита. Управни одбор банке доноси најкрупније кредитне одлуке.

Доношења кредитних одлука на свим хијерархијским нивоима мора да се заснива само на јасно формулисаној кредитној политици банке, коју формулише топ менаџмент банке.

На тај начин, сви функционери банке као и кредитни одбори имају прецизну полазну основу за сагледавање кредитних захтева и за доношење одговарајућих кредитних одлука, којима се операционализује кредитна политика банке. Документ о кредитној политици садржи критеријуме и процедуру за одобравање кредита.

Код доношења кредитних одлука, банка мора да води рачуна о најмање три фактора:

- прихватљивости кредитног ризика,
- позиционим лимитима,
- додатном износу капитала банке.

Прихватљивост кредитног ризика се састоји у процени банке о степену кредитног ризика који се доноси на конкретан кредитни захтев. То значи да банка процењује степен ризика да главница зајма и камате не буду плаћени у предвиђеним роковима. У том смислу банка има своју рејтинг скалу која може да садржи пет до петнаест степена кредитног ризика. Уколико је степен кредитног ризика нижи, кредитна способност тражиоца кредита је виша. Ако кредитни ризик порасте преко одређене границе, банка не жели уопште да одобри такве кредитне захтеве, јер је ризик за банку сувише велики.

Позициони лимити се састоје у томе да банка у сваком моменту има програм структуре својих кредитних пласмана. Идеја је да се одређене диверсификације пласмана смањује кредитни ризик који би иначе био већи када би поједине категорије кредита имале већу концентрацију. Стога, банка може да одбије кредитне захтеве, уколико би тиме били пробијени лимити за одређену категорију банкарских кредита, упркос томе што испуњавају услове кредитног ризика.

Додатни износ банкарског капитала је трећи битан фактор код одобравања нових банкарских зајмова. Банке су, наиме, обавезне да држе додатни износ акцијског капитала на сваки додатни кредитни пласмана, јер је то за банку повећање њене кредитне изложености. Свакако да би банка одобрила додатни банкарски зајам она мора да располаже не само слободним кредитним потенцијалом за пласман него и додатним износом капитала који у одређеном проценту мора да покрива додатни износ зајма.

Мониторинг кредита

После момента одобравања кредита, банка не врши само техничке послове око наплате доспелих кредитних рата него и мониторинг (праћење) кредита који су у оперативној функцији. Циљ овог праћења јесте да се сагледа квалитет целокупног зајмовног портфолија као и да се прате перформансе сваког појединачног зајма. Смисао праћења укупног портфолија везан је за кредитну политику банке и њену политику ликвидности. Праћење појединачних зајмова значајно је да би се благовремено предузимале корективне акције, уколико би дошло до застоја у сервисирању дугова од стране дужника. Путем мониторинга зајмова банка оцењује да ли је потребно да коригује висину резерви и капитала у циљу покрића губитака по једном делу зајмова. И најсигурније банке имају извесне губитке по зајмовима, али је битно да ти губици буду у границама толеранције.

Уколико банка не наплати кредит односно камату у року од деведесет дана по доспећу – а није дошло до репрограмирања зајма – сматра се да такви зајмови треба да буду отписани. Отпис зајмова (charge/offs) не мора да значи дефинитивни губитак средстава за банку, пошто постоји могућност да се и отписани зајмови накнадно, бар делимично отплате. У неким анализама се користи претпоставка да чак 50 % отписаних зајмова може бити накнадно наплаћено (тзв. recovery rate).

1.5. Санациони сценарији

Када се утврде проблемски зајмови, банка стоји пред избором између ликвидације или санације компаније. Уколико се процени да путем санационих поступака не може поново да се добије здрава комапнија, која је у стању да сервисира своје дугове, решење би било да се да се изврши ликвидација компаније. Међутим, банке често преферирају санацију дужничке компаније, уколико се на основу интензивних разговора закључи да постоје реалне шансе да кредит буде враћен по репрограмираним условима. У том случају стручњаци банке и компаније дужника заједно разрађују варијанте санационог програма. Санациони поступак се најчешће завршава реструктуирањем зајма што практично значи да се модификују услови зајма. Код реструктуирања зајма банка може да тражи додатне гаранције. Уколико дође до прихватања санационог сценарија и до репрограмирања зајма, избегнут је отпис зајма.

Реструктуирање зајма у суштини значи да се купује време да би се створила могућност да дужничка компанија санира своју економску и финансијску ситуацију, како би поново била у могућности да сервисира свој дуг према банци. Банка прихвата репрограмирање зајма под одређеним условима који треба да доведу до повећања способности дужника да отплати дуг. Ти услови укључују извесне промене у производном програму и укључивању нових производа, прекомпоновању маркетинга, неминовном смањењу плата у компанији, елиминисању вишка запослених итд. Реструктуирање компаније може да укључи и промену власничке структуре, нпр. да она буде преузета од стране друге компаније и сл. Циљ програма је да се умање трошкови, повећа продаја и с њом и доходак, па према томе повећа способност и створе неопходни услови за отплату дуговања.

1.6. Кредитна анализа компанија

Кредитна анализа компанија као тражилаца банкарских зајмова има за циљ да утврди кредитну способност тражилаца кредита и да тиме установи степен кредитног ризика. Сваки банкарски кредит садржи у себи известан ризик, али банка у својој политици зајмова мора да утврди степен ризика који може да прихвати. Кредитни ризик састоји се у вероватноћи да кредит (зајам) неће бити враћен о року доспећа заједно са припадајућим каматама. Уколико неки зајмови не буду враћени банци, то за њу представља губитак који се апсорбује путем издвојених резерви за покривање губитака или на терет капитала банке.

Пре конкретне анализе кредитног захтева, оперативни банкар треба да има јасне одговоре на следећа питања:

1. Какав је квалитет дужника и квалитет добијених информација?
2. За шта ће бити употребљена средства зајма?
3. Колико може клијент да узајми?
4. Који је примарни извор отплате и када ће зајам бити отплаћен?
5. Шта је секундарни извор отплате, односно шта је колатерал или гаранција?

Карактер дужника се најбоље може сагледати из његовог ранијег понашања код коришћења кредита из разних извора. Квалитет добијених информација на основу финансијских извештаја има већу вредност уколико је компанија претходно успешно прошла кроз ревизију код неке признате ревизорске фирме.

Употреба средстава зајма је значајна и због начина враћања зајма. Краткорочни зајмови за покривање сезонских залиха враћају се по правилу одједном после завршетка периоду у којем је постојала потреба за додатним обртним капиталом, па према томе и за кредитима којима се покривају те повремене потребе компанија. Зајмови за фиксне инвестиције као и за трајни обртни капитал одобравају се путем инвестиционих кредита (term loans) са дужим роковима враћања и то обично на бази ануитетног програма. Кредити који се користе за аквизиције (куповине других фирми) такође се отплаћују неколико година.

Износ средњерочног / дугорочног зајма може се извести из пројектованих финансијских токова у наредном периоду. Наиме, висина таквих зајмова мора да буде покривена отплатним потенцијалом дотичне компаније у одговарајућем временском хоризонту. Према томе, износ отплатних зајмова је функционално повезан са роком враћања тих зајмова. Висина годишњег отплатног потенцијала је она карика која спаја износ зајма и прихватљив рок отплате зајма.

Примарни извори враћања / отплате зајма су пројектовани новчани токови у периоду трајања зајма. Главни извор враћања зајма је новчани ток из редовног пословања компаније. Остали примарни извори враћања зајма су: продаја делова активе компаније, новац добијен путем емисије акција или обвезнице компаније на тржишту капитала.

Секундарни извор отплате кредита су колатерали и гаранције. Банке нису нарочито заинтересоване да код одобравања кредита компанијама користе колатерале у виду пословне активе комапаније (залиха, опреме и сл.). Преузимање и продаја таквих облика колатерала од стране банке практично значи онемогућавање пословања комапније. Сем тога, банке код ликвидације таквих колатерала имају трансакционе трошкове, а често нису у стању да такве колатерале продају на секундарном тржишту без губитака. (Са друге стране, колатерали се успешно примењују код банкарског кредитирања грађана.) Стога су банке више заинтересоване за гаранције код одобрених кредита компанијама, при чему се као гаранти појављују друге финансијске институције, а понекад и јаке нефинансијске компаније.

Постоје три приступа у евалуацији кредитних захтева компанија и то су:

1. Анализа финансијских индикатора
2. Анализа и пројектовање финансијских токова и
3. Credit scoring модели.

Анализа финансијских индикатора даје слику пословних и финансијских перформанси компаније у неколико претходних година. Иако је то уназад орјентисан приступ, он даје индикације о пословном и финансијском понашању компаније. Анализа финансијских токова је орјентисана на наредни период, у којем треба да се одвија отплата зајма и она показује висину отплатног капацитета, а индиректно и рок могућег враћања зајма. Credit scoring модели дају брзе одговоре на питања какав је степен ризика у погледу враћања зајма на бази критеријума који су унети у компјутерски софтвер (алгоритам).

1.7. Кредитирање становништва

Кредитирањем становништва се финансира потрошња становништва изнад формирања њиховог текућег дохотка, чиме се повећава стандард становништва и поспешује реализација у предузећима. Њима се директно финансира потрошња, али се посредно доприноси бржој реализацији у предузећима и сходно томе, може се рећи да се кредитирање становништва јавља у функцији оптимизације односа између производње, реализације и потрошње.

Банкарски кредити становништву су само део укупног обима потрошачких кредита у систему с обзиром да поред банака и друге финансијске институције и предузећа учествују у одобравању кредита становништву.

Генерална тенденција банака је да се више оријентишу на кредитирање становништва као и мале привреде. Кредитирање компанија нема више онај значај у укупном пословању банака као у ранијим периодима из разлога што веће компаније имају разне алтернативне изворе финансирања. Такође, компаније су више осетљиве на каматне стопе него домаћинства. Истовремено, путем кредитирања, банке настоје да учврсте финансијске везе са домаћинствима у виду држања депозита код одговарајуће банке, чиме банке стварају стабилне и релативно јефтине изворе средстава.

Главни облици потрошачких кредита су следећи:

- Кредити за куповину намештаја,
- Кредити за куповину аутомобила,
- Кредити по основу кредитних картица,
- Кредити за куповину кућних апарата,
- Готовински кредити,
- Overdraft по текућим рачунима итд.

Кредити за куповину намештаја и кућних апарата отплаћују се путем месечних рата. Кредити за куповину аутомобила одобравају се са роком враћања до 5 година и са планом месечне отплате. Кредити по основу задужења по кредитним картицама као и овердрафти спадају у револвинг кредите, што значи да се задужења могу обнављати, али до уговореног лимита. Готовински кредити се обично враћају одједном.

Банке у новије време врше велику експанзију на пољу платних картица, при чему су посебно заинтересоване за кредитне картице, јер оне повлаче задужења грађана. Банке могу да издају сопствене кредитне картице, али такође врше услужне активности за најпознатије кредитне картице као што су Виза и МастерКард. У том случају банке плаћају компанијама које емитују ове картице једнократну чланарину као и годишњу провизију која зависи од броја клијената банке који активно користе картицу. Сматра се да су послови око кредитних картица најпрофитабилнији за банке.

У области потрошачког кредитирања постоји тенденција упрошћавања процедуре, редуковања оперативних трошкова и ограничавање ризика кредитне деликвенције. Ради минимизације ризика губитка, формирају се специјалне резерве. Други ниво ограничења ризика се обезбеђује механизмом покрића и осигурања ових кредита, скраћивањем рокова , повећањем учешћа и сл. Веће банке имају мање учешће кредита становништва у укупним пласманима. Банке стимулишу кредитирање потрошача и од стране предузећа, тако што откупљују робне хартије трговинских предузећа која продају своју робу домаћинствима на кредит. Банке кредитирају становништво на три начина: 1) Одобравањем потрошачких кредита; 2) Стамбених кредита; 3) Кредитирањем фармера и малих предузећа.

Кредитна анализа

Кредитна анализа индивидуалних тражилаца банкарских кредита се битно разликује од кредитне анализе које се односи на компаније које траже кредит од банке. Разлика је у томе што постоји велика маса индивидуалних тражилаца кредита за разлику од знатно мањег броја компанија.

У анализи кредитне способности грађана банке фокусирају три фактора:

- Доходак тражиоца кредита
- Карактер тражиоца кредита
- Колатерал или друге облике гаранција

Карактер тражиоца кредита је битан, јер указује да ли дужник има висок степен одговорности да врати кредит о року заједно са каматама. Овај психолошки портрет потенцијалног дужника може се сагледати из његовог дотадашњег понашања као корисника кредита код разних банака и других кредитора. Банка може да „ кредитну историју“ тражилаца кредита делимично сагледа из дотадашњих односа те банке са њим, али то није довољно. Стога се банка обраћа специјализованим кредитним бироима који достављају информације о дужничком понашању потенцијалног дужника код разних кредитора у ранијем периоду. Проверава се да ли је тражилац зајма у ранијем периоду користио тактику да доспели кредит отплаћује новим кредитом. Посебно се фокусира да ли је потенцијални дужник имао у ранијем периоду кредитне деликвенције.

Месечни доходак тражиоца кредита је веома битан за сагледавање стварне могућности враћања траженог износа кредита. Висина дохотка је основа за утврђивање висине месечних рата које је дужник способан да плаћа банци из свог текућег дохотка. Пошто је веома тешко предвидети кретање будућег дохотка тражиоца, то се поред садашњег месечног дохотка узима у обзир дужина радног стажа.

Колатерал је секундарни извор за наплату дуга, уколико дужник не извршава своје дужничке обавезе према банци. То може да буде хипотека на покретну имовину за коју је кредит коришћен. Специфичан облик покрића ризика за банке су жиранти који гарантују исплату дуга банци и, у случају неизвршења тих обавеза, преузимају на себе обавезу исплате остатка дуга.

Евалуационе процедуре

У основи постоје две процедуре путем којих се процењује кредитна способност потенцијалног дужника односно висина кредитног ризика за банку у вези захтева за одобрењем потрошачких кредита.

1. Традиционална процедура се заснива на искуственој процени од стране професионалних банкарских службеника. У овом случају банкарски службеник, полазећи од смерница банке у вези са потрошачким кредитима, субјективно процењује да ли се конкретан случај уклапа у стандарде банке или не. Ради се о субјективној процени банкарског службеника којом се операционализују објективни стандарди банке. Ти стандарди се односе пре свега на три раније поменута фактора кредитне способности (карактер, доходак, колатерал), али се они шире разрађују у циљу стварања комплетније слике о степену ризика код конкретног кредитног захтева.

2. Credit scoring модели се све више користе у банкарству и они се састоје у коришћењу компјутерских програма на основу којих се аутоматски израчунава број поена у конкретном кредитном захтеву. Да би ова процедура могла да функционише, потребно је пре свега да постоји адекватан компјутерски софтвер који за сваки од 8-12 фактора одређује број поена. Подаци који се убацују у компјутер добијају се од тражиоца кредита, али се проверавају и допуњују код кредитних бироа. Иако банке не користе истоветне компјутерске програме, може се сматрати да су главни фактори који требају да добију поенску валоризацију следећи:

   - Колики је износ месечне рате у односу на месечни доходак,
   - Да ли тражилац живи у сопственом стану или под киријом,
   - Колики је месечни доходак тражиоца зајма,
   - Да ли је тражилац имао кредитне деликвенције до сада и колике,
   - Колико дуго тражилац ради у неком предузећу/установи,
   - Колике су финансијске активности тражиоца итд.

На основу података унетих у компјутер, свака позиција добија одговарајући број поена. Збир поена је битан за доношење кредитне одлуке.

Процедура кредитне анализе на бази credit scoringa има значајну предност што омогућује врло брзо доношење кредитних одлука. Ако се на бази credit scoring процедуре користи компјутер, кредитна одлука може се донети за мање од 10мин. Сем тога, доношење такве одлуке је потпуно објективизирано, што значи да не постоји евентуална субјективна пристрасност банкарског службеника. С друге стране, традиционална процедура, уколико се веома савесно и стручно спроводи, може да комплексније сагледа кредитну способност тражилаца кредита.

Принципи кредитне политике

Осим основних принципа банкарског пословања (ликвидности, сигурности и рентабилности) пословна банка треба да се придржава основних правила кредитне политике, који могу бити универзални и специфични.

Универзални принципи кредитне политике банака су:

- избегавање високе концентрације пласмана у поједине гране, секторе привреде ради дисперзије ризика (осим код специјализованих банака)
- сопствено учешће клијената који захтевају кредит код инвестирања, обезбеђивања средства за обртна средства
- формализоване процедуре код утврђивања услова кредитирања
- финансијски извештај за клијента у периоду од претходних годину дана
- амортизациони план исплате и план кварталних прилива клијената
- надзор и контрола коришћења кредита

Специфични принципи кредитне политике, који важе за поједине банке односно за поједине врсте кредитних послова јесу:

- утврђивање рестриктивности (обима) пласмана за дугорочне намене;
- ограничавање кредитних линија на рок до годину дана, уз могућност револвинга (поновног уговарања);
- ограничење одобравања краткорочног кредита највише до 90 дана;
- утврђивање максималне вредности кредита у односу на вредност залоге;
- увођење посебних ограничења за специфичне намене – код потрошачких кредита, код инвестиционих кредита и сл.

Кредит је без сваке сумње постао један од круцијалних банкарских послова у савременом банкарском пословању.

На развој модерних облика кредита, утицало је са једне стране проширење круга корисника и настанак иновативних облика, а са друге стране уплив банака и осталих финансијских институција.

ДРУГИ ДЕО

2. Кредитне институције

Одобравање зајмова клијентима суштина је пословања банака и многих других компанија које се баве одобравањем зајмова, као што су финансијске компаније и кредитна удружења, како у свету тако и у Републици Србији. Зајмови су основна компонента активе већине банака и других компанија које одобравају зајмове пословним фирмама и појединцима. За ове институције, зајмови су основни извор прихода од пословања.

Зајмови представљају „разлог постојања“ већине банака и финансијских институција. Такође, они одређују основну улогу ових институција у заједници, без обзира на то да ли је та заједница мали град или читава земаљска кугла.
Кредити утичу на економски развој. Стручњаци често говоре да се веома брзо може уочити у којим заједницама банке и остале финансијске институције добро послују када је у питању одобравање зајмова, најчешће према појави нових пословних компанија, развијеној инфраструктури и сл.

Банке или финансијске и кредитне институције, у сваком тренутку, морају бити супериорне у погледу портфолија кредита. Из овог разлога зајмодавци морају имати политику управљања којом се дефинишу врсте зајмова који ће се одобравати, кад и под којим условима, банке конкретно, морају стално да прате свој коефицијент укупних зајмова у односу на укупну активу, свесне чињенице да повећање коефицијента зајма у односу на активу обећава веће приходе, али и већи ризик. Банке, уједно, морају да прате пажљиво и пораст коефицијента зајмова у односу на капитал. Регулаторни органи ће оштро реаговати и ограничити раст зајмова уколико повећање капитала не прати раст зајмова, да би заштитили клијенте који су уложили своју штедњу у банкарску делатност.

На основу свега реченог може се закључити да финансијске и кредитне институције представљају својеврсне централне регистре који поред послова које обављају, воде и поседују прецизну евиденцију о корисницима услуга.

Како степен финансијске дисциплине непосредно утиче на ниво ликвидности банака и има утицај на висину активних каматних стопа, у виду њиховог смањења, то је потреба организовања послова праћења бонитета банкарских клијената итекако постала реалност у свету и код нас.
Организованим праћењем бонитета клијената повећава се степен уредности и измиривања обавеза грађана према банкама, јер се на овај начин превентивно делује на савест клијената.

Праћење података клијената обавља се путем и у форми Кредит Бироа или сличних финансијских институција.

У наставку ће бити речи о таквим институцијама у Сједињеним Америчким Државама, Европској Унији и Републици Србији.

2.1. Финансијске и кредитне институције у Сједињеним Америчким Државама

Целокупни финансијски систем Сједињених Америчких Држава заснива се на раду и постојању највеће централне банке у свету – Систему Федералних Резерви.

У оквиру ове централне банке послују и остале финансијске институције укључујући ту и Администрацију националне кредитне Уније која врши одобравање кредита на простору целокупне државе, а на коју ће бити стављен акценат у овом делу рада.

Најпре ће бити укратко изнесен настанак Федералних Резерви а затим и настанак саме Кредитне Уније.

2.1.1. Историјат Система федералних резерви

До двадесетог века, основно обележје америчке политике био је страх од централизоване моћи. Такав страх од централизације био је један од разлога отпора оснивању централне банке у Америци. Други разлог представљало је дугогодишње неповерење америчке јавности према таквом повезивању чији је симбол била управо централна банка. Управо то неповерење према оснивању централне банке довело је до пропасти прва два експеримента у централном банкарству чија је сврха била надзор банкарског система: Прва банка Сједињених Америчких Држава (*First Bank of United States)* се распала 1811. године, а овлашћење за рад Друге банке Сједињених Америчких Држава (*Second Bank of United States)* истекло је 1836. године и није обновљено јер је 1832. године председник Ендрју Џексон (Andrew Jackson) ставио вето на његову обнову.

Забрана обнове дозволе за рад Друге банке Сједињених Америчких Држава (*Second Bank of United States)* 1836. године, направила је озбиљан проблем америчким финансијским тржиштима јер више није било кредитора крајње инстанце односно централне банке која би банкарском систему обезбедила средства за спречавање „банкарске панике“. Такве банкарске панике постале су учестала појава на сваких двадесетак година, крајем деветнаестог и почетком двадесетог века, што је кулминирало паником 1907. године. Та паника је изазвала пропаст огромног броја банака и депонената да је јавност коначно увидела да је централна банка ипак потребна ради спречавања будућих таквих паника.

Постојале су озбиљне несугласице око тога да ли би централна банка требало да буде приватна банка или владина институција. Из узаврелих расправа о томе, дошло се до компромиса. Конгрес је 1913. године усвојио Закон о федералним резервама и, као што иначе чини, и њега уврстио читав низ прописа, а на основу тог закона основан је Систем федералних резерви са 12 регионалних банака федералних резерви (12 регионалних банака федералних резерви тј. централних банака које су повезане у Систему федералних резерви).[9]

[9] Mishkin S. F.; *Монетарна економија, Банкарство и финансијска тржишта*, Дата Статус, Београд 2006. год., стр. 335

Историја Администрације националне кредитне Уније

На почетку треба напоменути да је Администрација националне кредитне Уније (*The National Credit Union Administration - NCUA*) независна државна агенција која се бави оцењивањем и праћењем државних кредитних јединица. Агенција такође управља и кредитним осигуравајућим фондом који осигурава преко 80 милиона кредитних рачуна свих државних кредитних јединица.

Потписивањем Акта о Федералној Кредитној Унији, 1934. године, акт је укључен у закон са циљем да прати и оцењује кредитне јединице у целој земљи. Током 40-их и 50-их година прошлог века, кредитна унија се ширила да би 60-их година достигла број од 6 милиона корисника у преко 10.000 државних кредитних јединица.

Седамдесетих, Биро постаје независна државна агенција када је основана Кредитна Администрација за праћење и оцењивање државних кредитних јединица, а уједно је основан и Осигуравајући Фонд. Биро током седамдесетих година трпи велике промене услед којих одлучује да прошири делатност и услуге које нуди уводећи хартије од вредности и хипотекарне кредите. Седамдесете су биле године дивовског раста кредитних јединица. Број корисника се удвостручио, а средства су достигла износ од 65 билиона долара.

Осамдесете године обележила је висока стопа инфлације и велика незапосленост. Током 1985. године, Осигуравајући Фонд је био принуђен да затражи докапитализацију од Државе како би безбедно наставио даље пословање. Од тада, током 90-их и почетком 21 века, кредитне јединице послују здраво и сигурно. Штете на терет Бироа су минималне, а Осигуравајући Фонд наставља са здравим пословањем.
Данас Биро има близу 82 милиона корисника са депозитима и зајмовима преко 520, односно 355 билиона долара у преко 9.500 пословних јединица.

Кораци у процесу одобравања зајмова

Већина зајмова појединцима се одобрава на основу директног захтева од стране клијента који контактира зајмовну интитуцију и попуњава образац за одобравање зајмова. При зајмовима за пословање, с друге стране, прво долази до контакта између стручњака за одобравање зајма и представника пословне компаније која послује на територији на којој послује и зајмодавац. Понекад ће стручњаци за зајам масецима контактирати исту компанију пре него што клијент коначно пристане да пружи шансу зајмовној институцији и попуни захтев за одобравање зајма. Већина запослених у одељењу за зајмове саставља извештај о контакту са клијентом после завршене посете пословним просторијама потенцијалног новог клијента. Овај извештај се ажурира после сваке наредне посете и стручњаку за зајам даје суштинске информације о потенцијалном клијенту пре него што се остваре други лични контакти.

Када клијент одлучи да поднесе захтев за одобравање зајма, обично следи разговор са стручњаком за зајам током којег се клијенту даје могућност да изнесе своје кредитне потребе. Овај разговор је од изузетне важности, зато што се стручњаку за зајам пружа могућност да процени карактер клијента и стварну сврху зајма. Уколико се покаже да клијент не приступа искрено поштовању услова зајма, ова чињеница се узима као важан фактор који не иде у прилог захтеву за одобравање зајма.

Уколико се подноси захтев за пословни или хипотекарни зајам, стручњак за зајам обично одлази на лице места да би извршио процену локације на којој се налази клијент и стање његове имовине, као и да би поставио евентуална додатна питања, уколико је то потребно. Стручњак за зајам може да контактира друге повериоце који су раније одобравали зајмове овом клијенту да би оценио њихово искуство у пословању са овим клијентом. Да ли се клијент у потпуности придржавао услова претходних уговора о зајму и да ли је, ако је било потребно, држао одговарајући салдо депозита. Ранија евиденција о плаћању често открива много о карактеру клијента, искрености у погледу сврхе зајма и осећају одговорности када се ради о коришћењу кредита који му је одобрила односна кредитна институција.

Уколико сви проверени подаци иду у прилог клијенту, од клијента се тражи да достави неколико основних докумената који су потребни зајмодавцу да би у потпуности могао да оцени захтев за одобравање зајма, укључујући комплетне финансијске извештаје и, ако је у питању корпорација, одлуку Одбора директора о сагласности да се воде преговори о зајму са зајмодавцем. Када се прикупи сва документација, кредитна служба зајмодавца спроводи детаљну финансијску анализу подносиоца захтева у циљу утврђивања да ли клијент има довољан прилив средстава и капитал као гаранцију да ће отплатити зајам. Служба за кредитну анализу потом израђује преглед и даје своју препоруку, што се даље прослеђује односном кредитном одбору на одобрење. Када су у питању већи зајмови, запослени у служби за кредитну анализу могу усмено да изнесу своје закључке како би се развила дискусија између аналитичара и кредитног одбора о јаким и слабим тачкама захтева за одобравање зајма.

Уколико кредитни одбор одобри захтев клијента за одобравање кредита, стручњак за зајам или кредитни одбор обично проверавају имовину или друга средства која се могу заложити као колатерално јемство да би зајмовна институција одмах имала приступ колатералном јемству или да би могла да стекне право власништва над односном имовином уколико дође до неизвршења обавеза по уговору о зајму. Овај корак често се назива комплетирање захтева зајмодавца у погледу колатералног јемства.

Када су стручњак за зајам и кредитни одбор сигурни у основаност зајма и предложеног колатералног јемства, долази до израде напомена и осталих докумената који чине уговор о зајму, а потом их потписују све стране по овом уговору.

Да ли је ово крај поступка? Да ли стручњак за зајам може да стави потписани уговор о зајму у фасциклу и да заборави на њега?

Тешко да је то могуће.

Уговор мора стално да се проверава да би се видело да ли се поштују услови уговора и да ли се сва потребна плаћања главнице и камате извршавају као што је уговорено. Када су у питању већи комерцијални кредити, стручњак за зајам повремено ће посећивати компанију клијента да би проверио како компанија послује и да би утврдио које друге услуге могу бити потребне клијенту. Стручњак за зајам или други члан тима обично уноси информације о новом клијенту по зајму у компјутерски досије који се назива *профил клијента*. Овај досије садржи опис услуга које клијент тренутно користи, као и друге информације потребне руководству да би могли да прате пословање клијента и његове потребе у погледу финансијских услуга.

Пример: Извештај о контакту са клијентом[10]

Име клијента: _____
Адреса: _____ Телефон: ( ) _____
Најскорији контакт зајмодавца са овим клијентом : _____
_____
Имена слушбеника који су остварили последњи контакт са овим клијентом: _____
_____
Да ли овај клијент сада користи наше услуге? _____да _____не
Које? _____
Уколико је одговор не, да ли је овај клијент користио наше услуге у прошлости? _____
Ако је у питању пословна компанија, које је запослене особе или менаџере клијентове компаније контактирала наша институција? _____
Ако је у питању појединац, занимање клијента? _____
Ако је у питању пословна компанија којом врстом пословања се клијент бави?_____
Приближни годишњи промет: _____$ Обим радне снаге: _____
Са којом банком клијент сада послује? _____
Које је проблеме (уколико их има) клијент навео у својим садашњим односима са банком?
_____
Које услуге овај клијент сада користи? (Молим да проверите)

_____Кредитна линија	_____Акредитив
_____Средњерочни зајам	_____Трансфер средстава
_____Текући рачун	_____Услуге управљања готовином
_____ЦД и други орочени улози	_____Повереничке услуге

Које услуге овај клијент сада *не* користи а које могу бити од користи за њега?
_____
Наведите резултате најскоријег контакта са овим клијентом: _____
_____
Кораци који се препоручују за следећи контакт (нпр. потребне посебне информације, потребно додатно особље): _____
_____

[10] Rose S. P., Hudgins C. S., Банкарски менаџмент и финансијске услуге, , Дата статус, Београд 2005, стр 532 .

Закони и прописи који се односе на потрошачке кредите

Како је потрошачки кредит један од најраспрострањенијих облика позајмљивања новца како широм света тако и у Сједињеним Америчким Државама то ће у даљем тексту бити стављен акценат управо на одобравање зајма појединцима. У САД-у су зајмови достигли износ од 7 трилиона $ већ на почетку 21. века.

Многи закони и прописи којима се лимитирају активности институција које одобравају потрошачке кредите донети су током последње четири декаде. Главни федерални закони сврставају се у две велике групе:

- **Прописи о објављивању података**, по којима је обавезно обавештавати клијента о трошковима и другим условима зајма, уговорима о закупу или другим финансијским услугама,

- **Закони о антидискриминацији**, којима се спречава категоризација корисника зајма према годинама старости, полу, раси или другим ирелевантним факторима и одбијање кредита било ком лицу искључиво због његовог сврставања у било коју од ових група. Многи зајмодавци сматрају да ови прописи представљају оптерећење и да нису у складу са технолошким и другим иновацијама. Та правила такође представљају проблем регулаторним органима, јер су суочени са многобројним приговорима и начином интерпретације. Ипак, проток адекватних финансијских информација клијената постаје све важнији због државне дерегулације финансијског сектора и све већег пропратног ризика како за финансијске институције тако и за њихове клијенте.

Обавезно приказивање података клијентима

Један од најважнијих делова федералног законодавства у вези са потрошачким кредитима јесте Закон о приказивању истинитих података приликом одобравања кредита који је усвојио Конгрес 1968. год. и који је поједностављен 1981. год. доношењем Закона о реформи поменутог закона. Одбор федералних резерви донео је пропис за имплементацију ових закона. Најважнији циљ овог приказивања истинитих података приликом одобравања кредита јесте у томе да се промовише информисаност зајмопримаца комплетним приказивањем услова и трошкова кредита. Зајмодавци су дужни да обавесте клијенте о годишњој процентуалној стопи (АПР, или утврђеној стопи) по траженом зајму, укупном доларском износу свих финансијских трошкова, и у случају хипотекарних зајмова на кућу, о потребним провизијама за добијање одобрења, трошковима закључивања и другим трошковима везаним за зајам.

Допуне уз Закон о приказивању истинитих података приликом одобравања кредита из 1970. и 1974. год. утицале су на доношење Закона о поштеном извештавању о кредиту и Закона о поштеном обрачунавању кредита. Први закон изричито даје могућност клијентима да имају приступ својим евиденцијама о кредиту, које се обично налазе у кредитним бироима.

Закон о поштеном извештавању о кредиту даје право појединцима и породицама да прегледају своје евиденције о кредиту и да захтевају да се изврши провера и исправка нетачних података. Према овом закону, кредитна институција је обавезна да одмах изврши исправку нетачних података и да дозволи клијенту да напише кратку информацију о нетачним ставкама које се налазе у фајловима. Штавише, тим законом строго се ограничава приступ фајловима о кредиту клијента и за то је потребна писана сагласност клијента.

Овде се може поменути и **Закон о пружању једнаких шанси свима** (*Equal opportunity Act*) прописује за банке и остале институције које одобравају потрошачке кредите да писаним путем обавесте своје клијенте који траже кредит када одбију њихов захтев. Они морају да наведу разлоге за одбијање, и када је коришћен извештај Кредитног бироа, клијент се обавештава где се Кредитни биро налази. На тај начин клијент може да провери свој извештај о кредиту и да захтева да се било каква грешка, уколико постоји у извешају, исправи. Добра страна овакве одређене форме одбијања јесте учтив позив да се користе друге услуге у институцији која се бави одобравањем позајмица и да се поново поднесе захтев за кредит.

Прихватљив клијентов захтев за одобравање кредита садржи доказе о:

- сталном месту запослења и боравка зајмопримаоца,
- тачности и конзистентности података које зајмопримац наводи,
- ваљаности сврхе позајмљивања средстава и
- зајмопримчевој вештини управљања средствима.

Када је захтев за кредит „танак“ у једној од ових ставки, службеник који се бави кредитним пословима суочава се са озбиљном одлуком и данас се све више ослања на неку врсту објективног система кредитног рејтинга да би донео добру одлуку о одобравању позајмице. Крајња одлука о прихватању или одбијању неког одређеног захтева за одобравање кредита зависи од очекиваног повраћаја и ризика тог предложеног кредита у односу на очекиване повраћаје и друге могуће инвестиције које зајмодавац може да реализује или их је већ реализовао, става руководства према ризику и позиције зајмодавца у очима регулаторне заједнице.

Закон о поштеном обрачунавању кредита из 1974. год. дозвољава клијентима да укажу на грешке обрачуна трговца или компаније која издаје кредитне картице, као и то да одмах добију извештај о спорним обрачунима. Клијент може да обустави плаћање спорног дела рачуна и не може се сматрати кривим нити се може присилити да плати казнену камату док се спор не оконча. Сваки поверилац који не одговори на упит клијента у вези са рачуном, или ако је одговорио а не испита нити покуша да реши настали проблем, мора коначно да плати спорне трошкове (максимално у износу од 50 $). Клијент треба да добије обавештење 30 дана унапред, пре него што зајмодавац или трговац евентуално измени трошкове кредита или провизију за извршење услуге.

Закон о поштеном приказивању кредита и трошкова картице захтева да клијенти који су поднели захтев за кредитне картице благовремено добију писано обавештење (обично пре него што се кредитна картица користи први пут) о потребним провизијама за отварање или обнављање кредитног рачуна. Такође, уколико постојећи рачун кредитне картице треба да се обнови а зарачунава се провизија за обнављање, клијент унапред треба да добије писано обавештење. Клијент треба да буде такође обавештен о свакој промени у вези са осигурањем или провизијама за кредитне картице. Ова правила посебно су предвиђена за кредитне картице које се издају клијентима на захтев достављен директном поштом, телефоном, или преко огласа који су доступни јавности.

На крају, ако клијент закасни са отплатом зајма, **Закон о поштеној наплати дуга** ограничава то у којој мери поверилац или институција за наплату дуга може да врши притисак на клијента да изврши плаћање. На пример, наплатилац дуга нема право да „малтретира“ дужника или да користи лажне изјаве да би добио информацију о дужнику или да ступи у контакт са њим. Позиви уручени у неуобичајено време или уручено на његово радно место незаконити су ако су достављени без дозволе дужника, а исто тако наплатилац дуга нема право да обелодани сврху позива било ком другом лицу сем дужнику.

Ова правила о наплати дуга спроводи Федерална трговинска комисија у САД.

2.1.2. Укидање дискриминације приликом одобравања кредита

Доступност кредитима битан је саставни део удобног живота данашње просечне породице.

Прихватање ове чињенице учинило је то да је Конгрес током 1970 – их ставио ван закона дискриминацију код одобравања кредита по основу година старости, пола, расе, националности, религије, места становања или добијања социјалне помоћи.

Закон о равноправним могућностима за одобравање кредита забрањује зајмодавцима да постављају нека питања клијенту као што су године старости и расе (изузетак је учињен за хипотекарне зајмове на куће, тако да федерална влада може да добије информацију ко добија а ко не добија хипотекарни кредит да би се утврдило да ли постоји дискриминација у овој виталној области). Такође, службеник задужен за зајам не може да се распитује о другим изворима прихода ванседмичне или месечне плате, сем ако клијент добровољно не пружи такву информацију.

2.1.3. Зеленашки кредити и субпримарни зајмови

У последње време било је доста дискусије о прописима који се односе на праксу одобравања потрошачких кредита. Једна од најконтраверзнијих пракси позната је као зеленашки кредит (*Predatory lending*) – злоупотреба од стране неких зајмодаваца, која је често повезана са хипотекарним зајмовима на кућу и зајмовима на кућу на основу разлике између вредности имовине и власниковог дуга којим је она оптерећена.

Ова пракса углавном подразумева такозване субпримарне зајмове (*subprime loans*) за зајмопримце са нижим просечним кредибилитетом, бар онако како на то гледају законодавни органи, по којима се зарачунавају превелике провизије и каматне стопе. Субпримарни зајмови обично се одобравају зајмопримцима који су познати као лоше платише, којима је раније отписан зајам, којим су банкротирали или који треба да изврше плаћање по судској пресуди.

Неки зеленаши – зајмодавци инсистирају на непотребном и скупом осигурању зајма у износима који су знатно изнад оних који су потребни за покриће стварног ризика по зајму. Прекомерни трошкови осигурања зајма и вишекаматне стопе могу да доведу до тога да несолидни зајмопримци не буду у стању да отплате кредит. Оваква некоректна пракса одобравања зајмова може да повећа број зајмопримаоца са ниским кредитним рејтингом дотле да изгубе и своје куће.

Амерички конгрес је 1994. године донео Закон о власништву кућа и заштити имовине (*Home Ownership and Equity Protection Act*) у циљу заштите купаца од оних уговора о кредиту koje они нису у могућности да испуне. Зајмови са годишњим процентним стопама (АПР) од 10 процентних поена или веше изнад приноса по америчким државним хартијама од вредности са сличним доспећем и са провизијама изнад 8% од износа зајма дефинишу се kao „злоупотреба“.
Када се зарачунавају ове високе каматне стопе клијент има на располагању 6 дана (три дана пре плус три дана после закључења уговора о зајму) да одлучи о томе да ли ће прихватити ову трансакцију. Ако институција koja одобрава кредит пропусти да прописано искаже трошкове и ризик, или ako унесе недозвољене услове у уговор о зајму, зајмопримац има право на то да у року од три године раскине трансакцију, а повериоци ће бити одговорни за настале штете.

Субпримарне позајмице тешко је регулисати. Ове позајмице отварају могућност појаве зеленашких кредита у трци за што већом зарадом. Међутим, субпримарно тржиште такође отвара могућности за коришћење кредита оним домаћинствима koja на други начин не би могла да добију кредит.

Захтеви за потрошачким кредитом на основу система – критеријума са збиром поена за утврђивање кредитне способности клијента

Већина зајмодаваца данас користи систем критеријума са збиром поена за разматрање захтева за зајам које добија од својих клијената. У ствари, главни системи кредитних картица као што је Master Card VISA користе рутински ове системе за оцењивање кредитне способности подносилаца захтева за кредитним картицама, док све већи број банака и других зајмодаваца користе модел збира поена за процену зајмова базираних на вредности куће, првог хипотекарног зајма и пословних зајмова.

Многе осигуравајуће компаније такође данас користе критеријум са збиром поена да би процениле нове власнике полиса и ризике које би ови потенцијални клијенти могли представљати за осигуравателја.

Систем критеријума са збиром поена има предност због тога што може брзо да се обради велики број кредитних захтева уз минимални рад, чиме се смањују оперативни трошкови а ови системи могу да буду и ефикасна замена за одлучивање у случају када се ради о неискусним службеницима за одобравање зајма, чиме се контролишу губици настали због спорних дуговања.

Многим клијентима одговара повољност и брзина којом се њихови кредитни захтеви обрађују путем овог система. Клијент често може телефоном да достави захтев за кредит или да попуни захтев преко Интернета, и зајмодавац ће за неколико минута добити извештај Кредитног бироа о том клијенту преко on line компјутерске мреже и моће ће брзо да донесе одлуку о захтеву клијента (у року од осам минута за зајмове за аутомобиле).

Системи критеријума са збиром поена обично су базирани на дискриминантним моделима или сличним техникама као што су „logit“ или „probit“ модели или неуро мреже у којима се користи неколико варијабли заједно да би се утврдио нумерички збир за сваког подносиоца захтева за кредит. Ако збир поена подносиоца захтева прелази преломни ниво он или она вероватно ће добити кредит уколико не постоје други неповољни подаци. Ако збир поена подносиоца захтева падне испод преломне границе, кредит ће вероватно бити одбијен, уколико не постоје неки олакшавајући фактори. Међу најважније варијабле које се користе у процењивању потрошачких кредита спадају рејтинг Кредитног бироа, власништво куће, висина прихода, број и врста депозитних рачуна, врста професије, и време проведено на садашњем послу.

Основна теорија критеријума са збиром поена за утврђивање кредитне способности клијента је у томе да зајмодавци и статистичари могу да идентификују финансијске, економске и мотивационе факторе који одвајају добре од лоших зајмова, посматрањем велике групе људи који су раније подизали зајмове. Штавише, по овој теорији се претпоставља да ће исти финансијски и други фактори по којима су раније одвајани добри од лоших зајмова, уз прихватљив ризик грешке и даље примењивани за одвајање добрих од лоших зајмова.

Очигледно је да ова основна претпоставка може да буде погрешна ако се економија или други фактори нагло промене што је један од разлога томе што се често поново тестирају и ревидирају критеријуми са збиром поена за процену захтева за зајам да би се узели у обзир прецизнији показатељи. По систему критеријума са збиром поена обично се бира између 7 и 12 ставки из клијентовог захтева за кредит а за сваку ставку одређује се вредност поена од 1 до 10. На пример, испитивањем рачуна клијента, може се утврдити да су фактори на следећој табели били важни приликом одвајања добрих зајмова (тј. оних који се благовремено отплаћају) од спорних зајмова (чија је отплата озбиљно закаснила или није уопште извршена).

Највећи збир поена који клијент може да има по свом критеријуму са 8 фактора износи 430 поена, како је то доле приказано. Најнижи могући збир је 90 поена.

Јасно је да овакав систем искључује личну процену приликом поступка за одобравање зајма и скраћује зајмодавчево време за доношење одлуке од више сати на неколико минута. Међутим, овим системом ризикује се да се изгубе они клијенти који сматрају да зајмодавац није у потпуности сагледао њихову финансијску ситуацију и посебне околности које су довеле до тога да се поднесе захтев за зајам. Такође постоји опасност од тога да клијент поднесе тужбу у складу са федералним законом ако се у критеријуму са збиром поена примењују фактори као што су раса, пол, брачно стање или други дискриминантни фактори који су забрањени статутом или законским прописима.

Федерални прописи дозвољавају узимање у обзир година старости или неких других личних података као дискриминантне факторе ако зајмодавац може да докаже да ови фактори, на статистички значајном нивоу, заиста диференцирају добре од лоших зајмова и да се критеријум са збиром поена често статистички тестира и ревидира узимајући у обзир најновије промене у постојећем искуству са кредитима. Зајмодавац је обавезан да докаже да се по његовом систему критеријума са збиром поена за утврђивање кредитне способности успешно идентификују квалитетни захтеви за зајам, што је статистички потврђено.

Честа верификација и ревизија *credit scoring* система не само да је мудра с правне и законске тачке гледишта већ она такође ублажава највећу потенцијалну слабост таквих система – њихову неспособност да се прилагоде променама у економији и у начину живота породица.

Нефлексибилни систем процене кредитне способности може да представља велику опасност за програм потрошачких кредита институције која одобрава зајам, којим се одбацују солидни захтеви за потрошачким кредитима, умањује се репутација зајмодавца у регионима у којима пружају своје услуге и којима се додаје неприхватљиво висок кредитни ризик у портфељ зајма.

Табела збира поена за одобрене износе кредита [11]

Вредност или опсег збира поена	**одлука о кредиту**
280 или мање	одбити захтев
290-300 поена	одобрити кредит до 1.000$
310-330 поена	одобрити кредит до 2.000$
340-360 поена	одобрити кредит до 3.000$
370-380 поена	одобрити кредит до 4.000$
390-400 поена	одобрити кредит до 6.000$
410-430 поена	одобрити кредит до 10.000$

[11] Rose S. P., Hudgins C. S, Банкарски менаџмент и финансијске услуге, Дата статус, Београд 2005, стр 616.

Главни фактори модела критеријума са збиром поена и вредности поена[12]

Фактори за одређивање кредитне способности	**вредност поена**
1. Професија клијента	
Стручно или пословно извршно лице	100
Квалификовани радник	80
Службеник	70
Студент	50
Неквалификовани радник	40
Службеник са скраћеним радним временом	20
2. Стамбени статус	
Поседује кућу	60
Рентира кућу или стан	40
Живи са пријатељем или рођаком	20
3. Кредитни рејтинг	
Одличан	100
Просечан	50
Нема података	20
Сиромашан	00
4. Време проведено на садашњем послу	
Преко једне године	50
Једна година или мање	20
5. Време проведено на садашњој адреси	
Преко једне године	20
Годину дана или мање	10
6. Телефон	
Да	20
Не	00
7. Број издржаваних лица које је пријавио клијент	
Нема	30
Једно	30
Два	40
Три	40
Више од троје	20
8. Депозитни рачун	
Текући и штедни рачуни	40
Само штедни рачуни	30
Само текући рачуни	20
Нема	00

[12] Rose S. P. , Hudgins C. S., Банкарски менаџмент и финансијске услуге, Дата статус, Београд 2005, стр 615.

Формирање цена потрошачких кредита и кредита за некретнине: утврђивање каматне стопе и других услова кредита

Финансијска институција формира цену сваког потрошачког кредита утврђивањем каматне стопе, рока доспећа и услова отплате који су повољни како за зајмодавца тако и за клијента. Док су многи потрошачки кредити краткорочни са роком од неколико недеља или месеци, дугорочни кредити за куповину аутомобила, намештаја и нових кућа могу да буду одобрени на рок од једне до две године, а у неким случајевима на рок од 25 до 30 година. У неким случајевима, као што су кредити за аутомобиле, рокови доспећа по потрошачким кредитима у последње време одобравани су на дужи рок, пошто су више цене производа охрабриле зајмодавце да одобравају дуже рокове за отплату кредита да би клијенти могли да поднесу месечне отплате.

Службеник задужен за зајам обично ће бити у контакту са клијентом и предлагати му разне рокове доспећа док се не утврди план отплате који ће, узимајући у обзир друге дуговне обавезе клијента, одговарати садашњем и будућем планираном приходу домаћинства.
Конкуренција међу институцијама које одобравају потрошачке кредите такође је снажан фактор који данас утиче на формирање стопа по потрошачким кредитима. Када се зајмодавци суоче са јаком конкуренцијом, каматне стопе ће се смањивати и биће ближе трошковима зајма.

У даљем тексту биће наведени неки од модела за израчунавање каматне стопе и других услова кредита.

Модел „трошак плус“

За многе потрошачке кредите цена се формира од основне стопе или стопе трошкова са маржом профита и компензацијом за додати ризик. На пример, стопа по потрошачком кредиту у ратама може се видети из модела „трошак плус“.

Стопа зајма	=	Трошак зајмодавца у вези са	+	Неготовински
коју плаћа клијент		прибављањем средстава за зајам		оперативни трошкови

Институције које одобравају кредите користе разне методе утврђивања реалних стопа зајма које ће понудити својим клијентима. Најпопуларнији методи за обрачунавање стопа по потрошачким кредитима јесу обичан метод утврђивања камате, есконтна стопа и метод допунске стопе.

Обична камата

Начин одобравања обичне камате усклађује се према року кредита који зајмопримац користи. Ако клијент отплаћује зајам постепено, начин обрачунавања обичне камате одређује опадајући салдо зајма а тај умањени салдо тада се користи за одређивање износа камате која се дугује. На пример, претпоставимо да клијент тражи 2.000$ на годину дана по обичној каматној стопи од 12% да би купио намештај. Ако се ни један део главнице овог зајма не отплати до краја године, камата коју дугује клијент обрачунава се на следећи начин:

Камата која се дугује = Главница x Стопа x Рок

или

К = 2.000$ x 0.12 x 1 = 240$

О року доспећа клијент ће платити банци 2.240$ или 2.000$ на име главнице плус 240$ на име камате.

Метод есконтне стопе

По многим потрошачким кредитима клијентима се омогућава да отплаћују доспелу камату као и главницу постепено током периода трајања зајма, а по **методу есконтне стопе** клијент је дужан да камату плати унапред. Овим приступом, прво се одбија камата а клијент добија износ зајма умањен за износ камате која се дугује.

На пример, претпоставимо да службенике задужен за зајам понуди клијенту 2.000$ по стопи зајма од 12%. Износ од 240$ на име камате (2.000 x 0.12) одбија се од главнице зајма, зајмопримац добија на име депозита износ од 2.000$ минус 240$, или 1.760$. Када зајам доспе, клијент мора да врати целокупан износ од 2.000$. Ефективна каматна стопа по зајму износи:

$$\text{Есконтна стопа по зајму} = \frac{\text{Камата која се дугује}}{\text{Нето износ примљеног кредита}} = \frac{240\$}{1.760\$} = 0{,}136 \text{ или } 13{,}6\%$$

Метод допунске каматне стопе по зајму

Један од најстаријих метода за обрачунавање каматне стопе познат је као допунски метод, јер се свака камата која се дугује додаје износу главнице зајма пре него што се каже клијенту колике су рате отплате.

На пример, ако клијент тражи 2.000$ и понуди му се допунска каматна стопа од 12% и план отплате у 12 једнаких месечних рата, укупна плаћања која се дугују износиће 2.000$ на име главнице плус 240$ на име камате, или 2.240$. Свако месечно плаћање износиће 186,67$ (2.240$ / 12), и састојаће се од 166,67$ на име главнице зајма и 20$ на име месечне камате.

Пошто зајмопримац има просечно само око 1.000$ који су му на располагању у току године, ефективна каматна стопа по зајму приближно је два пута 12% или 24%. Само ако је зајам исплаћен у једном износу (паушално) на крају ће додатна стопа бити изједначена са обичном каматном стопом. Иначе, клијент плаћа вишу ефективну стопу по зајму од стопе која му је била понуђена.[13]

[13] Rose S.P., Hudgins C. S., Банкарски менаџмент и финансијске услуге, Дата статус, Београд 2005.

2.2. Европска Унија

Европска унија (скраћено: **ЕУ**) је међувладина и наднационална унија (заједница) двадесет седам европских држава. Унија своје корене води од Европско економске заједнице основане Римским уговором 1957. од стране шест европских држава. Од тада се Европска заједница проширила придруживањем нових држава-чланица и стекла већу моћ. Ова заједница је оформљена под садашњим именом *Уговором о Европској унији* (више познатим под именом *Мастрихтски уговор*) 1992. године. Многи аспекти ЕУ су постојали и пре потписивања овог уговора, преко разних организација оформљених 50-их година двадесетог века. Дана 29. октобра 2004, председници и премијери европских држава донели су први устав Европске уније, који тренутно чека ратификацију појединачно сваке земље потписнице.

Европска унија представља веома значајан и ефикасан пример економске интеграције. Тежња ка што већем степену економске интеграције испољавала се у Европској економској заједници од њеног оснивања Париским уговором из 1951. године.
Интегрални процеси стално су јачали и то на основама садржаним у начелима Римског уговора из 1957. године о три слободе: слободи кретања капитала, слободи отварања бизниса и слободи пружања услуга.
Године 1978. основан је и промовисан *Европски монетарни систем*. Креирање Европског монетарног система извршено је у функцији разрешавања проблема растућих дефицита платног биланса, међународне неликвидности и нестабилности валута.
У оквиру Европског монетарног система формирана је Европска централна банка (*European Central Bank - ECB*). Почела је са радом јуна 1998. године.

Европска монетарна унија и националне централне банке земаља чланица формирају европски систем централних банака (ЕСЦБ). Европска централна банка и националне централне банке су независни у извршавању својих задатака и овлашћења. Они не могу тражити нити прихватати инструкције органа и тела Европске Уније, од влада држава чланица или друге организације. Теоријски и практично независност Европске централне банке почива на институционалним оквирима јединствене монетарне политике Европске монетарне уније.

Одобравање кредита у Европској Унији у земљама чланицама врши се у оквиру њихових централних банака.
Међутим Европска Унија, као институција, делује на макро нивоу па се тако послови кредитирања на глобалном нивоу врше преко Европске Инвестиционе Банке, институције која је основана Римским уговором 1957. године као аутономна институција за подршку економским интеграцијама Европске Уније.[14]

Европска Инвестициона Банка, ЕИБ - Пружа разне финансијске услуге како би се обезбедила помоћ за пројекте, свакако у зависности од права на учешће и врсте пројекта. [15]

---

[14] Хаџић М., *Банкарство*, „Сингидунум“, Београд 2007.год., стр.

[15] Стакић Б., *Финансијски девизни менаџмент у туризму*, Факултет за финансијски и хотелијерски менаџмент, Универзитет Сингидунум, Београд 2007. год., стр. 312 - 316

Глобални зајмови - Јесу кредитне линије доступне банкама, лизинг компанијама или финансијским интитуцијама које су посредници у обезбеђивању средстава за мале у средње инвестиционе пројекте који задовољавају критеријуме Банке.
Локалне власти или мала и средња предузећа, могу добити помоћ за нове капиталне инвестиционе пројекте у вредности до 25 милиона евра.
Пријава је могућа директно код банака и финансијских институција посредника који делују на националном, регионалном или локалном нивоу.
Ове активности се спроводе углавном у земљама Европске Уније, али и у земљама нечланицама.[16]

2.3. Кредитни Биро у Републици Србији

„У Кредитном Бироу, банке су провериле рачуне и дуговања више од пет милиона грађана. Ти подаци су максимално заштићени од злоупотребе! Банке су последњих неколико година провериле кредитну способност две трећине грађана Србије, тражећи извештај Кредитног бироа о њиховим рачунима.“[17]

У Србији је 1. новембра 2004. године почео са радом Кредит Биро.

Одлука о оснивању Кредитног Бироа донета је у августу 2003. године. Тада је усвојен елаборат и почела припрема техничко-технолошке документације за оснивање Кредитног Бироа у оквиру Удружења Банака Србије (УБС).
Кредитни Биро је настао по узору на 26 кредит бироа у свету, при чему су уочене предности једних и недостаци других.

Оперативно, Кредитни Биро је почео са радом 1. септембра 2004. године када се почело са испробавањем и уходавањем хардверских и софтверских решења и разних апликација за прикупљање и дистрибуцију података, који су у електронској форми. Званични датум почетка рада је 1. новембар из разлога што су тада банке започеле повлачење извештаја, односно почеле да користе базу података бироа.

Делатност Кредитног Бироа

Кредитни Биро Удружења банака Србије обавља следеће послове:

- Прикупља податке о грађанима – банкарским клијентима о њиховој кредитној задужености и о њиховој уредности у измиривању обавеза према банкама и осталим повериоцима;
- Давање извештаја о бонитету банкарских клијената банкама и другим кредиторима чланицама Кредитног Бироа;
- Вођење јединствене базе података о бонитету клијената и

Анализу злоупотреба банкарских клијената и предлагање мера за спречавање тих злоупотреба.[18]

---

[16] Fonteyne W. – EU- From Monetary to Financial Union, Finance and Development, 2006год.
[17] http: // SveVesti.com; часопис Прес – „За банке нема тајни – Кредит биро поседује све податке о грађанима“, Верољуб Дугалић, генерални секретар Удружења банака Србије, Београд 24.12.2007. године
[18] Бачковић Р., Познановић Д., Арсенијевић Љ., *Организовање послова праћења бонитета физичких лица – банкарских клијената*, „Финансије, банкарство, ревизија и осигурање“ – часопис за теорију и праксу, Универзитет Сингидунум, Београд 2006. год.,стр. 6 - 22

Достављање података Кредитном Бироу

Приликом доласка клијента на шалтер било које банке са захтевом за кредит, банка је дужна да од њега тражи сагласност за проверу кредитне задужености и финансијске дисциплине код осталих банака. Уколико се деси да клијент одбије да банци проследи информације сасвим је сигурно да му банка неће одобрити кредит. Уколико се пак деси супротно и клијент да своју сагласност, која се електронским путем доставља Кредит Бироу, тада Биро прикупља податке од осталих банака и сачињава извештај који се затим електронским путем прослеђује банци од које је затражен кредит.

Уколико клијент затражи повлачење своје сагласности из Кредит Бироа, предавањем захтева било којој банци, подаци ће бити избрисани у року од 15 дана.

Податке из Кредит Бироа могу да користе банке, лизинг и осигуравајуће компаније, али и друге компаније и предузећа које желе да сазнају више о својим партнерима односно конкурентима.

Приступом свих банака Кредит Бироу омогућен је несметан приступ подацима, од стране овлашћених лица, јер су све банке умрежене посебним електронским системом. Подаци се прослеђују несметано, великом брзином.
Такође, грађани могу у свако доба да затраже податке о својој кредитној историји из Кредит Бироа, у сврху провере тачности и ажурираности података, уколико сумњају на евентуалне неправилности или сматрају да им је нека банка неправедно одбила кредит. Захтев могу доставити писмено или електронским путем, на прописаном обрасцу.

Предности су бројне, почев од смањења камата, преко бржег добијања кредита, мањег малтретирања на шалтерима, смањења потребе да се за зајам обезбеди додатна гаранција и сл., па тако нема разлога за страх од Кредит Бироа.

2.4. Бонитет, финансијске анализе, оцене и рејтинг

Утврђивање тј. оцена и праћење бонитета предузећа веома је значајно и сложено питање које није уопште једноставно решити. Иницијални проблем је одређен чињеницом да у теорији и пракси постоје различита схватања и приступи концепту бонитета, што је по логици ствари резултирало постојањем бројних и различитих методологија и оцена бонитета.

У случајевима кад расположива средства предузећа нису довољна за реализацију основних циљева предузећа, онда је неопходно задуживање предузећа и процена његове кредитне способности. Основни циљ је да се утврди степен ризичности, односно сигурност враћања кредита. При томе, кредитно способно предузеће је оно које у договореним роковима врати основицу дуга увећану за припадајући износ камата. То даље значи да мора да постоји бонитет потраживања за банку или другог зајмодавца од стране дужника. Аналогно томе, неопходно је утврдити кредитну способност односно бонитет дужника.[19]

Појава све оштрије конкуренције, у савреним условима пословања, која условљава борбу за афирмисање и опстанак на тржишту путем интерактивних односа између учесника, захтева свакодневно доношење бројних оперативних и стратешких одлука. Вишеструко пожељан и неопходан елемент у доношењу пословних одлука јесте податак о бонитету. За квалитетан систем информисања о бонитету неопходно је постојање потпуних, прецизних, упоредивих и доступних информација.[20]

Ради јачања стабилности финансијског тржишта и смањења степена системског ризика финансијског система, у Народној банци Србије су креиране нове услуге путем којих се исказује оцена способности измиривања обавеза привредног друштва – скоринг и мишљење о бонитету.

Скоринг је „објективизирана“ оцена способности измиривања обавеза, која у поступку вредновања финансијских учинака привредних друштава укључује примену метода квантитативне анализе и систематичког мониторинга уз подршку софистицираног експертског система. Скоринг има за циљ да процес доношења пословних одлука учини краћим, једноставнијим и ефикаснијим, а истовремено представља велику подршку аналитичару у поновљеном поступку финансијске анализе.

Мишљење о бонитету представља оцену способности измирења обавеза привредног друштва. Доноси се у поступку свеобухватне финансијске анализе која обухвата квалитативну и квантитативну анализу. У мишљењу о бонитету исказује се умешност пословања на дуги рок, степен заштите поверилаца, степен заштите од презадужености, ниво улагања у будући развој. Мишљење о бонитету може бити значајна подршка у избору пословног партнера, за праћење активности конкурената али и за сопствену промоцију и потврду успешности.

---

[19] Бараћ С., Стакић Б., Иваниш М., *Практикум за банкарство*, „Сингидунум“, Београд 2003. год., стр. 426

[20] Rose S. P., Hudgins C. S., *Банкарски менаџмент и финансијске услуге*, Дата Статус, Београд 2005. год., стр 521

- **Комуникација са корисницима**

У Одељењу за регистре, развој послова заснива се на активној комуникацији са корисницима и доступности података у оба смера. Основна намера овог процеса јесте модернизација и унапређење његовог квалитета, усмеравање ка електронској комуникацији и континуирано усавршавање.
Током 2004. године начин доставе финансијских извештаја преведен је у електронски начин доставе. Он је умногоме олакшао и убрзао унос и контролу података, креирање извештаја и штампање података на прописаним обрасцима.
За разлику од 2004. године када је у електронској форми примљено око 5% финансијских извештаја у 2006. години тај број је износио чак 30%.

Са друге стране, у поступку извештавања корисника, јако је важно обезбедити тачност, прецизност и брзу доступност информацијама, што је свакако императив савременог пословања. Услов за то је аутоматизација поступка добијања података коришћењем најсавременијих технолошких решења. Од самог оснивања, Интернет сервис Одељења за регистре постављен је на таквим компонентама и омогућује својим клијентима изузетно брзу и поуздану испоруку. Свега 5% корисника наручивало је услуге Одељења за регистре електронским путем, да би данас тај број достигао 40%.

- **Регистар бонитета**

Регистар бонитета је електронска база података о бонитету правних лица и предузетника који имају седиште на територији Републике Србије. Ради се о јединственом и стандардизованом систему.
Подаци о бонитету воде се за предузетнике и за правна лица.
Подаци за правна лица се воде по групама, и то за:

- привредна друштва и задруге;
- банке**;**
- друштва за осигурање;
- брокерско-дилерска друштва;
- установе;
- даваоце финансијског лизинга;
- друштва за управљање инвестиционим фондовима и
- друштва за управљање добровољним пензијским фондовима.

Вођење Регистра бонитета

Вођење Регистра бонитета врши Народна банка Србије на основу података из регистара и евиденција које води, и то:

- електронске базе финансијских извештаја;
- јединственог регистра рачуна;
- евиденција принудне наплате и
- регистара банака, друштава за осигурање, давалаца финансијског лизинга и друштава за управљање добровољним финансијским фондовима – којима је издала дозволу за рад.

Регистар бонитета Народна банка Србије води и на основу података које јој достављају следећи надлежни органи:

- Агенција за привредне регистре;
- Републички завод за статистику Србије;
- Министарство финансија – Пореска управа;
- Комисија за хартије од вредности;
- Агенција за приватизацију;
- Трговински судови и
- Централни регистар, депо и клиринг хартија од вредности.

Такође, Народна банка Србије ове податке преузима и на основу уговора или споразума које са органима закључи гувернер или лице које он овласти, а оне податке који су јавни и доступни преузима са Интернет страна тих органа тј. из службених гласила у којима се они објављују, у складу са законом.
Регистар бонитета води се у складу с начелима свеобухватности, стандардизације, ажурности, континуитета, хармонизације са стандардима Европске уније, доступности и заштите података.

У Регистру бонитета подаци о бонитету се воде почев од 1994. године, осим за:

1. установе и предузетнике – за које се воде почев од 2004. године
2. даваоце финансијског лизинга и друштва за управљање добровољним пензијским фондовима – за које се воде почев од 2006. године и
3. друштва за управљање инвестиционим фондовима – за која се воде почев од 2007. године.

Базе података о правним лицима и предузетницима Регистра за бонитет су комплексне и међусобно повезане.
Регистар чине две базе:

1. База изворних података и докумената и
2. База изведених података и показатеља

Базу изворних података и докумената чине објективизовани рачуноводствени подаци из финансијских извештаја. Подаци се чувају у изворном облику у складу са прописима и стандардима финансијског извештавања који су били на снази у години на коју се ти подаци односе.
Поред изворних података, базу чине и:

- основни (статусни) подаци;
- мишљења овлашћеног ревизора;
- подаци о данима неликвидности;
- подаци о тржишној вредности акција и о берзанском курсу акција из евиденције берзи.

Базу изведених показатеља и података чине објективизовани, стандардизовани и међусобно упоредиви подаци и показатељи, у којима су анулиране измене прописа.
Исказују се као:

- подаци из финансијских извештаја у компаративним временским серијама;
- индивидуални и збирни показатељи за оцену бонитета;
- подаци и показатељи здружени по претежној квалификацији делатности, величини и територијалној припадности.

➢ **Пружање услуга бонитета**

Подаци о бонитету, извештаји о бонитету и скоринг доступни су корисницима услуга преко Интернета и преко Народне банке Србије. Притом, подаци о бонитету који су старији од десет година не могу се наћи преко Интернета.
На основу захтева, који се доставља Народној банци Србије, корисници могу добити специјалне аранжмане и мишљење о бонитету.

Сви подаци и извештаји о бонитету, мишљење искоринг дају се корисницима у електронској форми и то без потписа и печата.
Народна банка Србије не даје мишљење о бонитету и скоринг за привредна друштва:

- над којима је покренут поступак стечаја или ликвидације;
- која су имала статусну промену у последње две године;
- која нису доставила финансијске извештаје за последње две извештајне године у складу са Законом и која се не налазе у Регистру бонитета или су ове извештаје доставила без података.

➢ **Корисници услуга**

Услуге бонитета могу користити сва заинтересована домаћа и страна правна и физичка лица, при чему Народна банка Србије наплаћује накнаду за изршене услуге.
Сви субјекти који за обављање своје редовне делатности користе податке о бонитету и скоринг у већем обиму, могу постати чланови Клуба бонитета ако испуњавају услове предвиђене Правилима Клуба бонитета. Након прихватања правила и потписа приступнице постају званични чланови Клуба бонитета.

Правилима Клуба бонитета уређују се услови и начин стицања и престанка својства члана Клуба бонитета, као и међусобна права и обавезе Народне банке Србије и чланова Клуба бонитета у вези с коришћењем услуга бонитета.

Правила Клуба бонитета објављују се на Интернет страни Народне банке Србије.[21]

[21] http://www.nbs.yu

- **Заштита података**

Податке и извештаје о бонитету, мишљење о бонитету и скоринг, у облику у коме их даје Народна банка Србије, могу објављивати само корисници на које се ти подаци и извештаји, односно мишљење и скоринг односе.

Одговорност

Народна банка Србије је одговорна за то да подаци које даје буду истоветни са изворним подацима.

Народна банка Србије није одговорна за евентуалну штету која за корисника настане путем коришћења услуга бонитета, осим у случају да се докаже да је штета изазвана намерно или крајњом непажњом.
Народна банка Србије није одговорна ни за штету која настане услед мишљења о бонитету које она није дала, а израђено је на основу података и извештаја о бонитету Народне банке Србије.

Документациона база

Подаци и извештаји о бонитету, мишљења о бонитету и скоринг, чувају се у документационој бази Народне банке Србије и то подаци и извештаји о бонитету годину дана, а мишљења о бонитету и скоринг пет година.

- **Извештаји о бонитету иностраних фирми**

Извештаји о бонитету иностраних фирми се израђују у Привредној комори Србије у сарадњи са две иностране специјализоване компаније, које ове послове раде глобално.
Извештаји, у зависности од расположивих података и фирме која је предмет истраживања, као и земље регистрације, садрже:

- податке о регистрацији фирме, правном статусу, делатности, организацији, руководној структури, броју радника, пословном простору;
- податке о структури и пореклу капитала;
- финансијске податке: биланс стања и успеха;
- банкарске везе и кредибилитет;
- услове за сарадњу.

Да би се добио извештај о бонитету иностране фирме потребно је:

- поднети званичан писмени захтев за истраживањем бонитета фирме, са тачним називом, адресом и осталим познатим подацима о фирми чији се бонитет тражи;
- уплатити одговарајућу накнаду према Одлуци о висини накнаде Привредној комори Србије.[22]

[22] http://www.pks.yu

ТРЕЋИ ДЕО

3. Један клик за кредит

У Србији тек 12,7 одсто грађана користи интернет сервисе за своје потребе: за личне контакте, посете јавних установа или органа администрације, наручивање докумената или плаћање рачуна.

На Интернет шалтеру можете да се информишете о условима кредитирања које нуде банке и аплицирате за најповољнији кредит.

Грађани Србије добили су једноставан и ефикасан сервис за наручивање банкарских услуга и производа преко Интернета. Интернет банка, производ портала кредити.рс, састоји се од Интернет шалтера на коме можете да се информишете о условима кредитирања које нуде банке у Србији и да истовремено аплицирате за најповољнији. Једино што вам је потребно је интернет конекција и клик на адресу интернет портала www.krediti.rs .

Према подацима Републичког завода за статистику, чак више од 50 посто грађана зна за ту могућност али је тренутно не користи. Захтеви за јефтинијим услугама, једноставним доласком до истих и све веће знање о информационој технологији и могућностима које она пружа у поједностављању обављања редовних активности и уштеде времена, постају императив савременог живота.

- Ако можете да за само неколико минута из канцеларије или куће проверите стање на рачуну, обавити плаћање или аплицирате за кредит, радије ћете то учинити него отићи у најближу банку и чекати у реду, јер вас мрзи да идете од банке до банке и проверавате какви су услови код њих. Коришћењем интернет сервиса можете уштедети и живце и време и новац. До сада се, према речима Емила Гостиљца, директора маркетинга Интернет портала кредити.рс у цео пројекат укључило неколико банака у Србији, Ерсте банка је већ имплементирала сервис у свој систем, а у току је његова инсталација у још неколико банака које послују на тржишту Србије.

Развој информационих технологија је омогућио трансформацију бизниса на различитим пољима. Нарочито се то десило у домену класичног банкрства у Србији, које је дуго остајало прилично интерно у односу на промене које су захватале све поре социјалног окружења. Србија је, на пример, једна од последњих држава у Европи која је, после Европске директиве о електронским потписима 2000. године, усвојила Закон о електронском потпису. Али се зато у домену електронског банкарства убраја у ред најразвијенијих земаља, јер су банкари у Србији постали свесни предности виртуелних банака и све већег коришћења електронског новца. Основни ефекат развоја информационе технологије јесте повећање конкуренције на финансијском тржишту, из разлога што је олакшан приступ информацијама, које нуде даваоци корисницима услуга.

- Погодан пример за илустрацију су веб кредити код којих „ритејл“ клијенти више нису у обавези да се појављују на шалтерима пословних банака како би реализовали свој кредитни захтев. Дакле, утицај електронске – информационе технологије на развој и пословање банака је изузетно велики, долази до померања граница „класичног“ банкарства, пословне банке све више су окренуте електронском начину пословања, с обзиром да им овај вид комуникације са клијентима омогућава значајнију рационализацију пословања, али и брже и уредније сервисирање свих потреба клијената.

Портал кредити. рс објединио је захтеве грађана који су стизали свакодневно, уобличио и пласирао кроз сервис Интернет банка. Према статистици која се води, више од хиљаду посетилаца месечно постави упит за кредит. Зато су у овом сервису сублимиране информације о банкама и банкарским производима и услугама у Србији, са могућношћу да се на самој страници аплицира за жељени кредит. По слању захтева за апликацију порталу кредити. рс, следи телефонска провера идентитета и иницијална провера кредитне способности особе која је упутила захтев, затим његова обрада и слање банци која је одабрана. У краћем временском року, службеник банке позива телефоном особу која је упутила захтев и заказује време доласка у банку.

- Према подацима Народне Банке Србије, информативни центар ове институције примио је током 2008. године више од 25 хиљада позива, од чега се чак више од 80 посто жалби односило на банке. Највише замерки било је на чекање у реду управо код добијања основне информације о могућностима добијања кредита. Зато овај сервис пружа потпуни комодитет и начин да се изабере банка која нуди најповољније услове за добијање кредита, али истовремено пружа и банкама низ предности.

Виртуелни банкар

Поред Интернет шалтера, Интернет банка има и свог Интернет банкара. Реч је о сервису који омогућава комуникацију банке са клијентима и потенцијалним клијентима у реалном времену, путем видео везе. Корисници могу да постављају питања и да добију одговоре за време трајања видео конференције или по завршетку путем и-мејла.[23]

Претече

Развојем Интернета и нових технологија пад популарности доживели су сервиси који су били претеча данашњим. Тако на пример, Телнет је подразумевао могућност спајања, односно телнетовања на удаљени рачунар који прихвата улаз директно са корисниковог рачунара и шаље резултат обраде директно на корисников рачунар. Гуфер је сервис који је настао наУниверзитету у Минесоти 1991. године, као претеча веб-а. Пре открића веб-а, гуфер је представљао најлакши начин за преглед информација на Интернету и омогућавао је само преглед текст докумената. Фри Интернет Факс је претходник свих данашњих сервиса, а омогућава бесплатно слање факса преко и мејла или веб форме.

[23] **E-mail** - (Electronic mail) су електронске поруке, које се шаљу преко рачунарске мреже одређеној групи или кориснику. E-mail је генерално текстуална порука, којој може бити придружен у виду додатка неки графички, звучни, видео или било који други садржај.

3.1.Електронско банкарство

Електронско банкарство, електронске финансије и електронска трговина представљају основне елементе електронског пословања 21. века.

Појавом Интернет технологија[24][25], економија која се до тада заснивала на информационој технологији трансформише се у економију базирану на мрежној структури. Сходно томе, функционални односи између одређених учесника везују се за могућности и карактеристике конкретне мреже у целовиту и општу web типологију мрежне економије.

Искуства показују да употреба електронских технологија у пословању није само пука замена папирне комуникације електронском, већ и да је много више од саме технике. Управо због тога електронско пословање се сматра сложеним спојем пословних процеса, предузетничких операција и организационе структуре који омогућавају профитабилније пословање.

[24] Милосављевић М., Веиновић М., Бањац З., *Модул 1 – увод у IS*, Универзитет Сингидунум, Београд 2006. год., стр. 71 - 72
[25] http: // www.istorija interneta.net

Историја интернета

Настанак и развој Интернета је везан за истраживање током 60 – их година када је агенција АРПА (Advanced Projects Agency) под управом министарства одбране у САД направила рачунарску мрежу. Надаље током 70 – их долази све више до повезивања универзитета и институција , а како се указала потреба и за стандардизовањем преноса података развијен је Интернет Протокол (IP).
Национална фондација за науку (NSF) је 1985. године у САД формирала исту паралелну мрежу NSFNET. Пошто су се суперрачунари показали прескупом варијантом, године 1995., прекида се пројекат, а мрежу су користиле комерцијалне организације за електронску мрежу и друге намене. Израз Интернет први пут се појавио 1982. године кад је пуштен у оптицај Интернет протокол. Тимоти Бемерс – Ли енглески научник 1989. године представља World Wide Web (www) чија је намена да помогне комуникацију између људи на различитим локацијама. WWW је вршио револуцију интернета, међутим, током раних 90 – их знатно се увећава број корисника због једноставности коришћења мултимедијалних докумената. Између 1993. и 1996. године драматично се променио начин коришћења Интернета.

Развој Интернета у Србији

Историја Интернета у Србији почиње у фебруару 1996. године када је национална академска мрежа преко провајдера БеоТелНет – а спојена на Интернет. Сви Интернет сервиси постали су доступни корисницима у Србији (тада Југославији), али је корисничка популација била ограничена на академски круг (сарадници факултета и научних институција). Исте године почињу са радом први домаћи провајдери на комерцијалној основи, чиме је обезбеђена доступност Интернета и не – академским корисницима. Већ 1997. године одржан је први научни скуп о Интернету. До 2002. године број Интернет провајдера нарастао је на 60. Најважнији су Еунет (у приватном власништву) и ПТТ Србија Нет (у државном власништву). Излази 17 часописа намењених корисницима компјутера и мреже, оперативно је десетак домаћих претраживача, а број регистрованих домена у априлу 2002. године досегао је близу тринаест хиљада. Када се узме у обзир број становника, према овом последњем показатељу Србија заостаје за Словенијом и Хрватском, нешто мало предњачи у односу на Македонију, а много у односу на Босну и Херцеговину.

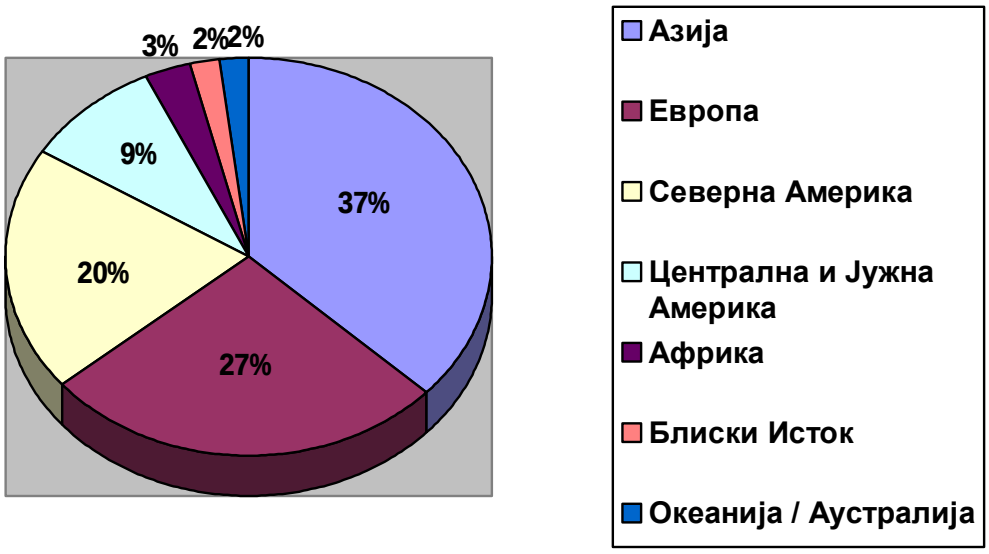
Еволутивни процес електронског пословања условљен је високим степеном технолошког развоја и потенцијалном интеграцијом различитих елемената, који се првенствено развијају изоловано, а како долази до њиховог усавршавања прелазе у интегрисање по више основа и широм света. Такође, треба истаћи да су промене константне, па тако ни сами индустријски лидери нису у стању да потпуно сагледају утицај технологије у настајању.
Својим развојем, електронско пословање у потпуности транформише не само пословни модел у коме делује, већ и свет у коме се живи.

У електронској трговини банке се јављају као:

- нужна карика у реализацији комерцијалних трансакција и
- директни учесници кроз иновацију сопствених производа и процеса

Сама употреба Интернета[26] се одликује отвореношћу, флексибилношћу и мултифункционалношћу, а конкретно електронско пословање се одвија на релацијама међусобних односа предузећа (B2B), предузећа и становништва (B2C) и између предузећа и државних органа (B2G). Између ових учесника су банке са својим банкарским функцијама.

Удео корисника Интернета по регионима [27]



[26] Интернет, са свим својим сервисима, данас представља свакодневицу модерног живота. Употреба Интернет сервиса у свакодневном животу све је чешћа. Наравно, најзаступљенија је у економски развијеним регионима света.

[27] http://www.pedagog.rs

- **E – banking**

„ Банке су диносауруси“
Бил Гејтс

Говорећи о банкарству, године 1994., Бил Гејтс је покренуо лавину питања и дилема везаних за будућност банака у двадесетпрвом веку.

Питања или пре дилеме да ли у савременом електронском банкарству има места за банке традиционалног папирног пословања; да ли банке традиционалног папирног пословања могу издржати притисак промена; да ли су банке традиционалног папирног пословања у стању да за кратко време изврше информатизацију, јер се електронске, информативно базиране иновације веома брзо усвајају или да ли се судбина банака традиционалног папирног пословања може поистоветити са судбином диносауруса, протумачена су као „технолошки аларм“ за банке.

Банке 21. века, на начин на који послују, све више личе на комуникационе фирме. И банке и комуникационе фирме оснивају мрежне међуодносе преко којих долазе до информација које затим чувају, процесирају и преносе, како за своје потребе тако и за потребе својих комитената.

Електронско банкарство које се односи на банкарске услуге становништву и мањим пословним комитентима у њиховим међусобним односима, применом Интернета је еволуирало као информационо-технолошка инфраструктура са великим бројем могућности за унапређење постојећих операција и сервиса.
То је довело и до појаве низа нових термина. Па тако поред традиционалног израза HB (кућно банкарство) добијамо и online банкарство (online banking),
Интернет банкарство (Internet banking), сајбер банкарство (Cyber banking), и виртуелно банкарство (Virtual banking).[28]

Online банкарство обавља се преко специјализованог софтвера који је инсталиран на посебном рачунару комитента и помоћу кога се успоставља директна веза са банком ради обављања банкарских трансакција. На истом се чувају и подаци о обављеним променама.
Уградња специјализованог софтвера носи са собом и одређени број специфичних, релевантних карактеристика:

1. потребно време за инсталирање софтвера и овладавање његовим коришћењем;
2. потребна новчана средства;
3. присуство посебних ризика од могућих напада из окружења (могућност убацивања компјутерских вируса, пљачке и сл.) због тога што подаци остају на hard диску рачунара;
4. просторно ограничавање извршавања трансакција на локацију рачунара и
5. неопходност успостављања двоструког контакта клијента са банком и софтверском компанијом која инсталира и одржава софтвер.

[28] Saleh M. Nsouli, Schaechter A. – Challenges of the “E- Banking Revolution”, Finance and Development, 2002год.

Процедура коришћења заснива се на преношењу конкретног дела програма банке на рачунар клијента и/или дозвола приступа одређеном програму банке. На тај начин отварају се различите форме образаца које клијент попуњава, било да се ради о новчаним трансакцијама или о рачуну комитента, које се затим достављају банци путем мреже. Након провере тачности података банка одобрава трансакцију уколико је све у складу са банкарским правилима пословања. Овакав начин пословања је широко заступљен чак и у слабије развијеним земљама.
Овим поступком се остварује пружање услуга „свуда, у свако време и на сваком месту“.[29]

- **Историјат**

Примена Интернета у online форми кућног банкарства довела је до логичног настајања Интернет банкарства. То је даље усмеравано на све банкарске производе и услуге које се испоручују путем Интернета. Промене које су уследиле значајно су унапредиле обављање online трансакција тиме што је елиминисана потребна инсталација специјалног софтвера, подаци се више не чувају на посебном рачунару и приступ комитента је могућ са било ког рачунара који је умрежен (прикључен на Интернет) на било којој географској локацији.

Овакав начин пословања је у многоме сигурнији, флексибилнији, економичнији и ефикаснији. Међутим, доноси са собом и одређене недостатке у виду ризика од откривања финансијских информација које се налазе на Интернету као отвореној мрежи.

Историјат пружања услуга путем телефона и банкарства преко интернета започет је пре око двадесетак година. Тада су клијенти могли да врше плаћања и управљају својим средствима уз помоћ, сада већ примитивне технологије. Управо на тим темељима данас лежи богата функционалност услуга које познајемо.

Увођењем посебног софтвера, крајем 70-тих и почетком 80-тих година прошлог века, online банкарство засновано на коришћењу PC еволуирало је у савремено online банкарство.

---

[29] Корисник сервиса РајфајзенОнЛајн за грађане може постати физичко лице које има отворен текући рачун у Рајфајзен банци, или је клијент банке по другом основу (власник динарских и девизних рачуна, корисник платних картица, кредита,...), као и овлашћено лице у складу са овлашћењем датим по већ отвореним рачунима у Банци.

За одобрење коришћења сервиса РајфајзенОнЛине власник рачуна попуњава и потписује Захтев за издавање и коришћење ЛИБ броја као и Споразум о правилима и условима за коришћење електронских сервиса и канала дистрибуције услуга.
Попуњен и оверен Захтев за издавање и коришћење ЛИБ броја може се предати у било којој филијали Рајфајзен банке. Сервис се може користити након што банка одобри поменути захтев и корисник добије на кућну адресу ЛИБ (лични идентификациони број) који садржи пет цифара.

Корисник затим отвара сајт https://www.raiffeisenbank.co.yu/online, и бира опцију РајфајзенОнЛајн за физичка лица. Када се корисник први пут логује користи број рачуна и ЛИБ као начин идентификације ради креирања корисничког имена и лозинке.
Након Успешног логовања, тј. успешне идентификације систему, приступате сервису РајфајзенОнЛајн.

Тајност и неповредивост података осигурана је применом најсавременијих технологија и искључује могућност неовлашћеног приступа рачунима клијената.

С обзиром на то да су плаћања традиционално вршена са банкарских рачуна, софтверске компаније које су радиле на увођењу софтверских програма у банке најчешће су са датим финансијским институцијама формирале алијансе, да би их касније многе банке напустиле, видевши у томе прилику за сопствено напредовање. Велики број њих развио је сопствене web услуге.
Управо тада родило се on-line банкарство као конкурентно оружје у тржишном диференцирању банака.

Софтверска компанија Инуит (Inuit), средином 80-тих година, уводи солуцију Квикен (Quicken) –интерфејс који повезује комитенте и банке. Помоћу ове платформе клијенти су били у могућности да виде стање на свом рачуну, врше трансфер и обављају плаћање рачуна.

Увид у стање рачуна као и реализацију плаћања рачуна имали су и клијенти појединих већих банака (Chemical и City Bank), које су уз извесну месечну провизију омогућавале својим клијентима банкарске услуге базиране на кућном рачунару. Управо из разлога високе провизије, нерешених питања заштите и саме, компликоване, улазне процедуре сви уложени напори су пропали.

Први Веб банкарски програм за банкарско пословање на Интернету израдила је Велс Фарго (Wells Fargo) банка средином 90-тих година прошлог века, тачније маја 1995.
Те исте године, са седиштем у Атланти, основана је и прва специјализована Интернет банка – Security First Network Bank.

И поред тога што се банке труде и настоје да уведу што више иновација у своју понуду банкарских услуга, одређеној униформности се не може побећи. Па се тако у асортиману банака наводе следеће услуге које оне нуде:

- отварање и коришћење зајмовних рачуна;
- провере стања на рачунима;
- мењачки послови;
- електронска плаћања;
- отварање и коришћење чековних рачуна;
- коришћење система кредитних картица;
- стопирање плаћања;
- отварање и коришћење текућих рачуна;
- отварање и коришћење депозитних рачуна;
- e-mail коресподенција;
- одобравање кредита;
- електронски трансфер између различитих рачуна;
- обављање брокерских услуга;
- провере трансакција из претходног периода на сопственим рачунима;
- одобравање хипотекарних кредита и коришћење саветодавних функција.

Из великог броја, горе наведених, online банкарских услуга могу се издвојити три које се најчешће користе:

1. консолидовање рачуна и обављање плаћања;

2. обављање финансијског трансфера између различитих рачуна и

3. подношење апликације за кредите, осигурања и сличне услуге.

3.2. Будућност електронског банкарства

Пораст конкуренције у финансијском сектору довео је банке у положај да траже начин како би побољшале пословање и како би се економичнијом и квалитетнијом употребом обиља података дошло до очувања конкурентских позиција.
Допринос у остваривању ових циљева им свакако могу пружити системи вештачке интелигенције.
Ту се као два најјача аргумента јављају, првенствено, редукција трошкова и подизање квалитета обављања одређених пословних активности.

Кључна разлика између традиционалних система и компјутерске интелигенције је у томе што је компјутерска интелигенција удружена са паметним алгоритмом. Захваљујући њему, системи компјутерске интелигенције су у стању да за јако кратко време обраде велики број података и да притом открију узрочно-последичне везе између тих података. То их чини ажурнијим и конзистентнијим од људских експерата, а уједно доприноси и унапређивању квалитета пословања банке.

Системи компјутерске интелигенције у свом саставу имају неколико различитих подсистема:

- **Неуронске мреже** (*neural networks*) – заснивају се на принципима функционисања људског мозга. Систем се састоји од слојева (layers) већег броја паралелних процесних елемената (неурона) који су међусобно повезани. Први ниво (input layer) прима информације које припремају менаџери (споља), други ниво (hidden layer) врши процесирање и трећи обезбеђује резултат након преласка кроз иницијалне (почетне) нивое. Приликом убацивања података у систем, вежбањем на бази примера датих података, почиње процес самосталног учења индуктивног карактера.

Механизам функционисања најлакше је илустровати примером употребе у кредитној анализи. Након уношења одређеног броја елемената за процену кредитног ризика (висока, средња или ниска зарада; поседовање некретнина; радни стаж испод три године; поседовање кућног љубимца и сл.) систем сам мења снагу односа између неурона тако што учи које су карактеристике у већој или мањој мери битне за здраве кредитне пласмане (јачу снагу имају: висока и средња зарада, некретнине, претходно банкротство), а које за лоше (јачу снагу имају радни стаж испод три године и претходно банкротство).

Предности неуронских мрежа јесу једноставно моделирање и висока ефикасност у учењу нејасних, па чак и контрадикторних података, док је највећи недостатак немогућност пружања увида у разумевање из чега је донешени закључак изведен.

- **Генетске алгоритме** (*generic algoritms*) – механизам учења створен по угледу на биолошку еволуцију. Основна идеја је аналогија са Дарвиновим принципом „опстанак јачих“, према којој се систем управља приликом одлучивања о задржавању добрих или одбацивању лоших солуција.

Систем започиње процес рада са једном солуцијом из које касније производи нове генерације солуција, где је свака боља од претходне. Процес стварања има четири фазе:

1. стварање популације
2. селекцију
3. репродукцију
4. поновну евалуацију

Генетски алгоритми су најпогоднији за област истраживања великог броја података. Предности ових система су бројне: могу да уче из некомплетних података чак и веома комплексне међуодносе, да откривају непознате обрасце понашања, да пружају објашњења у формату разумљивим за људе као и да се брзо прилагоде окружењу и адаптирају на промене. Једини недостатак је што учење засновано на пробама и грешкама захтева доста времена.

- **Експертне системе** (*expert systems*) – најпрактичнији и најшире примењиван систем. На основу своје базе знања у стању су да крајњим корисницима дају одговор о специјалним областима. Ови системи покривају специфичне домене експертизе, резултат дају на јасан и разумљив начин, база знања им је конципирана као колекција правила а поред свега наведеног у стању су и да се развијају. За свој рад користе софтверску архитектуру и на тај начин одвајају информације за извршавање од информација којима се контролише програм. Редослед извршавања се одређује механизмом закључивања.

Оно што експертне системе чини најшире примењиваним системом јесте експлицитно поједностављење знања које је тада лако за читање и разумевање. Али су ограничени тиме што не поседују способност самосталног учења правила која се користе и не могу самостално да се прилагођавају променама у окружењу у коме функционишу.

- **Фази системе** (*fuzzy systems*) – представљају јединствен систем чији је начин резоновања јако сличан резоновању људи, осим што је код њега могућа двосмисленост уместо чврстих релација да/не. С тим да и када су у питању некомплетни подаци и знања, ови системи могу дати приближно решење или одговор. Притом им је терминологија коју користе непрецизна (растућа, веома висока и сл.). Погодни су за решавање оних проблема који другим методама представљају препреку.

Предност овог система лежи управо у високом степену разумевања и тумачења података из базе што омогућава лакше одржавање и ажурирање исте. Мана је што све мора бити обављено ручно, том приликом ангажују се људски експерти и, осим што је процедура скупа, дешава се да је поступак под утицајем грешака.[30]

[30] Вуксановић Е., *Електронско банкарство*,Београдска банкарска академија, Институт економских наука, Београд 2006. год., стр. 222 - 228

Како се ови системи међусобно разликују то су и њихове могућности и ограничења различити. Комбинација ових различитости доводи до њихове максималне искоришћености и помоћи. Хибридни системи који се добијају комбиновањем већ постојећих система коригују недостатке у постојећим подсистемима.

Ови системи су, од својих најранијих фаза, присутни у банкарској делатности, да би се до данашњих дана имплементирали у готово све поре пословних активности.
Одувек је примена ових система повлачила са собом бројне расправе, како технолошке природе, тако и филозофске, али и моралне. Међутим, кључно питање које се данас поставља, након омасовљења употребе, није „да ли“?, већ „у којој мери“ и „на који начин“.

Објективност и целовитост ових система, поред високог степена тачности, итекако може допринети превазилажењу ограничења и грешака које су својствене људским професионалцима. Па ипак, завршна реч и коначна одлука о употреби, али и постојању интелигентних система, дефинитивно припада људским специјалистима из више разлога.
Упркос свим предностима интелигентних система њихов највећи недостатак је немогућности поседовања ширих знања и погледа на реални свет који су, за сада, својствени само људима.

У Великој Британији, у центру за студије о финансијским иновацијама, истакнуто је да се људски мозак не може заменити вештачком интелигенцијом и да је интуиција нешто што се не може створити компјутером.
Такође, у пракси је доказано да је, у случајевима када је дато исувише велико поверење компјутерима, дошло до катастрофалних ефеката, конкретно, на тржишту капитала (неуронске мреже су користиле историјске податке тамо где је било потребно користити текуће податке).

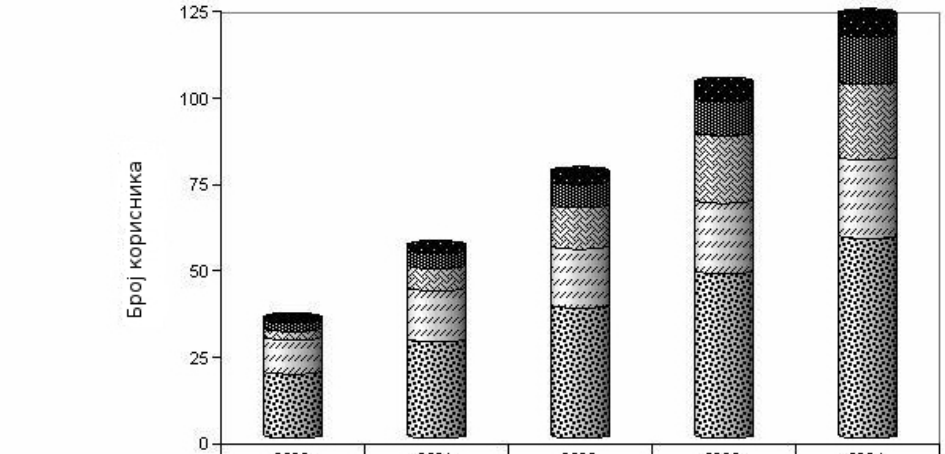
Са друге стране, када се користи у комбинацији са човеком, и под његовом контролом, вештачка интелигенција може бити итекако корисна.

Доношење пословних одлука и управљање бројним областима банкарског пословања данас се најчешће врши уз помоћ интелигентних система. Раније се код оваквих поступака ослањало само на људско знање и искуство.
Код доношења одлука, избор конкретне технологије највећим делом зависи од области пословања али, често, и од географских релација.
Јапан је, на пример, специфичан по употреби фази система док је у САД најзаступљеније коришћење неуронских мрежа и експертских система.

Примене пословних апликација у комбинацији са интелигентним системима најчешће су код управљања активом, управљања портфолиом вредносних папира, ауторизације плаћања, кредитне анализе, откривања злоупотребе платних картица и сл.

Као што је раније већ наведено, експертни системи су тренутно најзаступљенији у банкарском пословању и то конкретно у управљању портфолиом, предвиђањима на финансијском тржишту и код евалуације кредита. Популарност ових система лежи у њиховој могућности пружања објашњења за донете одлуке. Такође, показали су се као најефикасније решење у процедури обезбеђења хипотекарних кредита. Према статистичким прорачунима, у САД, за обављање послова анализе кредитне способности и процене вредности хипотекарног добра, традиционалном мануелном обрадом било би потребно око 50 минута по случају, док је систем у стању да на једном случају утроши само 1-2 минута времена.

Графикон: Раст е-банкарства (изражен у милионима) [31]



	2000	2001	2002	2003	2004
Остатак света	1.0	1.7	3.1	5.1	6.1
Азија-Пацифик(без Јапана)	2.4	4.4	6.8	9.8	13.8
Јапан	2.5	6.5	11.9	19.6	21.8
САД	9.9	14.7	17.1	20.4	22.8
Западна Европа	18.6	28.0	37.8	47.7	57.9

Година

[31] http://www.google.com

Пример

Један од првих експертских система, као и систем неуронских мрежа, развијен је од стране American Express-а, ради обављања послова давања ауторизације корисницима обичних и Gold картица American Express-а (Autorizer's Assistant - AA), односно откривање злоупотреба код коришћења картица. Већ у пилот фази функционисања система било је јасно да је вештачка интелигенција у комбинацији са људским експертима супериоран продукт у односу на обављање ауторизације мануелним путем и да знатно смањује трошкове али и да повећава квалитет донетих одлука.

Свако коришћење кредитне картице заснива се на систему ауторизације појединачних трансакција које се обављају (не према унапред утврђеном лимиту). Стога је за American Express била јако битна већа флексибилност према корисницима, како у погледу решавања захтева, тако и заштите од могућих злоупотреба ауторизација.
Уколико би се ауторизацијама приступало слободније, могућност плаћања одобрених кредита била би доведена у питање, а ако би пак захтеви били пречесто одбијани то би довело до губитка клијената.

Успореност, заснована на мануелном обављању ових послова, доводила је до превида свих релевантних података са једне стране, и сталности (конзистентности) код појединих процена са друге стране.

Увођењем вештачке интелигенције ови и слични проблеми су превазиђени. Приликом ауторизације, захтеви за плаћање се шаљу у систем кредитне ауторизације где се на основу ригорозних правила одређује да ли трансакција треба да се одобри или не.
Уколико би се десило да корисник обавести о губитку или крађи картице, или уколико би систем уочио да се картица користи неуобичајено често, одмах би реаговао. Код откривања злоупотреба картица, неуронске мреже би на основу научених образаца куповине корисника уочиле неуобичајене трошкове и информације о тим трансакцијама проследиле одговарајућем службенику.[32]

[32] Вуксановић Е., *Електронско банкарство*,Београдска банкарска академија, Институт економских наука, Београд 2006. год., стр. 229 - 230

3.3. Кредитна картица

Кредитне картице

Кредитна картица (понекад се користи и израз **картица са револвирајућим кредитом**) је једно од безготовинских средстава плаћања. Осим плаћања робе и услуга одложено (на рате) у земљи, иностранству и преко Интернета, може се користити и за подизање готовине на банкоматима[33] или у банкама.

Кредитна картица доноси изванредну финансијску флексибилност, доступност новца и бројне погодности, али неодговорно задуживање уз типично високе каматне стопе може бити веома опасно.[34]

Принцип

Код картице са револвирајућим кредитом, банка сваком кориснику одобрава кредитни лимит, у оквиру којег корисник може да се задужи плаћајући робе и услуге кредитном картицом или подижући новац на банкоматима. Корисник има обавезу да месечно отплаћује најмање део дуга који је назначен на месечном изводу као "минимална уплата" (1-10% од износа задужења, зависно од уговора). Део дуга који корисник не измири се преноси у наредни месец и на то задужење се даље плаћа камата. Корисник може одједном платити и већи део дуга или цео дуг. Укупно задужење (пренесено из претходног месеца и новонастало током месеца) не може прећи кредитни лимит или ће банка одбити трансакцију или зарачунати посебну казну.

---

[33] Банкомати (АТМ) су уређаји који својом једноставном употребом омогућавају клијенту да на брз и лак начин користи свој новац. **ПИН** је тајни идентификациони број који је познат само кориснику картице. Он представља заштиту средстава на текућем рачуну клијента. На основу картице и тајног броја (ПИН) клијент електронским путем има увид у стање свог текућег рачуна и има могућност подизања готовине.

„ Најбржи начин да у сваком тенутку, 365 дана у години, 24 часа дневно, подигнете свој новац, без чекања у редовима!“

[34] Просечно америчко домаћинство дугује преко 9,000 долара на револвирајућим кредитним картицама (које типично носе годишње камате од 10% и више)

Банке одлучују да ли ће одобрити кредитну линију и до ког лимита на основу бројних фактора, укључујући извештај кредитног бироа, платежну способност, укупну задуженост другим кредитима (хипотекарним, потрошачким, другим револвирајућим, итд.), и бројне друге факторе. Зависно од тога колика је конкуренција присутна на тржишту банкарских услуга, банке могу добрим муштеријама повећати кредитни лимит, спустити каматну стопу или на захтев опростити годишњу накнаду. Банке могу ревидирати кредитни лимит и приликом значајних финансијских догађаја, попут новог посла, пресељења, настанка новог или ликвидације постојећег кредитног задужења (рецимо, хипотеке), промене брачног статуса и сл.

Осим своје основне, кредитне функције, кредитна картица може имати и функције погодности и лојалности за своје кориснике, што зависи од политике банке која је издала картицу. Тако на пример банка може да омогући корисницима да плаћају на одложено или на већи број рата без камате, да купују на одређеним местима са значајним попустом, да бесплатно користе различите услуге (осигурање, технички преглед и сл.). У земљама са јаком конкуренцијом међу банкама, картице могу сразмерно потрошњи нудити миље у програмима лојалности авиокомпанија или хотелских ланаца, поене за посебне "награде" или "кеш бек" шему у којем се извесни проценат потрошње (типично 1%, или по градуираној шеми) враћа, као кредит на месечном изводу, кориснику који годину дана редовно намирује рачуне; аутоматско бесплатно осигурање приликом најма аутомобила или авионског или возног путовања купљеног помоћу картице, аутоматско продуживање произвођачке гаранције на купљеним производима, право на повраћај новца уколико корисник није задовољан купљеном робом или услугама, и сличне погодности (које подстичу већу потрошњу). Типично, за корисника са датим кредитним рејтингом, картица са више погодности ће носити вишу каматну стопу. Корисници са јачим кредитним рејтингом се могу квалификовати за картице које нуде ниже каматне стопе и више погодности.

На износ коришћеног кредита (што укључује и новопотрошени износ), корисник кредитне картице банци плаћа месечну камату која се додаје на салдо месечног извода. Широм света, камате на годишњем нивоу могу ићи од 0% (временски ограничене посебне понуде) или ниских једноцифрених камата (за најбоље муштерије) па све до 40-50% или чак и више (за кориснике са ниским кредитним рејтингом). Приликом сваког подизања готовине плаћа се и једнократна провизија (неколико процената, могуће уз фиксни минимални износ накнаде, обично још више за подизање новца у иностранству). Уколико банка понуди "погодносне чекове", инструмент који се може користити као готовински чек али заправо задужује револвирајућу кредитну линију, њихова употреба се типично третира као подизање готовине и подложна је истим провизијама. Код плаћања роба или услуга, корисник не плаћа никакву провизију, већ она иде на терет продавца (ове провизије варирају у зависности од делатности, углавном су 1-3%, могуће уз фиксни минимални износ). Банка може обећати и да корисник неће бити одговоран за неауторизоване трансакције настале због губитка картице, крађе броја или интернетске преваре, већ зависно од уговора.

Банка може (већ зависно од картице) одобрити и грејс период, типично 20 или 25 дана, што значи да корисник који је измирио претходни рачун у потпуности, и у том року од дана штампања извода измири текући рачун у потпуности, неће платити никакву камату на куповине у датом изводном периоду. На картици са грејс периодом, корисник који сваки месец измирује рачун у потпуности никада неће платити камату на задужење, тако да се такви корисници могу опредељивати за кредитне картице према другим параметрима. На куповине у страним валутама се на уговорени валутни курс обично обрачунава посебна провизија од неколико процената, и то могуће две провизије: једна од ланца картица (Viza/MasterKard/Amerikan ekspres/Diskover/сл.), друга од саме банке издаваоца.

Неке картице немају годишњу чланарину (односно накнаду), док друге носе годишњу чланарину која може бити неколико десетина или код неких "престижних" картица и по неколико хиљада долара. Банка ће типично наплатити значајну казну и за закаснелу уплату по изводу, или за чек (или другу врсту плаћања) без покрића.

Постоје разне варијације кредитних картица. Код осигураних кредитних картица, корисник полаже одређени износ као залог и банка „одобрава кредит“ до тог износа. На тај начин, корисник плаћа банци камату за коришћење *свог* новца. Овакве картице се могу издавати потрошачима са јако лошим (на пример, након објављеног банкрота) или непостојећим (студенти) кредитним рејтингом, који након одређеног периода коришћења оваквог кредита побољшавају своју кредитну историју и добијају обичне револвирајуће картице. Код кобрендираних картица, банка и нека фирма (трговина, авиопревозник, ланац хотела или бензинских пумпи...) ступају у маркетиншки уговор и банка издаје картице са брендом дате фирме. Такве картице типично нуде посебне погодности за куповину код дате фирме — на тај начин, фирма остварује већи промет, а банка добија додатни маркетиншки канал за нове муштерије.

Разлика између одложеног плаћања чеком, какво је рецимо у Србији било у пракси 1990их година, и кредитном картицом, је у томе што код плаћања чеком купца кредитира (и ризик defolta преузима) продавац или давалац услуге, а у случају кредитне картице купца кредитира банка. Кредитирање чеком је илегално у већини земаља, укључујући данас и Србију. Неке трговине на своју руку користе кредитирање чеком, јер им је скупа провизија коју плаћају банкама за сваку трансакцију картицом. У Сједињеним Америчким Државама, пак, осим за најтривијалније трошкове од неколико долара, трговине увек радије прихватају кредитне картице, као сигурно средство плаћања које елиминише проблеме са чековима без покрића и чувањем готовине. Трговци знају и да потрошачи који плаћају кредитним картицама троше у просеку више. Постоје чак и разлике између просечне потрошње корисника различитих брендова кредитних картица (на пример, у САД, носиоци American exspress картица у просеку троше више од корисника Visa картица).

3.3.1. Историјски преглед кредитних / дебитних картица

Кредитне /дебитне картице као медијуми плаћања у традиционалном систему плаћања на мало, у развијеним земљама постоје и функционишу дуги низ година. У нашој земљи њихова употреба била је прилично скромна, тако да јавност није упозната са основним појмовима и процесом плаћања путем кредитних /дебитних картица. Мада се кредитне/дебитне картице данас у свету увелико користе за електронску трговину преко Интернета, намера овог рада је да разјасни битне моменте у тредиционалном начину коришћења кредитних/дебитних картица.

Кредитна картица се обнично дефинише као мали комад картона или пластике који садржи неко средство за идентификацију (рецимо потпис или слику), што омогућава особи на коју картица гласи да купује робу или услуге на терет свог рачуна, који се периодично задужује. Кредитне картице појавиле су се у Сједињеним Државама током 1920–их година, када су поједине фирме, попут нафтних компанија и ланаца хотела, почеле да их издају својим потрошачима. Овакве кредитне картице биле су затвореног типа, тј. могле су да се користе само у продајним /услужним објектима компаније која их је издала. Њихова употреба значајно је повећана након II светског рата.

Прву универзалну кредитну картицу, која је могла да се користи у разноврсним продајним/услужним објектима, издавао је Diners' Club, Inc., 1950. године. У овом систему, комапанија која послује кредитним картицама (Diner's Club) наплаћује власницима картица годишњу провизију, а њихове рачуне задужује месечно или годишње. Фирме–кооперанти широм света плаћају провизију за услуге Diners' Cluba у распону од 4% до 7% од укупног износа рачуна. Другу значајнију картицу овога типа лансирала је American Express Company 1958. године.

Касније су се појавили банкарски системи кредитних картица, у којима банка одобрава рачуну трговца одмах по пријему рачуна о продатој, прикупљајући износекоји ће бити зарачунати власнику картице на крају уговореног. Власник картице овај износ плаћа банци у тоталу или у месечним ратама са обрачунатом каматом. Први банкарски систем од националног значаја био је BankAmericard, који је покренула Bank of America из Калифорније 1959. године. Овај систем леценциран је у другим државама 1966. године, а од 1976–77 године носи назив VISA. Остале значајне банкарске картице су MasterCard (раније Master Charge) и Barclay's. Многе банке које су организовале системе кредитних картица на локалној или регионалној основи одлучиле су да приступе великим националним системима пошто се обим услуга (исхрана и смештај, као и куповина у продавницама) ширио. Ови системи су се касније проширили на све делове света.

У банкарским системима кредитних картица, власник картице може да изабере плаћање у ратама, у ком случају банка наплаћује камату на неизмирени дуг. Ови каматни приходи омогућавају банкама да се уздрже од наплаћивања годишње провизије власницима картица и да зарачунавају ниже провизије за услугу трговцима који су чланови система. Још једна предност ових система је та што трговци примају своје уплате промптно, након депоновања рачуна о продаји код банке.

Значи, кредитне картице у свом данашњем облику појавиле су се у Сједињеним Државама шездесетих година. Међутим, тек недавно је употреба кредитних картица знашајно проширена изван северне Америке, будући да је до краја седамдесетих ниво њихове употребе у Европи био врло мали. Дебитне картице су новијег датума и представљају метод плаћања који се најбрже развија у Великој Британији и извесном броју земаља ОЕЦД–а Кредитна картица, у данашњем смислу те речи, је картица која доказује да је њеном власнику одобрена кредитна линија. Она омогућава власнику да купује и/или подиже готовину до претходно утврђеног износа; одобрени кредит може се у целости исплатити на крају одређеног периода или се може исплаћивати у ратама, при чему се неизмирени дуг сматра одобреним кредитом. Камата се зарачунава на износ било ког одобреног кредита, а власнику се понекада наплаћује и годишња провизија. За разлику од кредитне картице, дебитна картица је картица која омогућава свом власнику да купује директним задуживањем свог рачуна.

Кредитне и дебитне картице све више добијају на значају као метод обрачуна за плаћања на мало при куповини одређених роба и услуга. Највеће компаније које послују кредитним картицама организовале су засебне електронске клириншке и обрачунске системе. MasterCard и Visa имају своје сопствене мреже које се користе за верификацију трансакција широм света. Електронски терминали на месту продаје (системи за електронски трансфер новца на месту продаје/услуге — EFT/POS терминали) омогућавају да се подаци са картице провере за мање од 15 секунди у оквиру мреже која повезује трговце широм света са центром за обраду кредитних картица и емитентом кредитних картица. На пример, систем који користи Visa, VisaNet, састоји се од три рачунарска центра, од којих су два у Сједињеним Државама, а један у Великој Британији. Широке комуникационе мреже повезују трговце, који користе Visa систем, са овим рачунираским центрима. Ове мреже се све брже шире, упоредо са трендом прихватања кредитних картица од стране потрошача.

Број кредитних картица у употреби нагло расте широм света. У Европи је крајем 1990. године постојало око 200 милиона власника кредитних картица. Према подацима лондонске консултантске фирме Battelle, овај број је до краја 1995. године повећан на 350 милиона. Поред тога, власници кредитних картица све чешће користе своје картице уместо традиционалних начина плаћања путем готовине и чекова. У Battelle–у тврде да је број трансакција плаћања путем картица износио 8 милијарди крајем 1995, што представља повећање од 300% у односу на 1990. Према подацима исте фирме, број Visa картица у Италији је удвостручен 1990. године, док је у Шпанији и Француској повећан за око 50%. Eurocheque и Eurocard (конкуренти Visa sistema) заједно су лансирали дебитну картицу која би конкурисала растућем пословању Visa система у Европи. Упркос повећаном обиму, пословање са кредитним картицама постало је врло конкурентно, а провизије обарају нове, често небанкарске фирме, које улазе у ову област пословања.

Кредитне картице, углавном, захтевају четири стране у свакој трансакцији: власника картице, трговца који продаје робу или услуге, онога ко врши обраду плаћања кредитном картицом и емитента кредитне картице. У извесним случајевима фирма која врши обраду плаћања кредитном картицом и емитент кредитне картице биће исте мада оне, углавном, послују као различити правни ентитети.

Платни системи с кредитним/дебитним картицама показали су се крајње неотпорним на злоупотребу. Кредитне/дебитне картице могу се украсти од њихових власника и онда злоупотребити, а трговци који примају плаћања кредитним/дебитним картицама могу преварити потрошача и не испоручити му робу (на пример, код наручивања преко телефона). Губици због злоупотребе плаћања кредитним/дебитним картицама од стране трговаца су значајни. Због тога се врши оштра селекција трговаца који ће добити овлашћење да примају плаћања путем кредитних/дебитних картица. Слично томе, издавање кредитних/дебитних картица све се више контролише како би се смањила злоупотреба и превара од стране власника картица.

Упркос овим проблемима, компаније које послују кредитним/дебитним картицама, као што су Visa и MasterCard, тренутно су најактивније у развоју безбедних платних система за плаћање кредитним/дебитним картицама преко Интернета. Безбедносне методе за трансфер података и обезбеђење ефикасног система ауторизације представљаће велико унапређење у односу на off–line системе, који се тренутно користе за продају робе широке потрошње и услуга преко телефона или факса. Међутим, кредитне и дебитне картице створене су у време када је нагласак у индустрији финансијских услуга био на аутоматизацији трансакција. Кредитне/дебитне картице представљају превише гломазан и ограничени систем, тако да је мало вероватно да ће се на њима заснивати један заиста глобални и електронски платни систем будућности за плаћања на мало, упркос почетном успеху који трансакције кредитним/дебитним картицама преко Интернета тренутно бележе.

Основни појмови у вези са платним картицама

Док купују употребом кредитних/дебитних картица људи и не размишљају о процедурама које се одвијају „у позадини" — шта се дешава када трговац провуче картицу кроз POS терминал; ко ауторизује плаћање; шта је потребно да трговац уради да би могао да обавља трансакције путем кредитних картица? У циљу објашњења овог процеса потребно је прво се упознати са основним терминима у вези с кредитним картицама:

Пословна банка	Банка која има пословни однос са неким трговцем и која прима све трансакције кредитним/дебитним картицама од тог трговца. за пословне банке (acquiring banks) се, такође, користи и термин трговачке банке (merchant banks).
Ауторизација	Чин одобрења трансакције кредитном/дебитном картицом неком трговцу од стране банке која је издала кредитну/дебитну картицу.
Ауторизациона шифра	Шифра коју додељује банка која издаје кредитне/дебитне картице приликом њихове продаје, а која показује да је дата трансакција ауторизована.

Банкарска картица	Кредитна/дебитна картица коју је издала нека банка. Visa и MasterCard су банкарске картице. American Express и Discover нису.
Накнадно задужење	Трансакција кредитном/дебитном картицом која се враћа назад трговцу који је извршио продају. Ово се дешава када власник кредитне/дебитне картице не одобри плаћање рачуна тврдећи да уопште није добио производ или је незадовољан њиме. Власници картица требало би да покушају да проблем реше са трговцем пре него што затраже од емитента кредитне/дебитне картице да одбије плаћање рачуна.
Електронско „превођење" података	Унос и обрада рачуна електронским путем. У моменту куповине кредитном/дебитном картицом трговац добија ауторизацију продаје, да би након истека радног времена он „превео" податке са рачуна у електронски облик и послао податке из POS терминала на обраду. Трговци који нису оспособљени за електронску обраду рачуна, већ ту обраду врше ручно, на крају радног дана носе све рачуне у своју пословну банку.
Независна продајна организација	Независне продајне организације играју значајну улогу у свим пословним областима. У индустрији кредитних/дебитних картица независне продајне организације представљају трећу страну између трговца и пословне (трговачке) банке. Многа предузећа нису у могућности да стекну статус трговца преко неке пословне банке због тога што их дата банка сматра превише ризичним, па морају да стекну статус трговца преко неке независне продајне организације.
„ Замена “	Трансакција која се одвија између пословне банке и банке која емитује кредитне/дебитне картице.
Провизија за „ замену “	Провизија коју пословна банка плаћа банци која емитује кредитне/дебитне картице ради обраде трансакција кредитним/дебитним картицама које се односе на рачун неког власника картице. Ову провизију регулишу MasterCard и Visa, а она се обично изражава у виду процента од укупног износа трансакције.
Трговачки дисконт	Проценат од малопродајне цене који трговац плаћа, у виду провозије, пословној банци за обраду трансакција кредитним картицама. Ова провизија је обично већа од провизије за размену, коју пословна банка плаћа банци која емитује кредитне/дебитне картице.
Трговачки статус	Неко предузеће сматра се „трговачким" онда када има овлашћење од стране неке пословне банке, независне продајне организације или друге финансијске институције да прима кредитне картице.
Рачун	Инструмент који показује обавезу власника картице да плати извесну суму новца емитенту картице. То је папирни документ који власник картице потписује када купује кредитном картицом. Подаци са рачуна могу се „превести" у електронски облик и послати на обраду преко финансијских мрежа, а могу се и лично доставити пословној банци.

Процес плаћања

Према раније наведеном, трговци имају однос са неком пословном банком или независном продајном организацијом, преко којих врше обраду трансакција кредитним/ дебитним картицама.

Трговци морају да плате пословној банци или независној продајној организацији дисконтну провизију засновану на укупном износу продаје. Слично томе, пословна банка или независна продајна организација мора да плати емитенту картице провизију за замену онда када изврше обраду рачуна трговца. Наравно, ово је само груба скица једног много комплекснијег процеса, који се у стварности одвија.

У примеру који следи дат је преглед процеса плаћања путем кредитне/ дебитне картице. Он показује шта се дешава током једне уобичајене трансакције помоћу кредитне/ дебитне картице. Ово је само упрошћени приказ процеса плаћања путем кредитне/ дебитне картице, па због тога постоје многа одступања од датог процеса. Рецимо, овај поступак је другачији код оних трговаца који не обрађују своје рачуне електронским путем.

Уобичајена трансакција помоћу кредитне картице одвија се на следећи начин:

Трговац израчунава вредност купљене робе и тражи од купца да плати.

- Купац даје трговцу кредитну/дебитну картицу.

- Трговац провлачи кредитну/дебитну картицу кроз POS терминал. Вредност продате робе се уноси ручно, или се преузима из регистар–касе.

- Трговац подноси податке о кредитној/дебитној картици и вредности купљене робе својој пословној банци, са захтевом за ауторизацију. POS терминали су обично подешени тако да захтевају ауторизацију у моменту продаје, а стварни пренос података са рачуна врши се касније.

- Пословна банка затим обрађује трансакцију, прослеђујући захтев за ауторизацију банци која емитује кредитну/дебитну картицу. Број кредитне/дебитне картице идентификује врсту картице, банку која ју је емитовала и рачун власника картице.

- Ако власник картице има довољно новца на свом рачуну да покрије куповину (или му је одобрена кредитна линија), банка која емитује кредитну/дебитну картицу ауторизује трансакцију и генерише ауторизациону шифру. Ова шифра се шаље назад пословној банци. Банка која емитује картицу резервише новац на рачуну власника картице у износу који је еквивалентан вредности купљене робе. Међутим, рачун власника картице се још увек не задужује.

- Пословна банка обрађује трансакцију, а затим шаље шифру за одобрење или одбијање POS терминалу трговца. Сваки POS терминал има свој јединствени идентификациони број, тако да је институција која врши обраду трансакција у могућности да проследи податке управо том терминалу.

- Рачун штампа POS терминал или регистар–каса. Трговац захтева од купца да потпише рачун, који га обавезује да надокнади назначени износ банци која емитује кредитну/дебитну картицу.

- Касније, у највећем броју случајева увече, када се радња затвара, трговац упоређује ауторизације које су меморисане у POS терминалу са потписаним рачунима. Када изврши проверу подударности свих ауторизација са потписаним рачунима, трговац ће превести, или пренети податке о свакој ауторизованој трансакцији кредитном/дебитном картицом пословној банци на депозит. Исто тако, он може депоновати код банке и реалне, потписане папирне рачуне.

- Пословна банка, за сваки поједини рачун, врши са одговарајућом банком која је емитовала картицу оно што се назива заменом. Банка која је емитовала картицу одобрава пословној банци износ конкретног рачуна, умањен за износ провизије за замену.

- Пословна банка затим депонује износ свих рачуна које је поднео конкретни трговац на његов рачун, умањујући га за дисконтну провизију.

Овај преглед, наравно, није комплетан јер не покрива улогу финансијских мрежа. Он се односи углавном на трансакције Visa и MasterCard картицама. Код American Express и Discover kartica, на пример, не постоји емисиона банка. Ипак, поменути редослед активности нам може послужити као прилично веран пример једног процеса плаћања кредитном /дебитном картицом

Пример

Новчани токови (*cash flou*) на рачуну корисника кредитне картице са лимитом од 20.000 динара и револвинг стопом 5%:

1	кредитни лимит	20.000
2	купљена роба	-7.000
3	подигнуто готовине	-4.000
4	провизија за подизање готовине 3%	-120
5	укупно потрошено (2+3+4)	11.120
6	револвинг стопа (уплата 5% од ред.бр. 5)	+556
7	салдо (за потрошњу наредног месеца) (1-5+6)	9.436

Од салда треба одузети камату коју банка приписује дневно за сав потрошени износ са картице. У наведеном примеру, под условом да је кредитно задужење трајало целог месеца, ако је камата 2% месечно, износила би 222.4 динара.

3.4. Системи On-Line плаћања

Дигитални новац или кредитне картице?

Раст Интернета и електронске трговине условио је појаву читавог низа нових платних система и трансакционих механизама.

Електронски медијум има очигледне предности над пластичним картицама у сваком погледу.

Безбедност је лакше одржавати online, путем енкрипције и специјализованих сервера, него offline, када службеници манипулишу поверљивим информацијама у читљивој форми. Због чињенице да елиминишу трошкове папирне документације и снижавају остале трошкове, системи базирани на електронском медијуму много су јефтинији од хибридних „папирно–електронских“ система. Трошкови обраде дигиталних чекова, на пример, једва да достижу трећину трошкова обраде класичних чекова. Слично готовом новцу и папирним чековима, њихови дигитални еквиваленти могу се користити за трансакције између двеју особа.

Због чега је, онда, употреба дигиталног новца данас практично занемарљива, док, у исто време, нпр. електронска трговина хартијама од вредности бележи нагли раст? У почетку, системи базирани на дигиталном новцу нису били мултифункционални, нити су имали све особине реалног новца. Када су достигли фазу зрелости и демонстрирали очигледне предности у односу на постојеће хибридне системе, велике банке и оператери система платних картица укључили су се у развој система базираних на дигиталном новцу. Овакав потез банака и оператера система платних картица је, изгледа, служио само за обуздавање конкуренције: пре него што ће закорачити у другу деценију „развоја“, поменуте компаније објавиле су да напуштају планове за нове технологије, као што су смарт картице и платни системи на Интернету.

Будућност дигиталног новца је сада неизвесна као што је била и пре једне деценије јер је, по проценама бројних аналитичара, за успех оваквих система веома битно њихово прихватање од стране великих банака и оператера система платних картица.

Поред приказа текућег стања, у овом раду биће размотрена перспектива платних система базираних на дигиталном новцу. Полазећи од чињенице да ће регулаторни оквир значајно утицати на успех или неуспех система базираних на дигиталном новцу, у раду ће бити размотрен и утицај појединих регулаторних решења.

Појам дигиталног новца

Новац је културно–историјска и друштвено–економска појава коју је људско друштво, на одређеном степену свог развоја, изнедрило као општеприхваћени медијум размене, мерило вредности и средство за плаћање. У примитивној робној размени функцију општег еквивалента обављале су различите робе (натурални новац), које су касније замењене новцем пуне материјалне вредности искованим од племенитих метала (валутни новац). Појава и развој папирног новца показали су да и папирне новчанице, као сурогат новца, чија је вредност практично занемарљива, могу вршити све функције валутног новца ако за њих гарантује неки општеприхваћени ауторитет. Коначно, појава дигиталног новца разбила је илузије о неопходности опипљивог физичког медијума (метала, папира) за функционисање новца. Ако за вредност новца гарантује неки општеприхваћени ауторитет, трансакције ће се одвијати само на бази ове информације. Уместо да се поменута информација смешта на неки физички медијум, може се „упаковати“ у низ цифара који ће се, у електронском облику, кретати рачунарским мрежама и размењивати за производе и услуге. Дигитални новац не треба поистовећивати са електронским новцем. Електронски новац, у ужем смислу, обухвата „ . . . производе са „ускладиштеном вредношћу“ или „унапред плаћене“ производе у којима је евиденција о средствима или „вредности“, која је на располагању неком клијенту, смештена на неки електронски уређај који клијент поседује. Ову електронску вредност клијент купује (на исти начин као што се могу унапред уплатити, тј. купити и неки други инструменти, рацимо путнички чек) и она се смањује сваки пут када клијент користи поменути уређај за куповину“. Електронски новац у ширем смислу обухвата унапред плаћене картице и унапред плаћене софтверске производе који користе рачунарске мреже и који се називају дигиталним новцем.

Карактеристике савремених платних система базираних на догиталном новцу

Концепт дигиталног новца изазвао је, у почетку, велику пажњу стручне јавности. Упркос томе, дигитални новац није доживео неки значајнији успех на тржишту. На слици је приказано процентуално учешће електронског новца у односу на банкноте и ковани новац у евро–зони. Имајући у виду да је за доњи графички приказ коришћена шира дефиниција електронског новца, може се закључити да је учешће дигиталног новца у посматраном периоду било практично занемарљиво.

Тренутно се готово све трансакције преко Интернета обављају употребом кредитних и дебитних картица. Оне су широко распрострањене и прихваћене од стране већине трговаца. Ипак, пластичне картице не представљају идеално решење за савремени „дигитални“ свет. Оне су осмишљене за трансакције у реалном свету.

Упркос недавним покушајима да се њихова безбедност подигне на знатно виши ниво увођењем картица са имплементираним микрочипом, оне су још увек подложне злоупотреби. Системи базирани на платним картицама и даље су веома скупи, како за оператере тако и за трговце, због огромне количине пратеће папирне документације. Кредитне/дебитне картице не омогућавају директне трансакције између двеју особа. Поред тога, структура провизија у системима базираним на кредитним/дебитним картицама је таква да се они не могу ефикасно користити за ситне трансакције.

С друге стране, дигитални новац има бројне предности над системима базираним на пластичним картицама. Безбедност је лакше постићи у online режиму уз помоћ специјализованих сервера за енкрипцију, него у offline режиму, када службеници рукују поверљивим информацијама у читљивом облику. Због елиминисања трошкова папирне документације и смањења других трошкова, електронски системи су много јефтинији од хибридних папирно–електронских система. Трошкови обраде дигиталних чекова износе свега трећину одговарајућих трошкова обраде класичних чекова. Попут папирног новца и чекова, њихови дигитални еквиваленти могу се користити у међусобним трансакцијама између двеју особа. Због чега је, онда, дигитални новац доживео овакву судбину и поред очигледних предности у односу на постојеће хибридне системе?

Један од основних проблема са којима се дигитални новац сусреће јесте потреба његовог ширег прихватања од стране друштвене заједнице. Новац је, по дефиницији, општеприхваћени медијум размене. Он је, попут језика, друштвено добро јер њихова делотворност зависи од броја људи који га користе. Дигитални новац можемо посматрати као друштвено, или прецизније као „мрежно“ добро чија је судбина везана за његово шире прихватање унутар мрежне заједнице. Људи ће нерадо куповати мрежна добра уколико их остали чланови мрежне заједнице не поседују. То значи да промотери дигиталног новца морају инвестирати огромне суме новца у субвенционисање трошкова прикључивања корисника на мрежу пре него што он постане комерцијално исплатив. Слична ситуација постојала је приликом увођења прве кредитне картице, BankameriCard. Bank of America је поделила милионе оваквих картица без претходне провере кредитне способности клијената како би привукла критичну масу корисника, знајући унапред да ће се суочити са великим бројем злоупотреба и трошкова који су с тим у вези. Barclaycard картица у Великој Британији свој први профит остварила је након скоро једне деценије од њеног увођења.

Дигитални новац мора, у што је могуће већој мери, пресликати особине реалног новца, пре свега његову мултифункционалност. Системи дигиталног новца прве генерације били су, међутим, једнофункционални. На пример, први Mondex уређаји били су намењени обављању ситних трансакција у реалном свету док је E–Cash, нпр. био намењен искључиво трансакцијама на Интернету. Поред тога, због гломазног и скупог хардвера, ови системи наишли су на отпор потрошача који су били задовољни својим пластичним картицама. Потребно је, међутим, развити систем који је безбедан, угодан и трошковно–ефикасан како за makro тако и за микро–трансакције. Размотрићемо да ли новији системи базирани на дигиталном новцу испуњавају наведене захтеве.

Системи базирани на смарт картицама су децентрализовани вишенаменски системи који омогућавају и директне трансакције између два корисника. Они су децентрализовани због тога што комерцијална организација која обезбеђује хардвер неће, након тога, посредовати у трансакцијама. То значи да не постоји потреба за скупом папирном документацијом. Ови системи су у почетку били осмишљени за директне трансакције између два корисника, да би касније почели да се користе на Интернету. Први слој заштите од злоупотребе представља микрочип који је имплементиран у картицу. Ипак, вероватно ће морати да се уведе нека врста превентивне контроле трансакција у циљу спречавања злоупотреба већих размера. Догађаји из 1997. везани за енглеског оператера мобилне телефоније Vodafone показали су до ког обима могу да се злоупотребе пропусти у систему. Често је немогуће одржати интегритет система без ограничавања анонимности у циљу откривања злоупотреба.

Док је новац био израђен од племенитих метала или драгог камења, његова вредност била је базирана на реткости (оскудности) материјала од којег је био израђен. Банкноте и ковани новац су у суштини безвредни али општеприхваћени као медијум размене. Да би сачувао своју вредност, папирни новац мора бити заштићен од фалсификовања. Дигитални производи попут софтвера могу се, међутим, репродуковати по практично занемарљивим трошковима. Због тога је веома тешко израдити дигиталне новчанице које су заштићене од фалсификовања, па не треба да нас чуди чињеница да нико још увек није успео да развије праве дигиталне новчанице намењене Интернету, које ће моћи да циркулишу без икаквог трага о извршеним трансакцијама.

Дигиталне валуте се, заправо, могу окарактеристаи термином „псеудо–кеш“ због тога што се не налазе у слободном оптицају попут реалних банкнота и кованог новца, већ се њихова циркулација одвија преко посредника. Трансакције су наизглед децентрализоване и могу се обављати директно између два корисника; у свим трансакцијама се, међутим, као посредник јавља оператор система. Да би се систем заштитио од тзв. „двоструког трошења“, трговац сваку примљену дигиталну новчаницу враћа оператеру који је поништава да би се спречило њено даље коришћење. Трговцу се затим издаје новчаница исте вредности али са другим серијским бројем. Системи који функционишу по овом принципу називају се нотационим системима.

Што се тиче дигиталних чекова, они постоје већ дуже време али се мало користе. Код њих је, такође, пресудан „мрежни ефекат“ — да би се користили, потребно је да их прихвати већи број људи. Од система базираних на дигиталним чековима запаженији успех остварио је једино систем ПејПал (PayPal). Корисници овог система могу међу собом обављати директне трансакције слањем дигиталних чекова. Прималац дигиталног чека може тај чек да уновчи или да га искористи за отварање ПејПал (Pay-Pal) рачуна. Овај систем тренутно има више од пола милиона корисника, углавном у Калифорнији. Дигиталне чекове красе све предности али и мане папирних чекова. Трошкови њихове обраде су, међутим, сведени на трећину трошкова обраде папирних чекова. Могу се користити за директне трансакције, али њихов највећи недостатак огледа се у немогућности процене кредитне способности и идентитета учесника у трансакцијама ове врсте. Дигитални сертификати и дигитални потписи имају потенцијал да ефикасно реше ове проблеме. Исто важи и за обрачун у реалном времену, који је технички изводљив, али се још увек не користи у оваквим трансакцијама.

3.5. Перспектива система базираних на дигиталном новцу

Проблеми са којима се сусрећу платни системи базирани на дигиталном новцу су бројни а судбина дигиталног новца зависиће од њиховог ефикасног решавања. **Извесно је да ће се у догледној будућности највећи број електронских трансакција обављати путем кредитних и дебитних картица**. Енкрипција ће, вероватно, додатно ојачати позицију пластичних картица отклањањем неповерења потрошача у погледу безбедности трансакција на Интернету. Енкрипција ће онемогућити и криминалце да „пресретну“ податке са картице који се шаљу преко Интернета, мада, истини за вољу, још увек не постоји званичан доказ о постојању овакве врсте криминалних активности. Овакав ризик је далеко већи када је реч о телефонској продаји или наручивању путем поште. То значи да ће проценат злоупотребе и даље бити висок код вишенаменских картица (насупрот онима које се користе само за плаћања на Интернету) јер је систем јак колико и његова најслабија карика. Међутим, како се Интернет буде ширио, недостаци мрежа базираних на кредитним и дебитним картицама постајаће све очигледнији њиховим корисницима.

У исто време, технолошки развој ће утицати на повећање безбедности и снижавање трошкова одговарајућег дигиталног медијума. Када се то буде десило, треба очекивати шире прихватање дигиталног медијума којим ће се превазићи поменути проблеми. Овај процес ће вероватно бити постепен, будући да се неколико различитих технологија тренутно бори за превласт у овој области. Слична ситуација постојала је и код видео-рекордера и ДВД уређаја, али се у случају дигиталног медијума очекује бржи расплет догађаја због брзог развоја Интернета и одговарајућих технологија.

Конвергенција Интернета, телевизије и телефоније формираће огромно дигитално тржиште. Организације које ово не схвате на време наћи ће се у шоку сличном ономе у коме се нашла музичка индустрија појавом Напстера (Napstera) и МП3 (MP3) формата. Јавиће се потреба за погодним медијумом за флексибилна, ситна плаћања.

Ако системи базирани на пластичним картицама не буду омогућили ефикаснији систем за електронске микротрансакције, то ће убрзати развој алтернативних система. У ствари, компаније које буду продавале дигиталне садржаје преко Интернета могу промовисати своје сопствене платне механизме. Оператери мобилне телефоније, на пример, већ имају богато искуство у области електронских рачуноводствених система. У Финској је, рецимо, већ сада могуће користити мобилне телефоне за плаћање производа у апаратима за продају: обрачун се врши крајем месеца у склопу рачуна за мобилни телефон. Иронија је у томе што су Виза и МастерКард уочиле потенцијал овог тржишта и конкурентску претњу од стране оператера мобилне телефоније тек када је америчко министарство правде повело спор против поменутих компанија са образложењем да спречавају иновације. Виза и Нокија сада тестирају уређај који омогућава потрошачима да плаћају робу на Интернету употребом информација смештених на микрочипу који се уграђује у мобилни телефон. Дигитални новац ће вероватно бити смештен на посебном микрочипу. МастерКард сарађује са иновативном финском телеком групацијом Сонера на развоју сличних система.

Системи базирани на електронским новчаницима (e - purse) на микрочипу, као што је белгијски Протон, могу да користе податке са кредитне или идентификационе картице неке особе, што представља ефикасно ослањање на постојеће системе ради снижавања трошкова. Овакви системи били би употребљиви за offline трансакције, као и за микротрансакције. Нагли раст припејд мобилних корисника проширује потенцијал развоја „дебитних“ система. Дебитни системи су се показали веома привлачним онима који немају приступ кредитним системима. Они омогућавају наглу експанзију мрежа. Дебитни системи су атрактивни и због ограничене одговорности - максимални губитак ограничен је на износ који је програмиран на картици. Системи друге генерације су углавном мултифункционални и представљају комбинацију система који се могу користити како у реалном тако и у електронском свету. Хардвер је дизајниран за употребу у m–commerce и одликује се малим димензијама и високом портабилношћу. Његова цена толико нагло пада да компаније које послују кредитним/дебитним картицама већ нуде својим потрошачима бесплатне читаче смарт картица који су идеални за употребу преко Интернета.

Развој система базираних на дигиталном новцу може бити подстакнут и експанзијом дигиталних чекова који омогућавају директне трансакције између корисника. У том случају ће нови системи енкрипције бити од критичне важности. Дигитални сертификати и дигитални потписи решавају проблем електронског идентитета. Дигитални сертификати развијени су са циљем да се потрошачи увере у аутентичност неког web сајта како би могли проследити податке са кредитне картице (или друге личне податке) без страха од њихове злоупотребе. Дигитални потпис је електронски еквивалент својеручног потписа и јединствен је за сваког корисника. Њиме се проверава идентитет и адреса, а може се користити за потврду валидности дигиталних чекова и других платних инструкција. Веома је битно то што прималац дигитално потписане инструкције може са сигурношћу да утврди да ли је инструкција била фалсификована током трансмисије. Јефтини читачи отиска прстију могу обезбедити још један облик идентификације на Интернету.

И даље остаје спорно питање да ли ће дигиталне новчанице бити успешно развијене. Као што је раније напоменуто, чак и ако буде развијена нека врста дигиталних новчаница, лакоћа умножавања дигиталних садржаја утицаће на то да системи базирани на оваквим новчаницама буду нотациони системи. Недостатак анонимности ће одвратити криминалце и сиву економију од употребе оваквих система, али за већину корисника ово не би требало да представља проблем. Највећем броју њих довољна је и псеудоанонимност која се може постићи у нотационом систему.

3.6. Утицај регулаторног оквира на развој дигиталног новца

Да бисмо размотрили утицај појединих регулаторних мера на развој система базираних на дигиталном новцу потребно је разјаснити неке битне карактеристике платног система уопште. Платни системи сами по себи представљају неку врсту природног монопола: њихово дуплирање није ефикасно. Банке које управљају овим системима су вертикално интегрисане и уживају економију обима и економију величине на читавом низу банкарских тржишта. Трошкови уласка на тржиште платних система су прилично високи. То значи да је њихова регулација неопходна како би се стимулисало конкурентско окружење. У одсуству регулације, платни системи показују класичне знакове олигополске неефикасности: ниску стопу иновације и неефикасну ценовну структуру.

Платни системи у малопродаји, на пример, карактеришу се спорим усвајањем нове технологије из више разлога, од којих су најзначајнији: обимне инвестиције у рачунарске системе и трошкови поновне обуке кадрова. Слична ситуација постоји и у области мобилне телефоније у којој, међутим, није дошло до спречавања иновација. Упркос томе што је увођење мрежа друге и треће генерације девалвирало инвестиције у претходне системе и што су трошкови уласка на тржиште мобилне телефоније прилично велики, спектакуларан успех нових учесника на тржишту мобилне телефоније указује на то да отворено тржиште подстиче усвајање нових технологија, без обзира на величину трошкова. Због тога је веома значајно да се путем одговарајућих прописа обезбеди слободан улаз на тржиште дигиталних платних система, нарочито оним компанијама које већ располажу богатим искуством у области безбедносних и обрачунских система (компаније из сектора нових технологија, комуникација и забаве). На тај начин би се подстакле иновације и сузбила инерција која постоји у постојећим платним системима.

Проблем представља и чињеница да се платни системи разликују од горе поменутих сектора по томе што обухватају три стране (трговца, потрошача и посредника). Системи базирани на кредитним и дебитним картицама промовисани су тако што су даване субвенције трговцима за набавку неопходне опреме а провизија је базирана на оствареном промету. Међутим, оваква структура постала је превазиђена. Увођењем онлине дебитних трансфера, трошкови трансакција су прилично смањени, али се то није одразило на смањивање провизија које се зарачунавају трговцима, што бисмо очекивали у конкурентном систему. У ствари, корист од снижења трошкова прослеђује се потрошачима путем попуста за лојалност. Навикнути на овакав систем, трговци сматрају да су оператери система дужни да плате опрему која је неопходна за обраду нових картица са микрочипом.

У одсуству високих трошкова за улазак на тржиште, нови учесници који би понудили вишу каматну стопу на текуће рачуне и провизије ускладили са трошковима, са лакоћом би извршили продор на ово тржиште. Међутим, у пракси, поред трошкова уласка постоје и друге баријере, као што су трошкови изласка учесника из постојећег система и/или трошкови њиховог преласка на други систем. Бројни аналитичари указују на то да посебну пажњу треба посветити трошковима преласка корисника на други систем. Предлагано је на пример да број рачуна у банци треба да буде преносан, као број мобилног телефона, тј. да буде власништво корисника, а не оператера система.

Може се закључити да ће потрошачи, било због погодности неког платног система или због трошкова, диктирати усвајање нових платних система. Тешко је убедити потрошаче у предности које доноси дигитални новац (нарочито у погледу трансакционих трошкова) када су они вештачки заштићени од много већих трансакционих трошкова конвенционалног платног медијума. Прописима би, дакле, посебно морала да се регулише структура цена постојећег трансакционог медијума. То се нарочито односи на кредитне картице. Мало је вероватно да ће нови дигитални медијуми заменити кредитне картице уз дату структуру цена, која ефикасно приморава трговца да даје бескаматни кредит, па чак и попуст за лојалност својим потрошачима. Предности дигиталног медијума постале би очигледне ако би се трговцима дозволила примена дискриминаторних цена, али овакво решење је неприхватљиво за компаније које послују кредитним картицама.

Дигитални новац је један од најрекламиранијих Интернет концепата. Бројни медији најављивали су револуцију електронског новца, а њима је вешто дириговао Дејвид Чаум, оснивач фирме ДигиКеш. Међутим, реклама је једно а реалност нешто друго - и поред буке у медијима, стварна присутност дигиталног новца на тржишту је маргинална. Делом су за ово заслужни и медији који, поред писања о револуцији и дезинтермедијацији, нису учинили много да наметну овај концепт елитном банкарском друштву и регулаторима.

Интересантна новина у области електронског новца јесте покретање модела електронског новца од стране Ситикорп–а. На бази властите технологије Ситикорп-а , директор одељења за нове технологије у овој банци, Шломо Розен (Shlomo Rosen), 1995. године развио је и патентирао овај амбициозни подухват под исто тако амбициозним називом — електронски монетарни систем (Electronic Monetary System — EMS). Намера је да се створи један свеобухватан платни систем који ће моћи да обавља како трансакције на велико тако и трансакције на мало, а који ће бити подржан од стране највећих америчких банака.

Електронски новац може се ефикасно користити за електронску трговину само ако постоји инфраструктура високог техничког нивоа. Велика брзина преноса података је основни предуслов за истовремени пренос информација о производима потенцијалним клијентима. Приступ мора бити једноставан и економичан. Домаћинства морају бити опремљена персоналним рачунарима са одговарајућим софтвером. Када су испуњени ови технички услови, на ред долази решавање проблема безбедности.

Нови платни системи засновани на дигиталном новцу биће успешни само ако их прихвати велики број људи. Ово прихватање увелико ће зависити од односа трошкова и користи које ће нови платни системи пружати странама које у њима учествују. Примарни циљ потрошача је да на што једноставнији начин обаве куповину. Њима треба омогућити плаћање од куће на што једноставнији и ефикаснији начин. Трговац би требало да сноси трошкове трансакције плаћања. Са друге стране, он ће профитирати услед побољшања имица (иновативни трговац) и, вероватно, услед већег обима продаје. Он ће, такође, бити у могућности да смањи број продајних објеката и запосленог особља. Конструктори система одговорни су за развој платних система. Они ће профитирати од хонорара и провизија. Међутим, услов за то јесте шире прихватање и употреба њиховог система. Финансијске институције наступају у својству посредника. Оне ће прикупљати пазар од трговаца и биће одговорне за клиринг трансакција и пружање помоћних услуга (обука корисника, решавање проблема).

Њихови приходи састојаће се од провизија за услуге. Финансијске институције могу да промовишу извесне системе. Међутим, велики број финансијских институција (обично мање институције на регионалним тржиштима) вероватно ће имати потешкоћа приликом укључивања у овакве системе због високих трошкова и недостатка стручног особља. „Центар поверења“ ће контролисати дигиталне потписе и кључеве. Он ће бити одговоран за интегритет података који се преносе и за аутентичност страна у трансакцији. Центар поверења помаже изградњи поверења у извесни платни систем. Приходи овог центра састоје се од хонорара и провизија.

Отворени системи морају имати адекватне мере безбедности при обављању електронских плаћања. Безбедност се може постићи криптографским методама и трансакционим бројевима. Треба омогућити великом броју потрошача да истовремено обављају трансакције плаћања. Систем мора да функционише са великим бројем потрошача и да буде конструисан тако да се лако може проширити. Према томе, еластичност система је врло битна. Систем треба да омогући и ситна плаћања (микро–плаћања). Одговарајући систем рачуноводства мора бити ефикасан и ефективан, а трошкови по једној трансакцији плаћања морају бити ниски. Систем мора бити транспарентан, а употреба система једноставна. Систем треба да омогући да и домаћинства (ситни трговци) примају уплате електронског новца. Постоје полемике око тога да ли систем треба да омогући праћење електронског преноса података и електронских плаћања. То би, са једне стране, омогућило анализу информација о плаћању и конструисање детаљног профила потрошача. Са друге стране, међутим, треба уважити чињеницу да велики број потрошача жели да остане анониман.

Дигиталне „новчанице“ састоје се од извесног броја битова. Према томе, постоји могућност копирања ових новчаница и њиховог пуштања у оптицај. Овај феномен познат је под називом „проблем двоструког трошења“. Према томе, платни систем мора да поседује механизме за препознавање и превенцију поновљених плаћања истим дигиталним новчаницама.

Системи засновани на дигиталним новчаницама имају проблем у вези с номиналном вредношћу. Да би се платио известан износ морају постојати дигиталне новчанице са одговарајућом вредношћу, или систем мора бити способан да „врати кусур“ у облику нових новчаница. Алтернативно решење је да све новчанице имају исту, најмању могућу номиналну вредност (нпр. један цент, па чак и мање). У том случају било би потребно да се у оптицају налази огроман број дигиталних новчаница, чију аутентичност треба непрестано проверавати.

Веома је битно омогућити конвертибилност електронског новца у „прави’ новац увек када потрошач то жели. Поверење у неку електронску валуту значи да треба да постоји стабилан „девизни курс“ између електронске и реалне валуте. Ако су ови курсеви нестабилни, указаће се могућност профитирања по основу арбитражних трансакција што би, за узврат, смањило поверење у електронски новац због флуктуације његове вредности. Електронски новац се складишти на рачунарским фиксним дисковима или на неком другом медијуму. У случају квара на конкретном медијуму морају постојати механизми за повратак на оригинално стање пре квара.

Значај електронског новца повећава се са повећањем значаја Интернет трговине. Представљање реалног новца у електронском облику нужно захтева пресликавање карактеристика реалног новца, као што су анонимност, аутентичност и могућност ситних плаћања.

У зависности од начина имплементације дигиталног новца, постоје различите криптографске методе и организациони предуслови за избегавање употребе фалсификованог новца.[35] У суштини, постоје две различите врсте новца заснованог на дигиталним новчаницама:

- Употребом специфичних криптографских метода може се постићи анонимност дигиталног новца. У том случају ни финансијска институција, ни трговац, не могу успоставити везу између потрошача и новчаница које је он користио. Финансијска институција зна ком потрошачу су новчанице пренете на почетку.
- Новчанице са могућношћу идентификације потрошача омогућавају финансијској институцији да идентификује потрошача и да прати плаћања у којима је дата новчаница била коришћена.[36]

Поред тога, процес плаћања може бити online и offline. Када је у питању online плаћање, аутентичност новчаница мора бити проверена одмах. То значи да се нека дигитална новчаница користи само једном. Финансијска институција мора да провери аутентичност коришћењем списка свих новчаница које су емитоване. У случају offline плаћања, дигиталне новчанице се могу користити више пута. У циљу избегавања двоструког трошења неопходно је сместити информације о кориснику или корисницима на саму новчаницу како би се провера могла обавити касније. Анонимност може бити гарантована, а финансијска институција ће користити ове информације само у случају откривања двоструког трошења.

Тренутно на Интернету постоји неколико система електронског новца заснованих на „дигиталним новчцаницама“ (дигитални новац[37]). Најпознатији online системи су Е–Кеш фирме ДигиКеш; и НетКеш, систем који је развијен на Универзитету јужне Калифорније. Најпознатији offline системи су Мондекс и ВизаКеш.

---

[35] У ужем смислу, производи на бази електронског новца дефинишу се као производи са „ускладиштеном вредношћу“ или „унапред плаћени“ производи у којима је евиденција о средствима или „вредности“, која је на располагању неком клијенту, смештена на неком електронском уређају који клијент поседује. Ову електронску вредност је клијент купио унапред, и она се смањује сваки пут када клијент користи овај уређај за куповину. Шира дефиниција електронског новца обухвата унапред плаћене картице, као и унапред плаћене софтверске производе који користе рачунарске мреже, а који се називају „дигиталним новцем“.

[36] За детаљније информације о дефиницији и основним одликама електронског новца, факторима који утичу на његов развој, моделима електронског новца, конвертибилности електронског новца и његовој могућој злоупотреби видети: Радовановић П., Технологизација банкарства, „Наша реч“, Лесковац, 2000, стр. 57–109.

[37] Seitz, Juergen; Stickel, Eberhard: „Internet Banking — An Overview“, Journal of Internet Banking and Commerce, Vol. 3, No. 2., јун1998.

Приказ основних система плаћања и дигиталног новца

- *CyberCash* СајберКеш почео је са радом 1995 год. и представљао је платни систем заснован је на програму, дигиталном новчанику (Cyber Cash Wallet), који купци морају користити приликом куповине.
- *FirstVirtual* (FV) био је један од првих платних система на Интернету, а са радом је отпочео октобра 1994. Главни циљ компаније (First Virtual Holdings) био је да се створи један платни систем на Интернету који је једноставан за употребу.
- *E-Cash* Е–Кеш је анонимни дигитални новац чија се исправност проверава on-line, од стране одговарајуће финансијске институције. Е–Кеш систем развила је фирма DigiCash основана 1994 год.
- *NetCash* НетКеш метода је развијена на Универзитету јужне Калифорније (University of Southern California). Значајна карактеристика овог пројекта јесте употреба већ постојећих рачуноводствених система и процедура у финансијским институцијама, што би требало да утиче на смањивање почетних инвестиција.
- *Mondex* Мондекс систем дигиталног новца развија фирма Mondex U.K., која је, након куповине контролног пакета акција од стране МастерКард–а, постала део компаније МастерКард.
- *VisaCash* ВизаКеш је пројекат компаније Виза. Овим системом Виза покушава да парира МастерКард Мондекс пројекту. И овај систем функционише на бази сертификата који гласи на доносиоца, а заснован је на картицама са микрочипом.

3.7. Будућност дигиталних медија

Упоредо са порастом обима и величине Интернета, недостаци мрежа базираних на кредитним и дебитним картицама постајаће све очигледнији њиховим корисницима. У исто време, технолошки развој ће довести до смањења трошкова и повећања безбедности и погодности дигиталног медијума. Постоји неколико различитих система базираних на дигиталном новцу чија се експанзија очекује у будућности. Због чињенице да се дигиталне новчанице могу веома лако фалсификовати и умножавати, извесно је да ће будући системи базирани на дигиталним новчаницама бити нотациони системи који ће корисницима нудити тзв. псеудоанонимност. Са приличном извесношћу се може тврдити и да ће системи базирани на дигиталном новцу углавном бити дебитни системи, јер су досадашња искуства оператера мобилне телефоније показала да се нови корисници система најбрже регрутују путем припејд картица.

Платни системи су углавном били препуштени саморегулацији. Надзор је вршен само у циљу очувања стабилност система. Последњих година, међутим, све већи број аналитичара залаже се за појачану регулацију платних система, пре свега због забрињавајућег недостатка иновирања, што је класични симптом недостатка конкуренције у овом домену.

Баријере за улазак на тржиште платних система су природно високе. Многе телекомуникационе и софтверске компаније, међутим, виде своју шансу у развоју платних система базираних на дигиталном новцу који ће се користити за плаћања на Интернету. Поменуте компаније већ располажу богатим искуством у овој области, а своју шансу за улазак на тржиште виде у могућности ослањања на постојећу инфраструктуру јавних рачунарских мрежа, чиме би се избегли огромни иницијални трошкови развоја нове инфраструктуре. Компаније као што су Виза и МастерКард нису на време уочиле ову претњу, а недавно је против њих покренут судски поступак због спречавања иновација у области платних система.

Постоје извесне могућности да се доношењем одговарајућих прописа подстакне бржи напредак система базираних на дигиталнон новцу. Јасно је да, пре свега, треба обезбедити отворено тржиште путем минимизовања трошкова којима се корисници излажу приликом промене система, као и одговарајућом политиком структуре цена како за нови тако и за стари трансакциони медијум. Имајући у виду препреке које постоје у текућој индустријској структури вероватно ће бити потребна и одлучна политичка иницијатива да се нови платни системи поставе на здраве ноге. Поједини аналитичари чак сматрају да би, због изузетне важности новца, држава требало да обезбеди дигитални новац (исто као што обезбеђује банкноте и ковани новац) ако већ тржиште то није у стању да учини.

ЧЕТВРТИ ДЕО

4. Електронско банкарство и веб кредити у Републици Србији

Више од половине новчаних токова преко банака обавља се електронским путем, чему највише доприносе предузећа која у 70 одсто случајева користе овај вид плаћања, док грађани и даље више верују „папирним“ трансакцијама.

Разлози што већина грађана и даље више верује класичном виду плаћања су, поред ниског процента оних који користе Интернет, недовољна информисаност, као и неповерење људи према плаћању преко Интернета.[38]

Полазећи од чињенице да проценат домаћинстава која користе Интернет у Србији износи мање од 30 одсто, овакав негативан став према употреби е – банкарства чини се оправданим. Интернет се користи претежно за комуникацију, док је проценат оних којима Интернет служи за плаћање знатно нижи.

Иако се може чинити бесмисленим, значај упоређивања стања е-банкарства у Србији са стањем у далеко развијеним земљама је неоспоран.
Проценат учешћа е-банкарства у платном промету развијених земаља је веома висок (у Француској достиже 70-80 %), док је у Србији, као што је већ наведено, знатно нижи (све укупно око 1/3 или мање када су у питању физичка лица).

И поред свега, охрабрује чињеница да је електронско банкарство у Србији релативно добро развијено и да показује тенденцију даљег интензивног развоја (по врстама производа и по технолошком нивоу могућности коришћења).

Цео интегрисани систем банака функционише путем неколико веза са централном банком наспрам самих корисника и НБС. Све банке су повезане у реалном времену (могу у сваком тренутку да изврше процесирање захтева за извршавање платног промета). Такође, пренос новца и хартија од вредности у купопродајним трансакцијама врши се преко централног регистра.

Закон о платном промету, који је усвојен 01. јануара 2003. године, део је унапређења постојећих и увођења нових елемената е-пословања у банкарству Србије. Њиме је подстакнута замена постојећег монополског система плаћања тржишним системом, а уједно су створени услови за развој електронског банкарства.

Уз нови концепт: „у сусрет клијенту“, банке су организовале преузимање жиро рачуна предузећа и обављање платног промета, пружајући притом виши ниво и квалитет услуга. Већ постојеће информационе системе („core banking“) надограђују новим слојем апликација за подршку електорнском пословању са привредом и становништвом.
Проблем се једино јавља код поделе популације становништва на оне који благонаклоно гледају на развој и употребу е-банкарства и е-новца, и оне који се још грчевито држе традиционалног готовина-чек-рачун уз присуство неповерења и отпора према е-банкарству.

[38] Часопис Економист – „И баук и свакодневица“, број 405, Београд 2008. година, стр. 24 - 25

У банкама, топ менаџмент је упознат са могућностима новог начина пословања електронским путем али такав концепт још није приоритетан.

Свака новина, па и она најмања, неизбежно доводи до појаве оштре конкуренције и опште трке у имиџу иновативности. Банке своје клијенте на сваком кораку, како тренутне тако и потенцијалне, засипају рекламама и погодностима тврдећи да су баш оне лидери у е-банкарства, при чему свака потенцира своје најбоље решење за е-банкарство.
Тенденције се крећу ка томе да у будућности сви субјекти буду електронски повезани и да банке, уз оптималну динамику промена, проширују свој асортиман услуга.

Већ сада, преко кућног рачунара или мобилног телефона, банке својим клијентима омогућавају:

- увид у стање рачуна;
- преглед промета;
- плаћање обавеза платним налозима са текућим датумима и датумима унапред;
- извод промена на рачуну.

Услуге се могу вршити путем банкомата[39][40], платних картица, терминала банака, call центра и мобилног телефона.
Суштина и предности увођења сервиса е-банкарства јесте доступност преко целог дана без посете банци и ограничења радног времена. Док велике фирме имају искуства у коришћењу услуга е-банкарства, дотле је за мале фирме е-банкарство све атрактивније управо из разлога што своје послове могу да обављају из радних просторија имајући непрекидно увид у стање свог рачуна.

---

39 Плаћање рачуна DinaCard картицом на банкоматима

Од почетка априла 2009. сви корисници DinaCard платних картица могу без провизије да плаћају рачуне Инфостана и Електродистрибуције Београд на банкоматима КБЦ банке. Поменута услуга је, такође, доступна на банкоматима Поште Србије, али само корисницима PostCard DinaCard картице Поштанске штедионице.

Плаћање рачуна је омогућено по принципу очитавања података који су уписани на бар коду наведених рачуна. У случају да за одређене рачуне постоји попуст уколико се плаћање изврши до рока наведеног на уплатници, попуст ће бити аутоматски урачунат, односно износ рачуна ће бити адекватно умањен. При плаћању рачуна за Инфостан није потребно уносити износ, док при плаћању ЕДБ рачуна корисник уноси жељени износ. Као потврду о успешно обављеној трансакцији, корисник добија слип на коме су одштампани сви подаци о трансакцији. По извршењу трансакције задужује се рачун за који је везана DinaCard картица (текући или кредитни) и то само за плаћени износ рачуна, што значи да корисник DinaCard картице нема трошкове провизије. Коришћење ове услуге је једноставно и не подразумева претходно пријављивање или регистрацију, а плаћање рачуна на банкоматима могу да обављају корисници DinaCard платних картица свих банака

40 **Cash-in банкомат**

Излазећи у сусрет савременим захтевима тржишта и константним иновацијама које се уводе у циљу задовољавања потреба корисника услуга, у филијали КБЦ Банке у Београду, почеоо је са радом најсавременији Cash-in банкомат.

Cash-in банкомат је нови вид банкомата на нашем тржишту, који осим класичних услуга подизања готовине и информација о износу расположивих средстава пружа могућност уплате готовог новца без накнаде 24 сата дневно, 7 дана у недељи, без обзира на радно време Банке.

Услуга готовинее на Cash-in банкомату намењена је физичким и правним лицима, клијентима КБЦ Банке, корисницима ДИНА и/или VISA дебитних и кредитних платних картица. На врло једноставан и брз начин, уплаћена средства се тренутно пребацују у корист текућег рачуна или рачуна кредитне платне картице (рачуна који је везан за картицу убачену у банкомат). По извршеној уплати, корисник добија извештај о уплати као потврду о успешно извршеној трансакцији. Одмах по добијању извештаја, уплаћена средства су клијенту поново на располагању.

Једноставност употребе Cash-in банкомата КБЦ Банке доприноси бољем и бржем обављању новчаних трансакција, на радост корисника услуга.

4.1. Кредитне картице код нас

Кредитне картице су годинама помињане као један од највећих недостатака у бољој употреби Интернета у Србији и Црној Гори. У последње време се много прича о кредитним картицама, а нама је овде, наравно, најинтересантнији аспект њиховог коришћења на Интернету.

Домаће банке нуде неколико врста кредитних и дебитних картица.[41] Реч је углавном о Виза и МастерКард картицама, које су разврстане на Класик (Classic), Бизнис (Business) и Голд (Gold). У зависности од врсте картице, али и од конкретне банке, постоје различити услови који се морају испунити да би се добиле ове картице. Најчешћи услов је почетни депозит који се не мора одржавати током коришћења картице, већ се мора само уплатити на почетку. Висина овог депозита различита је за различите врсте картица и зависи, такође, од банке коју изаберете.

На сајтовима домаћих банака можете детаљно прочитати услове под којима се добијају картице, а многе од њих на сајту имају и апликацију, којом подносите молбу за издавање. Већина банака нуди различите врсте картица, али само Комерцијална, Војвођанска и Континентал банка егзактно говоре о могућности коришћења картица на Интернету.

Проблем који се још увек јавља у вези са коришћењем картица на Интернету јесте то што неки сервиси не прихватају бројеве издатих картица. Наиме, проблем се састоји у томе што је неопходно да од тренутка издавања картице до верификације броја новоиздате картице на свим сервисима за наплату протекне одређени период. Овај период је за боље сервисе релативно кратак, али за неке уме и да потраје.

Брже решење од чекања још увек не постоји, тако да ћете, ако желите да без ограничења користите своју картицу на Интернету, морати да сачекате истек овог времена.

---

[41] **Мастер кард платне картице**

Као члан система MasterCard Europe Банка Интеза је прва банка која је у нашој земљи званично почела са издавањем интернационално валидних платних картица: кредитних MasterCard (Standard, Business и Gold) и дебитне Maestro картице. У свету има 28 милиона акцептантских места за MasterCard и Maestro и 800.000 банкомата, а захваљујући мрежи POS терминала којом Банка Интеса располаже, ове платне картице се могу користити и у нашој земљи.

4.2. Web кредити

Три српске банке оодбравају кредите путем интернета, без жираната, административне забране, меница и отвореног текућег рачуна. Захтев за кредит подноси се у продавници само са личном картом и потврдом о примањима, решава се за 15-ак минута.

У Србији су у последње време постали популарни такозвани web кредити, који се одобравају за један дан, и то преко интернета. Такве кредите за сад можете добити само у три банке (Raiffeissen, Intesa и Findomestik), али их најављују и остале банке. Предност у односу на класичне потрошачке кредите јесте у томе што није потребно ићи у банку, већ се овај кредит одобрава у продавници, уз захтев који се попуњава на лицу места и личну карту. Кредити се одобравају за куповину намештаја, беле и остале технике, као и за плаћање туристичких аранжмана, школарине, здравствених и других услуга.

Корисници би, међутим, посебну пажњу требало да обрате на камате, које су још више него за стандардне кредите. Према подацима Банке Интеза банке су увиделе да купци желе једноставно да купе робу на кредит без одласка у банку. Практично, пошто одабере производ који му се свиђа, купац чак и ако није клијент банке, може робу да плати кредитом. Он сам бира број рата и висину месечних отплата, а продавац путем интернета прослеђује захтев банци, који се у року од 15 минута одобрава. Зато се ови кредити у Интези зову "брзи кредити" и постоје два модела, динарски без валутне клаузуле и кредити индексирани у еврима.

Статистички подаци говоре да *Банка Интеза*, у просеку, одобри 700 "web кредита" месечно, а просечан износ је 500 евра. У *Раифаизен* банци glavna prednost "web kredita" је то што се одобравају без жираната, без административне забране, без меница и без отвореног текућег рачуна.- За веб кредит Раифаизен банке неопходни су само учешће од 20 посто, попуњен захтев и лична карта.

Банка одговара на захтев у току дана, а купац, да би преузео робу, мора у продавницу да донесе потврду о висини примања, односно о запослењу. Минимална вредност робе која се може купити путем оваквих кредита је **8.000** динара. Купац сам бира да ли жели динарски кредит, чији је максимални рок отплате **12** месеци, или кредит са валутном клаузулом, чији је рок отплате за техничку робу до **36** месеци, за белу технику, телевизоре и грађевински материјал до 48 месеци, а за куповину намештаја до 60 месеци.

У *Финдоместик* банци клијенти који се одлуче за веб кредит не чекају ни минут јер банка шаље одговор одмах по пријему захтева.- Чим продавац узме податке из личне карте и потврду о сталним примањима, купац преузима робу, а банка уплаћује средства директно продавцу. Како би олакшали и отплату кредита, уведена је и опција да купац кредит отплаћује преко уплатница и то у било којој банци или пошти.

Услови "Web кредита"

Раифаизен банка [42]

Тип кредита висина рок отплате камата

Динарски 8.000-172.000 12 месеци 43,13-69,87%
Индексиран у еврима 100-2.000 евра 36, 48 и 60 месеци 28,55-34,02%

Интеза [43]
Тип кредита висина ок отплате камата
Динарски 7.000-150.000 6 и 12 месеци 2,9% месечно
Индексиран у еврима до 4.000 евра од 6 до 48 месеци 15,2-26,84%

Финдоместик [44]
Тип кредита висина рок отплате камата
Индексиран у еврима преко 10.000 динара 6-36 месеци 15-30%

Напомена: Неопходан услов за све кредите је 20 одсто учешћа

[42] www.raiffeisenbank.co.yu

[43] www.bancaintesabeograd.com

[44] www.findomestik.rs

4.3. Банкарски сектор - најразвијенији сегмент финансијског система земље

Током 2008. године на домаћем тржишту пословале су 34 банке (35 у 2007. години).

У посматраном периоду остварен је динамичан раст билансне активе и капитала банкарског сектора.

Нето билансна активa банкарског сектора на крају године достигла је 1.777 милијарди динара и повећана је 14 одсто у односу на претходну годину.

Укупан капитал банака износио је 420 милијарди динара, што представља раст од 28 одсто у поређењу са крајем 2007. године.
Управо овај податак потврђује чињеницу да је, када је реч о капиталу и ликвидности, домаћи банкарски сектор висококапитализован и способан да сопственим резервама амортизује додатне губитке (стопа адекватности капитала на крају 2008. године износила је 21,9 одсто).
И поред евидентног успоравања кредитне адекватности банака, посебно у последњем кварталу, укупни кредити су повећани за 35 одсто.
Кредити привреди повећани су за 42 одсто, док је раст кредита становништву износио 25 одсто.
Када је реч о стамбеним кредитима, остварен је рекордан раст по броју одобрених кредита у овој години. На страни потрошачких и готовинских кредита раст је знатно мањи, односно приметна је стагнација, што је добрим делом последица монетарне политике Народне банке Србије, којом је посредно ограничена рочност готовинских кредита на две године.
Поред тога, кредитна способност становништва ограничена је одлуком Народне банке Србије да грађани кредитом могу да оптерете трећину, односно, код стамбених кредита, највише половину месечних примања.
У истом периоду остварен је и раст укупних депозита од 9 одсто. Упркос неповољним утицајима светске финансијске кризе, депозити привреде и становништва повећани су за по 9 одсто.
И поред подстицајних камата за динарску штедњу, у укупним депозитима становништва доминантан је удео девизне штедње са 91 одсто. Такође, у претходном периоду задржан је и тренд профитабилног пословања.

Међутим, домаћи банкарски простор карактерише и висок степен концентрације – пет водећих банака остварило је 76 одсто укупно исказаног профита, док је њихово учешће у укупној билансној активи банкарског сектора 46 одсто, а у укупном броју запослених 34 одсто.[45]

У даљем тексту биће укратко представљено пословање Банке Интезе у току претходне године.

[45] BancaD'Italia – The Banking and Financial Sector in Countries of South East Europe, Roma 2002.

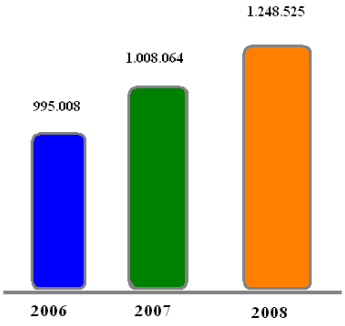
Пословање са становништвом

У домену пословања са становништвом 2008. година била је у знаку континуираног раста

У домену пословања са становништвом 2008. година, била је у знаку континуираног раста, који се манифестовао у знатном повећању клијентске базе и стабилном расту обима пласмана. У другој половини године тај раст обима је донекле успорен, као последица рестриктивних мера Народне Банке Србије које су ступиле на снагу средином године, а којима је додатно ограничена кредитна способност становништва.
Уз то, у последњем кварталу банкарско сектор се суочио са наглим повлачењем депозита, што је последица кризе поверења проузроковане ескалацијом светске економске кризе. Упркос изразито сложеним тржишним приликама, Банка Интеза је успела да заврши годину добрим резултатом.

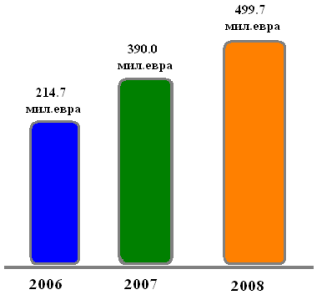
Раст броја клијената

Захваљујући сталним напорима да се атрактивно осмишљеном понудом привуку нови клијенти, у 2008 години клијентска база је увећана за 23,8 одсто, достигавши обим од 1,2 милиона грађана.



Кредитни портфолио

Кредитни портфолио је у претходној години повећан за 28 одсто, достигавши износ од 499,7 милиона евра. Његов раст у највећој мери је генерисан повећањем обима хипотекарних кредита, чиме је квалитет портфолиа додатно унапређен.



Структура кредитног портфолија

У укупним пласманима доминирају кредити са рочношћу већом од годину дана, са уделом од 7,3,7 одсто, односно 368,2 милиона евра. У погледу намене, највећи удео – 29 одсто – имају стамбени кредити, у укупном износу од 15,1 милион евра. Следе готовински кредити са уделом од 25 одсто, а затим позајмице по кредитним картицама.

Континуирано иновирање и унапређење понуде производа и услуга обележили су пословање банке и допринели реализацији позитивних резултата и током 2008.године и поред глобално неповољног финансијског и пословног амбијента. Народна Банка Србије је у јулу претходне године увела рестриктивне мере којима је додатно ограничена кредитна способност становништва, уз увођење додатних мера из домена контроле пословања банака.

Осим тога, знатне турбуленције на светском финансијском тржишту неизбежно су рефлектоване и на банкарско тржиште у Србији, што је захтевало брзу реакцију на новонастале потребе клијената у измењеним околностима.
У настојању да се оправда поверење клијената и демонстрира тежња ка дугорочном партнерству, а у сарадњи са Централном банком, у оквиру кредитног портфолија Банка Интеза је клијентима омогућила следеће олакшице:

- укинуте су све накнаде за превремену отплату кредита у течају, осим у случају рефинансирања од стране друге банке;
- понуђена је могућност продужења рока отплате кредита до годину дана за све кредите у коришћењу, по захтеву клијента и без додатних трошкова;
- омогућена је конверзија кредита индексираних у станој валути у РСД кредите по захтеву клијената и без додатних трошкова;
- омогућена је и препоручена конверзија кредита индексираних у ЦХФ у ЕУР без накнаде.

Стамбени кредити

Банка Интеза је прва на локалном тржишту развила мрежу модерних специјализованих центара за стамбене кредите, унапређујући ниво пружених услуга у области одобравања и реализације ове врсте кредита. Поред Београда, Новог Сада и Панчева, у 2008 години и у Нишу је отворен нови центар за стамбене кредите, тако да мрежа Интеза Каса сада броји четири центра и две канцеларије. У оквиру програма Владе Републике Србије, Банка Интеза је наставила одобравање стамбених кредита уз субвенцију из буџета Републике Србије. Настојећи да изађе у сусрет заинтересованим грађанима, Банка је током 2008. Године проширила постојећу понуду модалитетима наведених стамбених кредита намењеним запосленима у здравству Републике Србије, као и професионалним војним лицима на служби у Војсци Републике Србије.

Платне картице

Раст броја издатих картица

У области пословања са платним картицама Банка Интеза је у 2008. години потврдила своју лидерску позицију и и када је реч о величини портфолија, броју и обиму извршених трансакција, као и када су у питању иновативни производи и сервиси. Укупан број издатих платних картица на крају године достигао је 1.012.842, од чега су нешто више од две трећине дебитне, а остало кредитне.

Укупан број платних картица – физичка и правна лица

Од укупног броја издатих платних картица, дебитне картице имају удео од 71,95 одсто, док удео кредитних картица износи 28,05 одсто.

Укупна вредност одобрених лимита

Вредност укупно одобрених лимита по платним картицама износи 215,42 милиона евра, што представља пораст од 18 одсто у односу на 2007. годину.

У току 2008. године забележен је пораст извршених трансакција платним картицама Банка Интеза од 40 посто, што укупно износи 15,9 милиона трансакција, збирне вредности 697,3 милиона евра. У структури портфолија најзаступљенија је МастерКард са учешћем од 809.693 кредитне и дебитне 79,94 одсто, следи Виза картица са 102.973 Кредитне и дебитне картице или 10,17 одсто, а затим Дина картица са 72.332 или 7,14 одсто и Америкен Експрес картица са 27.844 или 2,75 одсто.

Иновативни развојни концепт који реализује Банка Интеза резултирао је, између осталог и увођењем ПејПас (PayPass) бесконтактне технологије.
Маестро Ко - брендед Припејд Гифт (Maestro Co-branded Prepaid Gift) картица, уз низ попуста и погодности, омогућава корисницима потрошњу мањих износа на веома брз и безбедан начин једноставним приношењем картице читачу обележеном ПејПас знаком.

Идући у корак са софистицираним потребама клијената, Банка је наставила са развијањем Ко – брендед и Афинити програма.

У 2008. години, уз постојеће, уведене су и Афинити и Ко – брендед картице за чланове Лекарске коморе Србије и Привредне коморе града Београда.

Пратећи флуктуације на банкарском тржишту, Банка је својим клијентима ставила на располагање Америкен Експрес Блу (American Express Blue) кредитну картицу са наменом рефинансирања дуга по кредитним картицама других банака у Србији.
Без икаквих додатних трошкова грађани могу извршити трансфер задужења и отплаћивати дуг по повољнијим каматним стопама, користећи при том и све предности које пружа Америкен Експрес Блу кредитна картица.

Банка Интеза је, у сарадњи са Фондом Параолимпијског комитета Србије и Виза Интернешнал (Visa International) , почела да издаје прве донаторске картице у Србији.

Наведене картице су креиране и понуђене тржишту у циљу пружања доприноса развоју параолимпијског спорта у земљи и побољшања положаја наших врхунских спортиста са инвалидитетом.
У 2008. Години Бнака је својим клијентима ставила на располагање и додатне сервисе који им омогућавају плаћање услуга путем мобилног телефона и то: М – пејмент (M-payment) који кориснику омогућава плаћање постпејд рачуна и *wlan* допуну мобилног провајдера Телекома, као и М – гаврмент (M-government), односно могућност плаћања одређених административних такси путем мобилног телефона.

Напори усмерени ка развоју приватне мреже резултирали су са готово 20.000 постављених ПОС (POS) терминала, док је банкомата 242.

Електронско банкарство

У сегменту електронског банкарства, настављајући тренд раста броја корисника, који је током 2008. године достигао 22 одсто за физичка и 24 одсто за правна лица, Банка је задржала водећу позицију у банкарском сектору.

У сегменту пословања са становништвом остварени су следећи резултати:

- пораст од 22% активних корисника
- 68% стопа раста извршених плаћања
- 112% стопа раста извршених мењачких послова
- 30.861 клијент који поседује дигитални сертификат (мини цд)

У сегменту пословања са правним лицима остварени су следећи резултати:

- пораст од 24% нових корисника
- пораст од 41% извршених трансакција
- пораст од 52% у укупном износу извршених трансакција

ЗАКЉУЧНА РАЗМАТРАЊА

ЗАКЉУЧНА РАЗМАТРАЊА

„ Мењати се значи напредовати.
Бити савршен значи мењати се често“
Винстон Черчил

Одобравање кредита клијентима је суштина пословања банака. Кредити су основна компонента активе већине банака. Кредити су основни извор прихода од пословања банака и стога треба радити на унапређивању и осавремењивању поступка пружања ове банкарске услуге.

Клијенти често делују неодлучно при доласку у банку, несигурни у производ који им је потребан а који банка може да им понуди, те је стога прави приступ банке према клијенту у већини случајева одлучујући при „продаји“ производа. Кредити и кредитне картице тада јесу савршен начин за решење многих проблема око чега се већина клијената слаже. Стога је кључно омогућити им да до тога дођу на један брз и једноставан начин.

Приликом одобравања кредита клијентима, банке морају бити апсолутно сигурне у повраћај средстава и рејтинг својих клијената било да се ради о физичким или правним лицима. Неопходност кредитних институција, као и институција за проверу бонитета и рејтинг клијената, намеће се сама по себи. Иако то можда делује претерано, свака провера клијената је заправо зарад њихове сигурности и добра. У том процесу не осигуравају се само банке већ и клијенти, гледа се њихова сигурност и добробит на дуже стазе. Поготово у времену какво је наше, пуно разних малверзација и преварних радњи. Те је стога свака кредитна институција с разлогом створена и неретко веома ригорозна по питању постављених критеријума за одобравање зајмова. Може се слободно рећи да се по питању поштовања правила посебно истиче Европска Инвестициона Банка, одговорна за финансирање целокупне Европске Уније и држава у њеном окружењу.

Сами критеријуми за одобравање зајмова нису код свих банкарских система једнаки. Разлика није велика али ипак постоји. Заједничко свим критеријумима јесте пак то да се морају поштовати. Такође, код проучавања међународних економских односа треба поштовати и придржавати се неких законитости и одредби које су заједничке за готово све банкарске институције у свету. Истинитост података је обавезна као и заштита истих, чему су посебно допринели закони о потрошачким кредитима Америчке Администрације националне кредитне Уније. Само тако се може обезбедити исправно и сигурно пословање.

Питање сигурности код појаве електронског банкарства довела је до многих питања како научних и моралних, тако и употребних што је поделило кориснике широм света и проузроковало бројне сукобе мишљења и ставова. Електронско банкарство је свакако убрзало пословање и смањило трошкове коришћења, али је са друге стране створило и доста проблема, поготово старијим генерацијама навиклим на старе вредности и добро старо пословање лицем у лице. На банкама је било да успоставе равнотежу и изнађу решење како би сви били на добитку. Тако су неке брже, неке мало спорије успеле да превазиђу препреке и успешно реше новонастали проблем.

Банкарски систем у Републици Србији настоји да одржи корак са светом и да у што краћем року осавремени и унапреди своје пословање како би својим клијентима олакшало добијање зајма на један потпуно безбедан и сигуран начин. С тога је оформљен Кредит Биро, прва институција у Републици Србији створена са циљем да прикупи информације о клијентима којима је потребан кредит као вид финансијске помоћи. Рад Кредит Биро-а је до сада умногоме олакшао пословање целокупном банкарском систему Републике Србије и у целости оправдао своје постојање.
Електронско банкарство иако новина за све наше грађане ипак није остало не примећено. Многи клијенти су се радо окренули том виду пословања како би смањили своје трошкове и убрзали рад. Други су пак са дозом задршке али и радозналости одлучили да се опробају у тим непознатим водама. Свакако остало је пар оних који са скепсом посматрају све те новине и одлучно одбијају да крену путем промене.

Сходно томе може се закључити:

Истраживања у овом раду, како теоријских тако и праксе, недвосмислено потврђују постављену хипотезу рада : „Код утврђивања новчане тражње, то јест, потребе за додатним новцем, у овом случају у виду кредита, путем електронског банкарства клијент на бржи и у многоме једноставнији начин може доћи до потребне количине новца.“

Шта је промењено:

Приликом преласка на савремени начин банкарског пословања и одобравања кредита направљене су значајне промене:

- при самом одобравању кредита
- усклађени су прописи банкарског пословања са новим приступом одобравања кредита
- уведене су додатне мере заштите
- ради се на додатном информисању клијената.

Како је извршена промена?

Прелазак на електронски начин одобравања кредита спроведен је у складу са све бржим растом и развојем интернет технологије и интернет мреже. Све је урађено са циљем да се клијентима, а и банкарском сектору омогући брже и једноставније пословање. Током преласка на нови вид пословања испоштовани су сви прописи донети и усклађени са већ постојећим прописима. Како промена још увек није до краја извршена то је клијентима и даље на располагању одобравање кредита директним одласком у банку.

Које су стварне предности преласка на нови систем рада?

- умногоме је олакшан рад унутар банкарског сектора
- клијенти на бржи начин добијају одговор од банке о њиховој кредитној способности
- једноставнији је приступ одобравању кредита
- подаци о клијентима су додатно заштићени
- мањи су трошкови одобравања кредита
- смањена је администрација

Очекивани доприноси овог рада су:

- сазнање о томе како су кредити утицали на појаву кризе у свету, поготову када се зна колику улогу они имају у финансијском сектору
- на који начин је начињен прелаз са постојећег на електронски вид одобравања кредита
- шта су предности, а шта мане новог принципа одобравања кредита
- које иновације су уведене као допринос новом систему

Закључак који се намеће јесте да се банкарство креће и развија у једном брзом и динамичном темпу и да настоји да испрати све потребе и захтеве својих клијената, прати њихов ритам и све бржи начин живота.

Поставља се питање како ће банкарство, у свету а и код нас, сутра изгледати.

Литература

1. BancaD'Italia – The Banking and Financial Sector in Countries of South East Europe, Roma 2002

2. Барић С., Стакић Б., Иваниш М., *Практикум за банкарство*, „Сингидунум", Београд 2003. год.

3. Бачковић Р., Познановић Д., Арсенијевић Љ., *Организовање послова праћења бонитета физичких лица – банкарских клијената*, „Финансије, банкарство, ревизија и осигурање" – часопис за теорију и праксу, Универзитет Сингидунум, Београд 2006. год.

4. Вуксановић Е., *Електронско банкарство*,Београдска банкарска академија, Институт економских наука, Београд 2006. год.

5. Јованић Т., *Потрошачки кредити*, Правно – економски аспекти, Удружење банака Србије, Београд 2004. год.

6. Милосављевић М., Веиновић М., Бањац З., *Модул 1 – увод у IS*, Универзитет Сингидунум, Београд 2006. год.

7. Миљевић И. Милан, *Методологија научног рада*, Филозофски факултет – Универзитет у источном Сарајеву, Пале 2007. год.

8. Mishkin S. F.; *Монетарна економија, Банкарство и финансијска тржишта*, Дата Статус, Београд 2006. год.

9. Rose S. P., Hudgins C. S., Банкарски менаџмент и финансијске услуге, , Дата статус, Београд 2005.

10. Rothbard N.M, The Mystery of Banking, Richardson & Snayder 1983.

11. Saleh M. Nsouli, Schaechter A. – Challenges of the "E- Banking Revolution", Finance and Development, 2002год.

12. Seitz, Juergen; Stickel, Eberhard: „Internet Banking — An Overview", Journal of Internet Banking and Commerce, Vol. 3, No. 2., јун1998.

13. Стакић Б., *Финансијски девизни менаџмент у туризму*, Факултет за финансијски и хотелијерски менаџмент, Универзитет Сингидунум, Београд 2007. год.

14. Fonteyne W. – EU- From Monetary to Financial Union, Finance and Development, 2006год.

15. Хаџић М., *Банкарство*, Универзитет Сингидунум, Београд 2007.год.

16. Hilbers P., Krueger R., Morreti M. – New Tools for Assessing Financial System Soundness, 2007 год.

17. Шошкић Б. Дејан, Живковић Р. Бошко, *Финансијска тржишта и институције*,Економски факултет, Београд 2007. год.

Остали извори :

www.SveVesti.com

www.nbs.yu

www.pks.yu

www.istorija interneta.net

www.pedagog.rs

www.google.com

www.wikipedia.org

www.Ekonomist.co.yu

www.bancaintesabeograd.com

www.raiffeisenbank.co.yu

www.findomestik.rs

www.krediti.rs

Списак коришћених скраћеница :

NIF – (*note issuance facility*) специјални облик средњерочног кредита

LOB – (*leverage byouts*) врста финансијске трансакције

SME – (*small & medium enterprises*) мала и средња предузећа

SBA – (*Small Business Association*) Организација малих предузећа

APR - годишња процентуална стопа

EU – Европска Унија

ECB – (*European Central Bank*) Европска Централна Банка

ESCB - европски систем централних банака

EIB - Европска Инвестициона Банка

UBS - Удружења Банака Србије

OECD – (*Organiyation for Economic Cooperation and Development*) Организација за међународну сарадњу и развој

POS – (*Point Of Sale*) место продаје, место вршења финансијске трансакције