



ProCredit Bank

kako razgovarati s bankom?





EUROPEAN FUND FOR SOUTHEAST EUROPE

Evropski fond za jugoistočnu Evropu (EFSE ili Fond) osnovan je kao investicijski fond sa sjedištem u Luksemburgu, 15.12.2005. godine. EFSE ima za cilj poticati ekonomski razvoj i prosperitet u regiji. Fond nudi instrumente za dugoročno finansiranje kvalifikovanim lokalnim finansijskim institucijama kako bi bolje opsluživali potrebe za finansiranjem mikro i malih preduzeća, te privatnih domaćinstava u ciljnoj regiji. Kao nasljednik Evropskog fonda za Bosnu i Hercegovinu, EFSE trenutno posluje sa 17 partnerskih kreditnih institucija u Bosni i Hercegovini. Dana 01. februara 2007. godine, ovaj fond dobio je LuxFLAG mikrofinansijske oznake (LuxFLAG Microfinance Label) kao jedan od prvih fondova u svijetu za finansiranje razvoja.

EFSE naglašava potrebu da se bude odgovoran investitor koji promoviše odgovorne prakse finansiranja u svojim ciljnim zemljama, u ovom slučaju, u Bosni i Hercegovini. Naglasak na odgovornosti proističe iz posvećenosti Fonda svojoj misiji razvoja, a koja manje privilegovanim populacijskim skupinama treba omogućiti pristup finansijama. Kao takav, EFSE nastoji promovisati finansijsku edukaciju među klijentima, povećati znanje zajmoprimatelja o procesu kreditiranja, te izgraditi svijest javnosti o ulozi finansijskog sektora.

Sa ovim ciljem, Jedinica za razvoj u okviru ovog fonda, koja dopunjava investicije fonda obezbjeđivanjem konsultacija i obuka za partnerske kreditne institucije, sponzor je izdavanja ove brošure za edukaciju klijenata sa ciljem da se finansijske usluge i proizvodi učine transparentnim, time što će se isti učiniti razumljivijim. Upravo je povjerenje građana u bankarski sistem zemlje ono što promoviše njegovu stabilnost.

O projektu su rekli:

Izjava guvernera Centralne banke BiH

“ Centralna banka Bosne i Hercegovine podržava realizaciju ideje o finansijskoj edukaciji građana. Naime, razvojem bankarskog sistema u Bosni i Hercegovini na tržištu se pojavio veliki broj novih i složenih finansijskih proizvoda koje je potrebno objasniti građanima. Bitno je da sve komercijalne banke pruže informaciju o proizvodima koje nude - mogućnostima otvaranja računa, o uslovima davanja kredita, efektivnim kamatnim stopama, troškovima kredita, objasne šta je valutna klauzula, informišu o štednji, kreditnim karticama, e-bankingu... Finansijska edukacija je važan segment poslovanja svake komercijalne banke, stoga joj treba posvetiti posebnu pažnju kako bi uslovi korištenja finansijskih usluga bili jasniji, a klijenti zaštićeni i zadovoljni. ”

Kemal Kozarić

guverner Centralne banke Bosne i Hercegovine



Poštovani korisnici bankarskih usluga i oni koji će to tek postati,

ProCredit Bank, Vaša banka iz susjedstva, vjeruje u transparentnost, efikasnost, otvorenu komunikaciju i kontinuirano preuzimanje društvene odgovornosti. Stoga smo za Vas kreirali brošuru koja predstavlja naše napore da Vam na jednostavan način pojasnimo i približimo bankarsko poslovanje i usluge, te da Vam pomognemo prilikom razgovora sa bankarskim službenicima.

U ovoj brošuri smo najviše pažnje posvetili uslugama kreditiranja koje su u današnje vrijeme najtraženije, međutim, trudili smo se skrenuti pažnju na značaj štednje te objasniti korištenje platnih kartica i tekućih računa.

Činjenica je da je bankarsko tržište u Bosni i Hercegovini primjer najrazvijenijeg segmenta privrede. Bankarske usluge su usavršene, usluga u njima je veoma profesionalna, a ne treba zaboraviti i to da su banke otvorile veliki broj radnih mjesta u zemlji.

No, smatramo da pojašnjavanje onoga što se nudi nije išlo istim intenzitetom kao i prodaja usluga. Po našem mišljenju, finansijska edukacija građana nije u dovoljnoj mjeri pratila intenzivan i brz razvoj bankarskih usluga u našoj zemlji. Još uvijek se nedovoljno pažnje pridaje transparentnom predstavljanju usluga i njihovom jednostavnom pojašnjavanju.

Stoga se nadamo da će Vam ova brošura ponuditi korisne informacije i pomoći u snalaženju prilikom odabira bankarske usluge koja najviše odgovara Vašim potrebama!

Posebno bi da zahvalimo Evropskom fondu za jugoistočnu Evropu (EFSE) na podršci, koja će omogućiti da ova brošura bude dostupna što većem broju građana cijele Bosne i Hercegovine.

Imajte na umu da Vam 900 zaposlenika ProCredit Bank stoji na raspolaganju da kao Vaš finansijski savjetnik odgovori na sva pitanja, a ovim putem Vas ohrabujemo da nas kontaktirate na **033 253 994** ili svoja pitanja šaljete na **transparentno@procreditbank.ba**.

U ime tima ProCredit Bank zaposlenika,

Peter Moelders,
direktor ProCredit Bank

Sadržaj

I O bankama i kako izabrati pravu?

II O kreditima

III O štednji

IV O tekućim računima i platnim karticama



ProCredit Bank

O bankama i kako izabrati pravu?



Šta su banke i kako one posluju? Koje usluge banke nude?

Postoji mnogo različitih definicija banke. Ipak, ono što je svim definicijama zajedničko je činjenica da banke posluju kao finansijske institucije koje se u osnovi bave depozitnim i kreditnim poslovima. Preciznije, to znači da banke čuvaju novac štediša u vidu depozita na koje odobravaju određenu kamatu i te depozite uglavnom plasiraju u vidu kredita opet po određenoj kamati. Ova definicija je, naravno, veoma pojednostavljena. Bankarsko poslovanje je kompleksnije, ali suština je to: prikupljanje depozita i njihovo plasiranje u vidu kredita. A zašto je ova funkcija važna?

U jednom trenutku Vi možete povjeriti svoj novac banci na čuvanje, na štednju, i tada će banka taj novac iskoristiti da bi ga plasirala u vidu kredita nekome kome je novac potreban da unaprijedi svoje poslovanje ili životni standard. U sljedećem trenutku, to možete biti Vi. Suština je u posredovanju: banka čuva Vaš novac plaćajući kamatu na činjenicu da ste joj ukazali povjerenje i dali svoj novac na čuvanje, a s druge strane, banka taj novac plasira u vidu kredita.



Ovo bankarsko posredovanje ima važan uticaj na ekonomski razvoj u zemlji. Pojedinci koji raspolažu viškom finansijskih sredstava usmjeravaju ih na finansijsko tržište, gdje ostvaruju prinos, i na taj način ulažu u ekonomsku sferu i sudjeluju u stvaranju nove vrijednosti. Vaše ulaganje u štednju utiče i na povoljnije kreditiranje. Banke će vaš novac plasirati u vidu kredita po puno povoljnijim uvjetima, nego što plasiraju novac koji pozajmljuju od banaka u inostranstvu, Povoljniji krediti poduzetništvu znače veći broj poslovnih inicijativa i samim tim veći broj novih radnih mjesta u zemlji.

Banke se ne razlikuju mnogo od bilo kojeg preduzeća: one obavljaju svoju djelatnost prikupljanja depozita i plasiranja kredita. Ali, banke obavljaju i druge usluge. U privredi, za razliku od preduzeća koja se bave proizvodnjom ili pružanjem drugih usluga, banke imaju sasvim specifičnu funkciju: one obavljaju promet novcem i bez banaka bi funkcionisanje privrede bilo nezamislivo.

Sve banke posluju u skladu sa svojom poslovnom politikom. Dioničari, vlasnici banke, u obliku izjave o poslovnoj politici koja je poznata kao misija, ukratko i jezgrovito objašnjavaju pravila i smjernice za poslovanje banke. Prilikom obavljanja svoje djelatnosti sve banke se pridržavaju pravila opisanih u izjavi o poslovnoj politici. Ne zaboravite da su banke dio zajednice u kojoj posluju. Njih ne bi trebalo posmatrati kao odvojen, zaseban dio zajednice. Banke su u određenom smislu dio Vaših života: nude Vam svoje usluge i proizvode, ali i aktivno učestvuju u poboljšanju kvaliteta života u Vašem gradu, selu, susjedstvu – gdje god da živite.



Banke građanima nude različite vrste usluga koje se mogu podijeliti u nekoliko osnovnih grupa:

- kreditni poslovi
- depozitni poslovi
- vođenje tekućih računa i poslovi platnog prometa
- platne kartice

Kredit je novac koji uzimate u zajam od banke, uz ugovornu obavezu da ćete ga vratiti sa kamatom, koja ustvari predstavlja naknadu za uslugu ustupanja novca. Krediti se mogu uzimati sa određenom svrhom, ali bi osnovni kriterij pri uzimanju kredita trebalo da bude poboljšanje životnog standarda, koje pritom ne ugrožava Vašu trenutnu situaciju, niti će ugroziti Vašu egzistenciju u budućnosti. Uticaj kredita u slučaju preduzeća obično je puno vidljiviji jer pruža mogućnosti proširenja i unaprjeđenja poslovanja. **O ovome više u odjeljku II: O kreditima.**



Štednja – banke nude različite mogućnosti i pogodnosti za akumuliranje novca koji nakon izvjesnog vremena možete koristiti u određene svrhe. Dvije osnovne vrste štednje su štednja po viđenju tzv. a vista štednja, te oročena štednja, odnosno štednja na određeni rok. Kada štedite svoj novac kod banke, banka Vas nagrađuje dodajući iznos novca povrh iznosa koji ste položili i taj se dodatni iznos naziva kamata. **O ovome više u odjeljku III: O štednji.**

O bankama i kako izabrati pravu?



Tekući računi se koriste za obavljanje transakcija, vršenje plaćanja u zemlji i inostranstvu, tzv. transfere novca. Mogu se koristiti za različite vrste uplata i isplata i za mjenjačke poslove. Vaši računi u banci su u stvari jedna vrsta Vaše bankarske lične karte: prateći Vaše račune, banka može da vidi kakvo je Vaše finansijsko stanje, može uvidjeti Vaše potencijalne potrebe i može Vam ponuditi pravo – prilagođeno – rješenje. **O ovome više u odjeljku IV: O tekućim računima i platnim karticama.**

Platne kartice zamjenjuju gotov novac i vezane su za Vaš tekući račun ili poseban račun platne kartice. Debitne platne kartice su one koje su vezane za tekući račun i kojima možete plaćati robu i usluge u onolikom iznosu koliko imate na tekućem računu. Kada plaćate debitnom karticom, Vaš tekući račun se odmah zadužuje. S druge strane, kreditne kartice funkcionišu tako što robu kupujete kad Vama odgovara, a plaćate jednom mjesečno na osnovu profakture koju dobijete od banke. **O ovome više u odjeljku IV: O tekućim računima i platnim karticama.**

Danas većina banaka nudi i uslugu **elektronskog bankarstva**, koje Vam omogućava da sve usluge možete koristiti bez odlaska u banku putem računara, odnosno interneta. Osnovna odlika ovog vida korištenja usluga jeste ušteda vremena: sve svakodnevne poslove možete završiti mnogo brže iz kuće putem interneta, umjesto da svaki put odlazite u banku. Veoma važan aspekt elektronskog bankarstva je i sigurnost odnosno bezbjednost podataka, koja je zagarantovana šiframa i sigurnosnim kodovima.

Pored ovih osnovnih usluga, banke pružaju i cijeli niz drugih usluga kao što su konverzije novca, garancije, akreditive, zamjenu oštećenog novca, usluge iznajmljivanja sefova itd.

Na koji način banke nude svoje usluge?

Odgovorna banka posluje transparentno, jednostavno i odgovorno. Šta to zapravo znači?

Transparentno predstavljanje usluga znači da je svaka informacija objavljena na bilo koji način u skladu sa realnom ponudom banke. Naravno da reklama ili oglas ne mogu da sadrže sve detaljne podatke koje dobijate odlaskom u ekspozituru banke, niti je to njihova uloga, ali bi svakako trebalo izbjegavati poruke koje Vas dovode u zabludu.

Jednostavno i razumljivo predstavljene informacije, tj. usluge predstavljene tako da ih može razumjeti svako, a ne samo oni koji su upućeni u bankarsku terminologiju, je odlika svake banke čije je poslovanje društveno odgovorno. Odgovorna banka neće sebi dozvoliti da u javnost plasira dvosmislene i nerazumljive informacije.

Odgovorno predstavljanje usluga znači da banka, odnosno bankarski službenik, u svakom trenutku, ima u vidu da li je određena usluga prilagođena potencijalnom klijentu, da li mu odgovara, da li za klijenta predstavlja pravo rješenje. Usluge ne treba nuditi napamet i automatski, već u skladu sa potrebama i mogućnostima klijenta. Vjeruje se da se informacije najbolje i najvjerodostojnije prenose u ličnom kontaktu i da ljudi najviše cijene lični kontakt. Zato su najpotpunije informacije o banci i njenim uslugama one koje dobijete u ekspoziturnama, direktno od bankarskih službenika koji će Vam strpljivo i ljubazno predstaviti usluge, objasniti sve što Vam nije jasno i odgovoriti na sva Vaša pitanja. O bankarskim uslugama možete saznati i izvan ekspozitura – u tržnom centru, na šetalištu, u parku. Kada Vam priđu, službenici banke će Vam se ljubazno predstaviti i prije nego što počnu nuditi određene usluge banke, pitat će Vas o očekivanjima i eventualnim potrebama kada je u pitanju određena usluga i pokušat će saznati određene informacije koje banci kasnije mogu biti od koristi, kako bi Vam obezbijedila uslugu koja Vam najviše odgovara.

O bankama i kako izabrati pravu?



Pored ovog direktnog marketinga, najzastupljeniji oblik marketinga su reklame na TV i radio-stanicama, u novinama, ali sve više i putem interneta. Ovi oblici reklamiranja ne mogu sadržavati sve neophodne podatke o nekoj usluzi, ali mogu Vam dati dovoljno informacija i pozvati Vas u ekspozituru, gdje ćete dobiti potpune informacije o željenoj usluzi.

Na bh. tržištu trenutno posluje više od 30 banaka. **Zašto biste ušli baš u jednu, a ne u drugu banku? Šta biste trebali imati u vidu prilikom odlučivanja u koju banku ćete ući? Šta je to što bi Vas trebalo zanimati i koji su to kriteriji kojima treba da se rukovodite prije nego što odlučite otvoriti račun u određenoj banci?**

Uvijek bi trebalo da pogledate ponude najmanje dvije banke da biste uvidjeli razlike vezane za istu uslugu. Idealno bi bilo da u jednoj banci možete obavljati sve što Vam je potrebno: da vodite tekući račun za plaćanja, vodite štedni račun, koristite kredit, šaljete novac u inostranstvo, itd. Ipak, realno je ponekad koristiti usluge različitih banaka, jer pojedine banke mogu za određene proizvode imati bolju uslugu ili povoljnije cijene. U tom slučaju, morate znati šta su Vaši prioriteti, odnosno šta je to što je Vama važno u odnosu sa bankom.

Naš savjet je da ponudu jedne banke posmatrate kao cjelinu i da se zapitate: **Šta sve mogu da uradim u jednoj banci?**

Ako u određenoj banci možete na adekvatan način dobiti većinu onoga što želite, onda pokušajte sa tom bankom. Ako jednu uslugu koristite u jednoj, a npr. kredit uzimate u drugoj banci, onda Vam to komplikuje stvari, gubite vrijeme, a najvjerovatnije i više plaćate za pojedinačne usluge banaka. Ako u jednoj banci koristite više usluga ili proizvoda, sasvim je vjerovatno da ćete dobiti i bolje uslove. Zato biste trebali razmotriti ponudu svake banke kao cjelinu i da se zapitate: Šta još mogu da dobijem ako uzmem kredit kod ove banke ili ako joj povjerim svoj novac na čuvanje?

U nastavku Vam skrećemo pažnju na opće kriterije koji su značajni prilikom odlučivanja u kojoj banci ćete otvoriti i voditi račun, uzeti kredit ili koristiti neku treću uslugu. Napominjemo da su ovo opći kriteriji, a da bi za sve posebne zahtjeve koje imate najbolje bilo da se obratite službenicima u bilo kojoj ekspozituri banke.

Sigurnost i povjerenje

Banke su institucije od povjerenja. Vi svoj novac dajete bankama jer vjerujete da će on tamo biti siguran. To je sasvim ispravan stav. Šta je to što banke čini sigurnim institucijama, institucijama od povjerenja? To je odgovorno bankarsko poslovanje, koje se, prije svega, ogleda u činjenici da banka Vaš novac plasira u provjerene poslove da bi pomogla razvoj privrede ili preduzetništva, gledajući pritom da rizik tih plasmana – Vašeg novca – smanji na minimum. Banke dosta ulažu u sigurnost i zaštitu ljudi, novca i podataka. O sigurnosti Vaših informacija se brinu informacijski sistemi visoke tehnologije koji se kontinuirano unaprjeđuju.

Rad i poslovanje banaka se prati kontinuirano i vrlo profesionalno i od strane institucija kao što su Agencija za bankarstvo i Centralna banka BiH, koje ulažu napore da sve banke posluju u skladu sa relevantnim zakonodavstvom.

Dodatno, depoziti do iznosa od 7.500 KM su osigurani od strane Agencija za osiguranje depozita i to kod onih banaka koje su ispunile zakonom propisane uvjete.

Klijenti bi trebalo da budu informisani o radu banke, njenim poslovnim rezultatima i dioničarima. To se može postići transparentnim izvještavanjem javnosti, što je jedan od ključnih elemenata povjerenja.

O bankama i kako izabrati pravu?



Preporuka kao oblik marketinga

Jedan od najsnažnijih oblika marketinga je onaj zasnovan na živoj riječi i preporuci klijenata. Ljudi će svojim članovima porodice, prijateljima, kolegama, poznanicima, poslovnim partnerima preporučivati banku koja ima kvalitetne usluge i koja dobro vodi računa o svojim klijentima. Ovaj oblik marketinga zapravo predstavlja direktnu „nagradu“ za konzistentnu poslovnu politiku jedne banke, a da bi banka zaslužila ovakav ugled, poslovanje prije svega mora biti odgovorno i od povjerenja.



Banka od povjerenja

Povjerenje se gradi brigom o klijentima. Banka koja ima za cilj da izgradi kvalitetnu, dugoročnu vezu sa svojim klijentima, kroz pružanje usluga koje su prilagođene upravo njima, jeste banka od povjerenja. Ljubazni zaposlenici banke koji Vam uvijek stoje na raspolaganju za sve nejasnoće i pitanja klijenata koji se žele informisati o uslugama banke, odaju utisak sigurnosti i povjerenja. Ključnu ulogu u izgradnji povjerenja na relaciji klijent – banka imaju upravo zaposlenici banke.

Dostupnost

Dostupnost se može posmatrati sa dva aspekta: fizička dostupnost i dostupnost informacija. U zavisnosti od Vaših potreba, tj. od toga da li svakodnevno posjećujete banku, činjenica da Vam je banka u susjedstvu, može biti od presudnog značaja da se odlučite baš za nju. Ukoliko je Vaša posjeta

O bankama i kako izabrati pravu?



banci sporadična, tada planirate vrijeme za posjetu i uzimate u obzir da ista bude izvršena uz minimalan napor. Stoga je bitno da prilaz i ulaz u banku bude pristupačan. Da li je banka dostupna direktno sa ulice ili je ona u okviru nekog drugog objekta? Da li banka ima osiguran parking za klijente? Da li se nalazi u centru grada, u prometnoj zoni ili na periferiji grada? Da li je prepoznatljiva, tj. da li se lako može pronaći? Na Vama je da ocijenite sami šta Vam odgovara.

Pored fizičke dostupnosti, veoma važan faktor je i dostupnost informacija, koja podrazumijeva dolazak do potrebnih informacija bez poteškoća i dugotrajnog čekanja. Upamtite: Vaše je pravo da lično u svakom trenutku i u bilo kojoj poslovnoj jedinici banke dobijete željenu informaciju u vezi sa računom, kreditom ili bilo kojom drugom uslugom koju koristite ili želite da koristite.



Brzina

Prema većini istraživanja, jedan od najvažnijih uslova pri korištenju usluga neke banke je brzina. Brzina omogućuje klijentima da uštede na nečemu što im je veoma važno – vremenu. A čekanje na šalterima, koje je izgleda potpuno iskorijenjeno, štedi klijentima još nešto: živce! Brzina usluge u bankama ima i svoj finansijski aspekt. Što se duže neki proces odvija i što je potrebno više vremena da se neki posao završi, to će on biti skuplji. Tako je ne samo klijentima, već i bankama, u interesu da procesi budu brzi i efikasni. Brzina je, uz cijenu usluga i proizvoda, jedan od presudnih kriterija pri odabiru banke.



Cijena

Svakoj banci je od presudnog značaja da nađe idealan balans između cijene i zadovoljstva klijenta.

Naknade za usluge i proizvode koje banke nude svojim klijentima imaju određenu cijenu. Ona se određuje na osnovu nekoliko kriterija, a najvažniji su: rizik, cijena utrošenih resursa, brzina i kvalitet usluge. Naknade koje plaćate u banci odnose se na kredite (prije svega kamata, potom provizija za odobrenje kredita i druge provizije koje su zajedno zaračunate u okviru efektivne kamatne stope),

zatim su tu provizije za vođenje tekućih računa, provizije za mjenjačke poslove, provizije za novčane transfere, za platne kartice i dr. Cijena ne bi trebalo da bude presudan faktor pri odlučivanju sa kojom ćete bankom saradivati. Ipak, budite sumnjičavi prema nerealno niskim cijenama bankarskih usluga i proizvoda, naročito za kredite, jer se iza toga skoro uvijek kriju neki drugi dodatni troškovi. Shodno navedenom, potrebno je da budete svjesni koliko će Vas određena usluga ili proizvod koštati.

Transparentnost

Odgovorna banka uvijek ima tendenciju da na svaki mogući način objasni svoje usluge i učini ih razumljivim, izbjegavajući pritom nerealne poruke. Cjelokupno poslovanje banke bi trebalo da bude potpuno transparentno, a to znači da u svakom trenutku možete u potpunosti biti informisani o svemu što Vas zanima. U tom smislu, transparentnost znači da su Vam informacije dostupne u svakom trenutku, odnosno tendenciju banke da svoje informacije učini maksimalno dostupnim. Vrlo važna karakteristika opšte transparentnosti banke je i njena unutrašnja transparentnost. Međusobno povjerenje i uvažavanje kolega je princip koji se primjenjuje i prema klijentima. Informacije bi trebalo uvijek da budu dostupne i unutar sistema, jer to omogućava nesmetanu komunikaciju među kolegama, što na kraju dovodi i do efikasnije usluge.

Profesionalizam i kvaliteta usluge

Profesionalizam i kvaliteta usluge su usko povezani i imperativi su poslovanja. Nećete ući ni u jednu banku ukoliko samo pretpostavite da su njeni zaposlenici neprofesionalni ili ako je kvaliteta usluge loša. A šta zapravo znači biti profesionalan? Profesionalnost se prije svega odnosi na stručnost. Profesionalni su oni službenici koji Vam u svakom trenutku mogu brzo dati odgovor na Vaše pitanje i da pritom prilagođenu uslugu ili proizvod ponude na ljubazan način, koji ulijeva povjerenje i sigurnost. Svaka ozbiljna banka mnogo ulaže u znanje svojih zaposlenih kako bi se vodilo računa da oni znaju



svoj posao i da uvijek budu u toku sa kretanjima u njihovoj oblasti. Kada govorimo o kvalitetu usluge, onda se misli na skup kriterija koji uslugu ili proizvod mogu učiniti boljim: cijena, brzina procesa, posebne pogodnosti koje usluga nudi ili posebne pogodnosti koje se mogu dobiti ako koristite određenu uslugu. Pored toga, kao veoma važan, ističe se kriterij prilagođenosti usluge. Ukoliko ona ne odgovara Vašim zahtjevima i potrebama, ukoliko je nefleksibilna i generalizovana, ukoliko se usluga primjenjuje automatski na sve, onda ona nije kvalitetna. Svaka banka koja nudi kvalitetnu uslugu mora voditi računa da ona bude prilagođena pojedinačnim potrebama klijenata u mjeri koliko je to moguće.

Ljubaznost zaposlenih

Bankarski službenik koji je i pored pritiska, količine i intenziteta posla vedar i nasmijan, pri čemu sa klijentima razgovara strpljivo i aktivno ih sluša, i koji ne izgleda kao da samo želi da što prije završi posao, može se smatrati ljubaznim. Ljubaznost ne znači samo biti nasmijan, uvijek imati istu intonaciju, klimati glavom, čak i kada ne treba. Ljubaznost, prije svega, znači razumjeti klijenta, podrazumijeva strpljenje i spremnost da se klijentu pomogne ulaganjem dodatnog napora. Ljubaznost znači da bankarski službenik ne odustane pri prvom problemu ili prepri u razgovoru sa klijentom. Ljubaznost je u određenoj mjeri i stvar kućnog vaspitanja, ali je u velikoj mjeri i odraz kulture koja se definiše i njeguje u banci i koja se ogleda u komunikaciji među zaposlenima.

Razumljivost usluga i proizvoda

Privukla Vas je nova reklama banke za štednju i Vi ste došli da se raspitate o posebnim uvjetima. Pošto reklama, naravno, ne može da sadrži sve podatke, naročito jer nije prilagođena Vašim zahtjevima i potrebama, potrebne su Vam dodatne informacije koje će Vas na kraju privući da svoj teško zarađeni novac povjerite određenoj banci. Bankarski službenik na Vaša pitanja odgovara jednostavno, a Vi u nevjerici slušate, očekujući komplikovane i nerazumljive bankarske termine. Začudeni ste i zamalo da pomislite kako je to sve ustvari jednostavno i razumljivo. I jeste!



Bankarsko poslovanje je kompleksno i ponekad komplikovano. Ipak, odgovorna banka i njeni ljubazni i profesionalni službenici trebali bi se truditi da usluge i proizvode, ma koliko oni bili komplikovani, objasne klijentima na jednostavan i razumljiv način i da se uvjere da su klijenti razumjeli ono što im je rečeno. Sve se može objasniti i učiniti pristupačnim, potrebno je uložiti samo malo dodatnog napora.

O bankama i kako izabrati pravu?



Formalizovano poslovanje

Niko ne voli papirologiju i birokratiju! Poslovanje banaka je u izvjesnoj mjeri birokratizovano zbog propisa i to se ne može izbjeći. Banke su velike institucije koje rade sa novcem, a to zahtijeva odgovarajuće formalne procedure i procese koji klijentima obezbijavaju sigurnost. Ipak, postoji i prostor u kojem same banke mogu da odluče da li žele biti institucije koje se bave popunjavanjem velikog broja papira ili institucije koje će u živom i direktnom razgovoru bolje razumjeti svoje klijente i usput popuniti po koji dokument. Formalizacija poslovanja podrazumijeva i odnos zaposlenih u bankama prema klijentima. Uniformisanost u bilo kojem smislu može odavati utisak nefleksibilnosti, čak i neprijatnosti, a to nijedna banka ne želi. Formalizam, dakle, može biti i takav da udalji klijente od banke. Postoje načini da poslovanje banke ne bude opterećeno formalnostima u velikoj mjeri koja je iritantna klijentima. I ne samo klijentima, već i zaposlenima u bankama. Nekoliko dokumenata se može ujediniti u jedan, procesi se mogu ubrzati, zaposleni mogu biti ekspeditivniji. Formalizacija procesa u bankama je važan kriterij, naročito jer utiče na brzinu usluge.



Automatizacija poslovanja

Automatizacija se može posmatrati nasuprot formalizaciji: pojednostavljivanje i ubrzanje procesa, što korištenje bankarskih usluga čini prijatnijim. Ipak, treba imati mjeru u automatizaciji, jer u nekim poslovima, kao što su računi ili krediti, lični kontakt predstavlja jedini i najbolji način da se klijentova potreba pravilno procjeni i da mu se na pravi način pruži usluga.



ProCredit Bank

0 kreditima



Posao kreditiranja je recipročan odnos: banka Vam danas daje na raspolaganje novac koji Vi sutra trebate otplatiti uz kamatu. Zvuči jednostavno. U ovom poglavlju objašnjavamo ono najvažnije što treba znati kada se odlučite da uzmete kredit. Shvatit ćete razliku između kredita koji može imati pozitivan efekat i uzimanja kredita koji Vas može dovesti u još veće zaduženje. Kreditni poslovi su bankama jedni od najvažnijih izvora prihoda, tačnije kamate koje klijenti plaćaju na novac koji banka pozajmljuje. Nema ničeg lošeg u tome da Vam banka odobri kredit, ali ima lošeg u tome da Vam banka odobri kredit koji Vam neće riješiti problem, već koji će Vas dovesti u stanje prezaduženosti. To nije svrha kredita.

1. Šta je kredit? Kredit je novac koji Vam banka pozajmljuje uz ugovornu obavezu da ćete ga vratiti sa kamatom, koja u stvari predstavlja naknadu za uslugu ustupanja novca.

Kreditna sposobnost

Kreditna sposobnost predstavlja mogućnost da u datom roku na vrijeme vratite određeni iznos kredita. Ona se uglavnom određuje na osnovu visine mjesečnih primanja, činjenice da li su primanja redovna ili ne, činjenice da li već postoji neko kreditno zaduženje ili ne; uzima se u obzir i situacija u porodici, domaćinstvu, itd. Ako govorimo o poslovnim kreditima tada kreditna sposobnost pored već navedenog uključuje i prihode firme, finansijske pokazatelje poslovanja, kompetentnost menadžmenta, imovinu kojom se raspolaže, razvoj poslovnih aktivnosti kao i mnoge druge faktore koji su na bilo koji način (direktno ili indirektno) vezani za poslovanje kompanije. Kreditna sposobnost klijenta nije važna samo za banku. Ona je, prije svega, pokazatelj da ste Vi ili vaša kompanija sposobni da podnesete kreditno zaduženje. A svaka odgovorna banka će, prije svega, sa Vama razgovarati da utvrdi svrhu kredita koji uzimate i da utvrdi opravdanost Vašeg kreditnog zaduženja. Naravno, ne može banka umjesto Vas odlučiti da li ćete uzeti kredit ili ne ukoliko ispunjavate sve uvjete, ali odgovorna banka mora preispitati sve motive, te nam ukazati na moguće posljedice potpisivanja kreditnog ugovora.

Kako banka dolazi do informacija o Vama?

Banka provjerava Vaše finansijsko stanje prije nego što donese odluku o Vašem zahtjevu za kredit. Ona pokušava da odgovori na pitanje da li ste u stanju i da li ste spremni da ispunite obaveze iz kreditnog ugovora. Neophodno je da banka koristi interne i eksterne izvore informacija da bi provjerila kreditnu sposobnost potencijalnog korisnika kredita. Svaki kontakt sa bankom, tj. bankarskim službenikom počinje upoznavanjem i razgovorom u prijateljskoj atmosferi. U ovom razgovoru banka će pokušati da stvori sveobuhvatnu sliku potencijalnog korisnika kredita. Vrlo često Vam se čini kako i za najmanji kredit morate odgovoriti na mnogo pitanja i ponekad ste u pravu: kreditni zahtjevi mogu da budu pomalo zatijevni. Ali, banka koja želi da odobri kredit na odgovoran način mora biti detaljno informisana o Vama, da se ne bi desilo da Vam odobri kredit koji poslije određenog vremena nećete moći otplaćivati.

Banka nakon razgovora sa Vama može dobiti informacije i na osnovu Vašeg tekućeg računa. Za banku je tekući račun dobar izvor informacija o finansijskim navikama njenih klijenata. Pri analizi tekućeg računa, banka uzima u obzir trenutnu situaciju na računu kao i dotadašnji promet po računu, posebno kada razmatra kreditnu sposobnost. Sa Vašeg računa banka može lahko i brzo da pročita slijedeće podatke: promet, obustavu uplata, uvećane isplate, transfere i ostale podatke u vezi sa uplatama/isplatama. Na tekućem računu banka može vidjeti Vašu tzv. finansijsku disciplinu, odnosno dinamiku Vašeg finansijskog života, i tako može ocijeniti da li ste i u kojoj mjeri finansijski savjesni i odgovorni. To puno govori o Vašim navikama.

Informacije o Vašem zaduženju banka može dobiti iz Centralnog registra kredita ili Kreditnog biroa.



Centralni registar kredita je nacionalna institucija koja prikuplja podatke o zaduženosti građana po osnovu kredita, lizinga i drugih kreditnih poslova. Banke mogu koristiti izvještaj Centralnog registra kredita ili Kreditnog biroa samo uz pismenu saglasnost onoga na koga se ti podaci odnose.

Na kraju, ne tako često, banka može zatražiti dodatne informacije o Vama i od drugih banaka ili kreditnih institucija. U okviru postupka informisanja između banaka, i druge banke mogu dobiti informacije o finansijskom stanju, kreditnoj sposobnosti i platežnoj moći klijenta. Druge banke mogu dobiti informacije o fizičkim licima jedino ako ih je Vaša banka u pisanoj formi odobrila.

2. Koji su Vam krediti na raspolaganju?



Kada želite da kupite nov namještaj, uređaje za domaćinstvo ili slično, najviše Vam odgovara tzv. kredit na rate ili potrošački kredit. Postoje različite vrste ovih kredita: bezgotovinski i gotovinski (tzv. keš-krediti), namjenski i nenamjenski. Bezgotovinski potrošački kredit se obično koristi za kupovinu robe putem fakture, kada se sredstva odobrenog kredita bezgotovinskom transakcijom prebacuju na račun radnje u kojoj ste kupili robu. Gotovinski kredit se isplaćuje na Vaš tekući ili poseban kreditni račun, i možete ga podići u gotovom novcu. Namjenski kredit je onaj koji mora imati određenu namjenu u zahtjevu za kredit i čija sredstva ne mogu biti upotrijebljena ni za jednu drugu namjenu. Nenamjenski kredit se može iskoristiti za bilo koje namjene.



Jedan od načina za brzo prevazilaženje trenutnih finansijskih problema može biti **dozvoljeno prekoračenje na tekućem računu**. Ovaj vid kreditiranja često se naziva i pozajmica ili dozvoljeni minus. Dozvoljeni minus u stvari predstavlja mogućnost da, iako nemate sredstava na tekućem računu, možete da podižete ili povlačite unaprijed određen iznos novca koji Vam je banka prethodno odobrila. Taj iznos je najčešće određen visinom jedne mjesečne zarade, umanjen za mjesečne obaveze po kreditima ili kreditnim karticama, i banka ga odobrava na osnovu Vaše kreditne sposobnosti.

Rok na koji se dozvoljeni minus odobrava je obično godinu dana, mada može biti i kraći. Prilikom obračuna kamate, uzima se u obzir dnevno stanje zaduženja, odnosno kamata se računa samo na „minusni“ iznos. Kako je kamatna stopa na dozvoljeni minus prilično visoka, dozvoljeni minus treba koristiti samo kada je nešto neophodno kupiti danas, znajući da ćete imati priliv za nekoliko dana. Ne bi ga trebalo koristiti za nabavku trajnih potrošnih dobara i treba izbjegavati situacije konstantnog korištenja maksimalno dozvoljenog minusa.

Pored potrošačkih kredita, banke fizičkim licima nude i druge tipove kredita, kao što su: **krediti za adaptaciju i rekonstrukciju stambenog prostora, stambeni krediti za kupovinu nekretnina**. Svi ovi krediti se odobravaju na osnovu Vaših mjesečnih ličnih primanja, ali se u obzir uzimaju i druga primanja. Ono što sve ove kredite povezuje je njihova razvojna karakteristika: oni za cilj imaju unapređenje Vaše životne situacije, bilo da se radi o renoviranju, kupovini, zamjeni dotrajalih radijatora i sl. Cilj kredita je poboljšanje Vašeg životnog standarda na duži rok, ali i ušteda na troškovima prilikom potrošnje, npr. plaćanje zakupnine i dr. Ovi krediti spadaju u kategoriju namjenskih kredita i sredstva koja se dobiju putem ovog tipa kredita ne mogu biti upotrijebljena za drugu namjenu.

Kada se odlučite za **poslovni kredit** imajte na umu jedno od bazičnih ekonomskih pravila – uskladite ročnost između izvora finansiranja i strukture vaših sredstava. Što u suštini znači da se stalna sredstva po pravilu finansiraju (izvori ovih sredstava) sa dugoročnim kreditima ili vlastitim kapitalom, a obrtna sredstva po pravilu kratkoročnim kreditima (banaka ili dobavljača) ili tekućom likvidnošću firme.

Ukoliko Vam je potreban poslovni kredit za nabavku robe ili poboljšanje tekuće likvidnosti, tada govorimo o kratkoročnim poslovnim kreditima, čija je namjena ulaganje u obrtna sredstva. Postoji više vrsta kratkoročnih poslovnih kredita – prekoračenje po tekućem računu, revolving krediti ili namjenski, odnosno nenamjenski kratkoročni kredit za podršku tekućem poslovanju. Osnovna karakteristika ovih kredita je uglavnom kraći rok otplate (kod prekoračenja po računu rok je do godinu dana), jer je i namjena ovih kredita ulaganje u sredstva koja po pravilu imaju kratak rok obrta, odnosno, kompanije brže dolaze do novca ulaganjem u obrtna sredstva.

Ukoliko se odlučite za nabavku stalnih sredstava (vozila, mašine, poslovni prostor i sl.) tada je





banka u mogućnosti ponuditi Vam dugoročni poslovni kredit. Cilj ovih kredita je da se kompanijama omogući nabavka sredstava koje će poboljšati poslovanje kroz uvođenje nove tehnologije (npr. nabavka nove mašine, čijim korištenjem se optimiziraju troškovi sirovina ili poboljšava kvalitet proizvoda) ili smanjili troškovi poslovanja, povećala produktivnost, odnosno profitabilnost firme. Ovi krediti se često nazivaju i investicijskim, jer se sredstva koriste za kapitalne investicije. Po prirodi ulaganje u navedene investicije iziskuje duže vrijeme za povrat u uloženo, pa stoga i banke nude dugoročnije kredite (rokovi otplate su 5 i više godina) kako bi kompanijama omogućili nesmetan razvoj i uskladili prihode sa povratom kredita.

Kreditne kartice predstavljaju vid kratkoročnog kreditiranja i mogu Vas podjednako opteretiti kao i potrošački kredit. Posebno vodite računa o kreditnom limitu koji Vam banka odobrava. Limit na kreditnoj kartici se računa tako što se od neto iznosa Vaše plate oduzmu sva kreditna zaduženja. Ne bi trebalo da pristanete na limit koji je veći od Vaših raspoloživih mogućnosti za zaduživanje, čak i ukoliko Vam banka ponudi toliko visok limit!



3. Kako razgovarati sa kreditnim službenikom ?

Razgovoru sa bankarskim službenikom pristupite kao ravnopravni sagovornik. Imajte na umu da ste Vi potrebni banci onoliko koliko je ona potrebna Vama i da je odnos sa bankom prije svega partnerski, a ne zavisan odnos klijent–banka.

Tok razgovora i donošenje odluke u velikoj mjeri zavise i od Vašeg pristupa banci i Vašeg kreditnog službenika. To znači i da ste se Vi prethodno dobro informisali i pripremili za razgovor. Što bolje znate šta tražite, to ćete jasnije moći da razgovarate sa službenikom banke, te ćete uštedjeti i vrijeme. Apliciranje za kredit je neminovna proces u kojem banka saznaje ključne informacije o Vama i koji ne mora nužno da bude dosadan i neprijatan. Kreditni službenici imaju instrukcije da savjetuju i budu od pomoći i da zajedno sa Vama pronađu adekvatno rješenje.

U razgovoru sa bankom, tj. kreditnim službenikom, ne bi trebalo da imate tajne. Budite uvijek iskreni: ukoliko

banka primijeti da dajete netačne podatke, neće više imati povjerenje u Vas i odbit će Vaš zahtjev za kredit. Danas se svako može dobro informisati o okolnostima i uobičajenim uslovima kreditiranja, a samim tim može i usporediti postojeće uslove u različitim bankama. Pored toga, službenici za izdavanje kredita su eksperti u svom poslu. Ono što je važno za Vas jeste da kritički analizirate svoju finansijsku situaciju zajedno sa kreditnim službenikom, koji Vas može praktično savjetovati. Razgovarajte sa svojim kreditnim službenikom kad god je to moguće. Pitajte za savjet. Govorite realno i istinito, jer je to i u Vašem interesu. Slobodno pitajte sve što Vas zanima dok god Vam nešto nije jasno.

To je Vaše pravo.



Usporedite ponude banaka

Uzmite ponude od različitih banaka i usporedite ih. Nemojte da Vas zaslijepe niske kamatne stope, već pogledajte šta se iza toga krije. Nemojte da Vas bude sramota što postavljate puno pitanja – to je Vaše pravo. Profesionalni službenik banke treba da Vam na transparentan i jednostavan način objasniti sve što Vas zanima. Bankarski službenici su tu zbog Vas – oni su tu da bi Vam pomogli da pronađete pravo rješenje.

Prije nego što banci predate zahtjev za kredit, postavite sebi sljedeća pitanja:

Koja je namjena Vašeg kredita?

Razmišljajte tako da roba koju ste kupili kreditom treba da otplati samu sebe, odnosno da vrijednost robe koju ste kupili vremenom donosi neku korist Vama ili Vašoj porodici, kao što je to npr. kotao na čvrsto gorivo, koji će Vam vremenom uštedjeti troškove struje i samom uštedom u većini slučajeva otplatiti kredit, ili je to nabavka robe kojom ćete obogatiti svoj prodajni asortiman i time povećati prihode kompanije, postati konkurentniji, smanjiti, odnosno diferencirati rizike, ili ćete ostvariti povoljnu maržu koja će Vam omogućiti lak i jednostavan povrat kredita.

Kod potrošačkih kredita, koji se uglavnom koriste za kupovinu robe široke potrošnje, to uglavnom nije moguće, i to je jedan od razloga da dva puta razmislite prije nego što podnesete zahtjev za potrošački kredit. Uvijek prvo počnite od potrebe: da li Vam je zaista neophodno to što želite da kupite kreditom? I da li Vam je kredit zaista neophodan da biste to kupili?

Kredit se uvijek čini kao najzgodnije i najbrže rješenje, ali to nije tako. Imajte na umu da kredit treba otplaćivati i da se Vaša obaveza ne završava kada kupite željenu stvar, već onda kada otplatite kredit. U međuvremenu, ono što ste kupili uveliko je izgubilo svoju vrijednost, uveliko je prošlo, kao što je slučaj sa npr. ljetovanjem, a možda je istekao i vijek trajanja.

Koliki treba da bude rok otplate kredita?

Ukoliko kreditom želite da kupite neku stvar kraćeg vijeka trajanja, onda period otplate tog kredita sigurno ne bi trebalo da bude duži od vijeka trajanja robe koju kupujete. Ne isplati se podizati kredit čiji je rok otplate duži od vijeka trajanja robe ili sredstva koju tim kreditom kupujete. Pored toga, dobro razmislite koji je to minimalni, a koji maksimalni period otplate koji možete da izdržite. Kada o tome razmišljate, imajte na umu Vaše redovne troškove života, ali i druge kratkoročne planove, kao npr. putovanja, rođendane, redovan servis automobila, troškove kod zubara i sl. Uskladite period otplate kredita sa dinamikom redovnih troškova ili investicija koje planirate. Ne smijete dozvoliti da dinamika otplate kredita ugrozi Vašu poslovnu stabilnost odnosno likvidnost.

Koji iznos kredita Vam je potreban?

Iznos kredita ćete najbolje odrediti prema mjesečnoj rati. Prilikom razgovora sa službenikom banke obavezno tražite da se izračuna mjesečna rata kredita, jer je to najrelevantnije mjerilo Vaše platežne moći. Ukoliko možete da plaćate ratu kredita i pored svih redovnih mjesečnih troškova ili poslovnih rashoda, onda razmišljajte o tome da podnesete zahtjev za kredit. Ukoliko se moraju revidirati vanredni troškovi za koje ste također ostavili mjesta u vašem kućnom budžetu ili budžetu kompanije, onda dobro razmislite da li rata za kredit može da zamjeni vanredni trošak. Možete razmotriti i mogućnost da kupovinu ne finansirate samo iz kredita, već i iz redovnih primanja ili akumulacije sredstava, pa čak jednim dijelom i iz štednje.





Kako izgleda Vaša trenutna finansijska situacija?

Usporedite svoje prihode sa troškovima. Ukoliko ste u minusu, tj. ako imate više troškova nego prihoda, a pritom nemate ušteđevinu ili akumulaciju kapitala, ne bi trebalo da razmišljate o kreditu. Ako ipak razmišljate o kreditu kao načinu da prevaziđete kratkoročnu krizu, imajte na umu sljedeće: kredit će Vam biti samo još jedna dodatna obaveza, tj. dodatni trošak. Možda ćete pokriti svoj trenutni minus, ali ćete imati još jedan zagarantovan trošak i to na određeni period. To praktično znači da ste jedan trošak zamijenili drugim, pri čemu ste novom trošku još i produžili vijek trajanja. Dobro analizirajte svoju finansijsku situaciju prije nego što podnesete zahtjev za kredit, u kojem slučaju Vaša primanja moraju biti veća od Vaših troškova. Štaviše, mjesečna rata kredita ne smije prelaziti 30 posto Vaših mjesečnih primanja (ako govorimo o fizičkom licu) odnosno ne smije da bude veća od mjesečne profitabilnosti vaše kompanije ili da ugrozi vašu profitabilnost i dovede vaše pozitivno poslovanje u pitanje. Kod kompanija je dosta važno i obračunati povrat na uložena sredstva. Uzmite u obzir da nikada i ni u kojem slučaju troškovi kamata ne smiju biti veći od planirane dobiti koja se želi ostvariti, jer u suprotnom uzimanje kredita nema nikakvog smisla.

5. Kako odabrati pravi kredit?

Kako ocjenjujete Vaše zaposlenje, odnosno Vaše poslovanje?

Stalno ili privremeno zaposlenje je osnova za Vaša mjesečna primanja. Prilikom podnošenja zahtjeva za kredit morate imati na umu u kojoj mjeri je Vaše zaposlenje stabilno i na koji period Vam može omogućiti stalna primanja. Ovo se naročito odnosi na privremeno zaposlene čija primanja nisu zagarantovana iz mjeseca u mjesec. Ukoliko se bavite biznisom, ocijenite njegovu stabilnost, sezonske oscilacije, profitabilnost, kao i perspektivnost. Koliko je poslovanje stabilno, koliku perspektivnost Vaš posao ima, da li su sezonske oscilacije u poslovanju toliko velike da se ne može zagarantovati kontinuiranost u plaćanju redovnih troškova?

Da li ste već uzimali kredit, u kojem iznosu i kod koje banke?

Vodite računa da li ste već kreditno zaduženi, jer paralelni kredit povećava Vaše mjesečno zaduženje i procent zaduženosti u odnosu na mjesečna primanja, odnosno poslovne prihode. Ukoliko ipak





uzimate drugi, tj. paralelni kredit, razmislite o uslovima tog kredita, zatražite povoljnije uslove ili razmotrite mogućnost da refinansirate prethodni. Tom prilikom, ne bi trebalo da se rukovodite principom „duži period otplate = manja rata“, već da pokušate da kreditom za refinansiranje smanjite mogućnost prezaduženja i da na taj način smanjite eventualno kašnjenje odnosno probleme sa otplatom kredita. Pritom, naravno, treba uračunati i troškove refinansiranja koje banka naplaćuje.

Da li ćete moći da otplatite kredit prema ponuđenim uslovima?

Obavezno usporedite ponude nekoliko banaka. Često se uslovi kredita na prvi pogled ne razlikuju, ali ako ih detaljnije proučite, možda ćete uvidjeti baš nešto što naročito odgovara Vašoj finansijskoj situaciji. Ili naprotiv: možda uočite da one niske kamate koje se reklamiraju uopće nisu tako niske, odnosno da uvjeti koji Vam na prvi pogled savršeno odgovaraju uopće nisu realni.

Kakve garancije možete ponuditi? Kakve garancije želite ponuditi?

Obezbjedenje kredita nije komplikovano i može Vam biti predstavljeno kao rutinska procedura. Međutim, to nije baš tako. Uobičajena sredstva obezbjeđenja za manje iznose kredita (o kojima možete detaljnije pročitati u dijelu 8. Obezbjedenje) tako su osmišljena da banka u svakom trenutku može naplatiti dug u slučaju da ne otplaćujete rate na vrijeme. Zato bi trebalo da dobro razmislite na kakvo obezbeđenje možete da pristanete, tj. da li možete da pristanete na obezbeđenje koje je obavezno za traženi kredit ili je moguća neka druga opcija.

S druge strane, možete banci ponuditi i neki drugi vid obezbeđenja koji Vama više odgovara. Banka može da ocjeni da je ponuđeno obezbeđenje odgovarajuće, a da pritom i Vama više odgovara da kredit obezbijedite, npr. zalogom na pokretnosti, a ne administrativnom zabranom. U svakom slučaju – razgovarajte sa bankom!

6. Koji su troškovi kredita?

Jedan od najvažnijih dijelova ugovora odnosi se na visinu kamate. Pri ocjeni kamatnih stopa treba razlikovati nominalnu od efektivne kamatne stope.

Nominalna kamata je procent koji se primjenjuje na glavnicu kredita i koji predstavlja iznos kamate na mjesečnom ili godišnjem nivou koji klijent plaća. Nominalna kamata ne uključuje dodatne troškove kredita koji su sadržani u efektivnoj kamatnoj stopi.

Efektivna kamata je način da se u jednom broju iskažu svi troškovi vezani za kredite (i depozite). EKS uključuje sve naknade i troškove koji se plaćaju s ciljem dobijanja kredita (troškovi osiguranja kredita, troškovi obrade kreditnog zahtjeva, i dr.), uzimajući u obzir i moment kad oni nastaju. U slučaju standardnog ugovora o kreditu, na efektivnu kamatnu stopu utiče nekoliko stvari: nominalna mjesečna kamata, naknade, način otplate i rok otplate. Bez dodatnih provizija, EKS je jednaka godišnjoj nominalnoj kamati.

Kredit može podrazumijevati još neke troškove, koji također mogu da opterete Vaš budžet:

- naknade za vođenje računa,
- troškovi za kreditno obezbeđenje,
- troškovi za kratkoročno finansiranje,
- u nekim slučajevima čak i osiguranje za ostatak duga.

U razgovoru sa službenikom banke tražite da Vam se napravi detaljna kalkulacija koja će predstavljati sliku ukupnih troškova u vezi sa željenim kreditom. Imate pravo da ranije otplatite kredit, pri čemu



banka ima pravo na proviziju za prijevremenu otplatu kredita. Ova naknada se obračunava na dan potpune otplate i promjenljiva je u zavisnosti od toga koliko je vremena isteklo od dana dobijanja kredita (koliko dugo ste otplaćivali kredit). Zamolite banku da Vam prilikom podnošenja zahtjeva za kredit dâ informacije o visini ove naknade.

7. Šta sve treba da sadrži ugovor o kreditu?

Ugovor o kreditu se sastoji iz samog ugovora i plana otplate. Savjetujemo Vam da posebnu pažnju obratite na sljedeće dijelove ugovora:

- u kojoj valuti se utvrđuje kredit;
- odredbu kojom se utvrđuje kamatna stopa za sredstva koja Vam banka odobrava. Ovdje treba posebno voditi računa da li je utvrđena fiksna ili varijabilna (promjenljiva) kamatna stopa; fiksna kamatna stopa znači da je ona nepromjenljiva tokom cijelog perioda otplate kredita, a varijabilna kamatna stopa se mijenja u skladu sa promjenama na tržištu novca i vezuje se za EURIBOR; također, treba voditi računa o tome da li se kamata obračunava na preostali iznos kredita, tj. neotplaćeni iznos kredita ili cjelokupan iznos kredita, što je rijetko slučaj;
- obezbjeđenje i uvjete prinudne naplate kredita.
- obaveze koje se odnose na neka druga plaćanja (provizije za redovni monitoring kredita i sl.)





Plan otplate je dokument koji sadrži nekoliko kolona. Prva kolona sadrži datume svih mjesečnih rata u toku perioda otplate kredita, tako da u svakom trenutku možete znati tačan iznos koji određenog datuma morate otplatiti. U drugoj koloni se nalaze iznosi koji predstavljaju udio glavnice u mjesečnoj rati kredita, a u trećoj koloni je iznos kamate u mjesečnoj rati kredita. Posmatrajući drugu i treću kolonu možete u svakom momentu znati koliku glavnicu, odnosno koliku kamatu plaćate svakog mjeseca. Sljedeća kolona Vam pokazuje koliko Vam je preostalo da otplatite tzv. ostatak duga, koji se iz mjeseca u mjesec smanjuje otplaćivanjem svake rate. Na dnu svake kolone možete vidjeti njenu ukupnu vrijednost. Pored ugovora o kreditu, kao poseban dokument se, po potrebi, zaključuje ugovor o zalozi.



Šta je EURIBOR?

EURIBOR je skraćenica od Euro Interbank Offered Rate i predstavlja referentnu kamatnu stopu koja se utvrđuje na osnovu ponude i tražnje za novcem na evropskom tržištu, a na osnovu kotacija koje dnevno šalju najveće evropske banke. Prilikom zaduživanja građana uzimanjem kredita sa promjenljivom kamatnom stopom vezanom za EURIBOR, treba imati u vidu moguće promjene EURIBOR-a. U tim slučajevima banke u određenom – ugovorom previđenom roku (mjesec dana, tri mjeseca ili šest mjeseci) – koriguju kamatnu stopu za predmetne kredite u odnosu na stanje EURIBOR-a u tom momentu. Ovo je pogotovo bitno kod kredita sa dužim periodom otplate, gdje je veća mogućnost da eventualno povećanje EURIBOR-a dovede i do povećanja mjesečnih obaveza



korisnika kredita. Sa druge strane, banke često imaju potrebu da kredite koje isplaćuju privredi i građanima vezuju za EURIBOR, jer se pored depozita veoma često i same finansiraju kreditima iz inostranstva koji su u najvećem broju slučajeva vezani za EURIBOR, čija je vrijednost promjenljiva.

8. Obezbjedenje

Svrha obezbjeđenja je da omogući banci da u slučaju problema u naplati kredita iz predviđenih izvora može naplatiti svoja potraživanja iz drugih izvora. Obično se otplata kreditnog duga ugovara na osnovu mjesečnih primanja, ali obezbjeđenje nudi i druge mogućnosti naplate duga. Kao garancija za otplatu kredita najčešće se uzima saglasnost o pljenidbi (administrativna zabrana) na zaradu tj. platu, zatim bianko-mjenica potpisana od strane korisnika kredita ili zaloga zasnovana na pokretnoj ili nepokretnoj imovini. Zaloga se reguliše posebnim ugovorom o uknjižbi založnog prava. Kao jedan od vidova obezbjeđenja može se pojaviti i novčani depozit, zalog plemenitih metala, osiguranje povrata kredita ili, ne baš tako često, bankarska garancija (garancija druge banke koja garantuje urednu otplatu kredita).

9. Kako izgleda kreditni proces u banci od momenta kad ste podnijeli zahtjev za kredit?

Od Vaše želje za kreditom do pristanka banke ima nekoliko koraka, što se u bankarskim krugovima naziva i proces odobravanja kredita. Obavili ste razgovor sa kreditnim službenikom, zajedno ste popunili zahtjev za kredit. Šta se dešava dalje?

Unos podataka: podaci iz kreditnog zahtjeva se unose u sistem banke, odnosno u posebno napravljena dokumenta za tu svrhu.





Analiza kredita: Vaš zahtjev za kredit se procjenjuje. U ovoj fazi banka provjerava da li ste kreditno sposobni provjerava se i mjeri Vaš „kreditni bonitet“.

Odluka o davanju kredita: odluka se donosi na osnovu čvrsto utvrđenih kriterija, koje svaka banka određuje za sebe. U zavisnosti od kompleksnosti kredita i samog iznosa, može se desiti da odluku donosi nekoliko osoba ili čak kreditni odbor, koji se, ovisno o visini kredita, sastoji od različitih službenika ili menadžera banke, a u pojedinim slučajevima i članova nadzornog odbora banke. Oni zajedno razmatraju Vaš zahtjev, uzimajući u obzir sve dokumente koja ste podnijeli kao dokaz Vaše kreditne sposobnosti i donose pozitivnu ili negativnu odluku.

Obavještanje klijenta o odluci banke: banka klijenta obavještava o pozitivnoj ili negativnoj odluci, najčešće u roku od jednog do tri dana. Ukoliko je Vaš zahtjev za kredit odbijen, banka bi trebalo da Vam pruži objašnjenje. Nakon obavještanja klijenta, u slučaju pozitivne odluke, banka priprema dokumente za realizaciju kredita.

Realizacija kredita: u ovoj fazi potpisujete ugovor o kreditu i njegove sastavne dijelove, kao i ugovore o obezbjeđenju.

Praćenje: nakon odobrenja kredita, banka započinje fazu praćenja. Banka u pravilnim vremenskim razmacima provjerava koliko se pridržavate svih obaveza koje su u vezi sa kreditnim ugovorom. Pri tom se prema određenoj skali u određenim vremenskim razmacima, najčešće jednom godišnje, još jednom provjerava i Vaše finansijsko stanje.

- **Saglasnost o pljenidbi** novčanih sredstava (administrativna zabrana) daje pravo banci da blokira Vaša redovna mjesečna primanja, odnosno plaću, u slučaju da prestanete sa redovnom otplatom kredita.
- **Žirant** je osoba koja svojim sredstvima garantuje banci da će preuzeti Vaše obaveze u slučaju da Vi više ne budete u stanju da ih redovno izmirujete.
- **Mjenica** je vrijednosni papir kojim se Vi, kao njen izdavalac, obavezujete da korisniku – banci isplatite iznos na koji mjenica glasi. Mjenica koju izdate daje garanciju banci i na Vašu cjelokupnu imovinu – bilo da se radi o poslovnoj ili privatnoj imovini, potpisom mjenice Vi svojom cjelokupnom imovinom (ili bilo kojim njenim dijelom) garantujete redovnu otplatu kredita.
- **Zalog** predstavlja dio Vaše imovine koji služi kao obezbjeđenje duga, odnosno dio imovine koji banka može prenijeti u svoje vlasništvo u slučaju da prestanete ispunjavati svoje obaveze po osnovu ugovora o kreditu.
- **Hipoteka** banci daje pravo da iz nepokretne imovine koju ste založili naplati Vaš dug po osnovu kredita u slučaju da ne isplaćujete kredit na vrijeme.



10. Kako se ponašati ako dođe do problema u otplati kredita?

Svako u nekom trenutku može da zapadne u finansijsku krizu. U tom trenutku je važno ostati smiren i priseban, na vrijeme tražiti razgovor sa bankom i zajedno sa bankom pronaći mjere za rješavanje krize. Vrlo često ćete upravo u ovakvim trenucima vidjeti da li Vam je banka prije svega pouzdan partner ili samo prodavac usluga. Ključ za uspješno sprovođenje Vaših interesa leži u dobroj pripremi za razgovor.

To znači da prije razgovora sa bankom morate dati osnovni i mogući odgovor na ključno pitanje koje glasi: kako mogu da prevaziđem finansijsku krizu?

Prvi korak da se dođe do mogućih rješenja može biti u tome da analizirate uzroke koji su Vas doveli u kriznu situaciju. Ko svoju finansijsku situaciju sagleda trezveno i realno, prije će doći do rješenja.

Sagledajte sljedeće:

1. **Uzroke:** šta je uzrok krize, koje su najbitnije mjere za njeno prevazilaženje i u kojem vremenskom periodu?
2. **Prijedloge:** koje prijedloge ćete predstaviti banci (npr. odloženo plaćanje ili reprogram kredita)?
3. **Argumente:** navedite tri argumenta koji odgovaraju prijedlozima koje ste iznijeli.

Sve informacije koje ste predstavili u svom konceptu moraju biti razumljive banci. Preporučujemo Vam da sve informacije potkrijepite priloženim dokumentima. Osnova za rješenje je uvijek koncept, koji ukazuje na način za kratkoročno, srednjoročno i dugoročno prevazilaženje krize, i na činjenicu da će se finansijski položaj poboljšati tako da se otplata kredita ponovo normalizuje.





Kratkoročne mjere sanacije

Ukoliko imate bilo kakve rezerve, iskoristite je da biste vratili dugove.

Revidirajte prioritete troškova: možda možete manje bitan trošak koji je lakše kasnije platiti da iskoristite za otplatu kreditnog duga (neke druge mjesečne troškove koji nisu od egzistencijalnog značaja preusmjerite na plaćanja rate kredita, razmislite o racionalizaciji).

Srednjoročne mjere sanacije

Povećajte prihode (razgovarajte o povećanju plate ili probajte poboljšati Vaš posao, nađite dodatni posao, razmotrite mogućnost promjene posla ili izmjena u Vašem poslovanju).

Smanjite troškove (npr. provjerite opcije promjene adrese i smanjenja zakupnine, provjerite mogućnosti uštede na mjesečnim računima, ili eliminišite sve neophodne troškove itd.).

Dugoročne mjere sanacije

Imovina/obaveze (npr. prodajte nešto od imovine: zamijenite postojeći automobil jeftinijim, prodajte nepotrebnu imovinu, razmotrite preseljenje u manji stan ili manji poslovni prostor i sl.).





ProCredit Bank

O štednji



U ovoj brošuri smo prije svega željeli da skrenemo pažnju na najvažnije aspekte kreditiranja, mogućnosti i rizike koje pružaju krediti. Nadamo se da smo u tome uspjeli. Međutim, ostavili smo mjesto i za podjednako važan aspekt naših života, a to je štednja.

Štedeći, stvaramo naviku da racionalnije raspolažemo svojim novcem i postajemo svjesni njegove prave vrijednosti. Štednja je izuzetno korisna navika, jer nam daje sigurnost i pomaže nam da se lakše suočimo sa situacijama kad nam je novac hitno potreban.

1. Koje vrste štednje su mi na raspolaganju?

Postoje dva tipa štednje:

- štednja po viđenju i
- oročena štednja.

Oba tipa štednje donose Vam određeni prihod, tj. kamatu koja se nakon određenog perioda dodaje na Vaš štedni račun.

Štednja po viđenju ili a'vista štednja je polaganje štednog uloga bez određenog roka, odnosno do onog trenutka dok ne odlučite da ta sredstva povučete sa računa. Štedni ulog u tom periodu možete bez ograničenja da uvećavate i smanjujete, odnosno da na njega dodajete i sa njega povlačite sredstva.

Oročena štednja ili oročeni depozit je polaganje novčanih sredstava na određeni, unaprijed ugovoren vremenski period. Ova vrsta štednje je na određeno vrijeme i možete je koristiti tek nakon isteka ugovorenog vremenskog perioda.

Oročeni depozit možete razročiti i prije vremena predviđenog ugovorom, ali se u tom slučaju obračunava niža kamatna stopa od one koja je ugovorena za cjelokupan rok. Visina kamatne stope na oročene depozite najčešće raste usporedo s dužinom roka oročavanja depozita.

Banke često kreiraju posebne štedne proizvode kao npr. fleksibilna štednja, stepenasta štednja, stambena štednja, dječja štednja i sl. Ukoliko se odlučite za neki od ovih proizvoda, tražite od službenika banke da vam detaljno objasni karakteristike proizvoda.

2. Kako se obračunavaju kamate na štednju?

Štednja po viđenju i oročena štednja Vam donose određeni prihod tj. kamatu koja se nakon određenog perioda dodaje na Vaš štedni račun. Kamatne stope navedene u promotivnim materijalima banaka predstavljaju kamatnu stopu na godišnjem nivou. Obično je kamatna stopa napisana kao npr. 2% p.a. (per annum na latinskom jeziku znači godišnje).

Kod štednje po viđenju, banka, u zavisnosti od dnevnog stanja na Vašem štednom računu, svakodnevno obračunava kamatu. Obračunata kamata se najčešće kapitalizira tj. isplaćuje kvartalno ili godišnje, zavisno od ponude određene banke. S obzirom da se kod oročene štednje određeni iznos polaže na unaprijed ugovoren vremenski period, kamatna stopa na oročenu štednju uvijek je viša od kamatne stope na štednju po viđenju. Kamatna stopa se također obračunava na godišnjem nivou, a, u zavisnosti od ponude banke, možete izabrati sljedeće načine isplate kamate:

- mjesečno
- po isteku oročenja
- unaprijed

30



Obračun kamate se najčešće vrši tzv. prostom metodom, po osnovu 365 dana/stvarni broj dana.

Šta to ustvari znači, objasniti ćemo Vam slijedećim primjerom*:

Iznos oročenja:	KM 1.000
Period oročenja:	01.01.2009 – 01.07.2009. 6 mjeseci (181 dan)
Godišnja kamatna stopa:	3%
Isplata kamate:	po isteku oročenja
Obračun kamate:	$KM 1.000 \times (181/365) \times 3\% =$ $KM 1.000 \times 0,49589 \times 3/100 =$ $KM 1.000 \times 0,49589 \times 0,03 = 14,87 \text{ KM}$

*primjer ne predstavlja konačne uvjete i služi isključivo u svrhu informisanja

Postoji i drugi metod obračuna kamate na štednju, tzv. konformni koji je dosta složeniji. U svakom slučaju, uvijek pitajte službenika banke da vam objasni način na koji se kamata obračunava za određeni štedni proizvod.

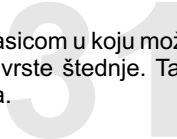


3. Kako da odaberem pravi tip štednje?

Štednja po viđenju je pogodna za Vas ukoliko želite:

- započeti sa štednjom
- polagati/podizati nejednake iznose na račun

Štednju po viđenju možete uporediti sa kasicom u koju možete staviti novac, ali ga i uzeti kad god Vam zatreba, što je i osnovna prednost ove vrste štednje. Također, štednja po viđenju najčešće nema ograničenja u smislu minimalnog depozita.





Oročena štednja je pogodna za Vas ukoliko ste:

- već uštedjeli određeni iznos
- sigurni da Vam uštedjeni iznos neće trebati određeni vremenski period

Oročeni štedni račun je Vaš sef u koji možete staviti svoj novac i zaključati ga na određeno vrijeme. Nakon isteka oročenja Vi ostvarujete visok prihod od kamate.

3. Kako da počnem štedjeti?

Najteža i ujedno najbitnija odluka koju trebate donijeti je: „Hoću da štedim“. Naravno, to je lakše reći nego sprovesti u djelo. Želimo Vam dati nekoliko savjeta, koji će Vam olakšati početak:

1. Zadajte sebi realan cilj tj. odredite svrhu svoje štednje (kupovina/registracija automobila, godišnji odmor, školovanje Vašeg djeteta...). Na ovaj način ćete sami sebe motivirati da redovno štedite.
2. Odredite iznos koji želite uštedjeti svakog mjeseca (uskладite ga sa Vašim mjesečnim primanjima i troškovima). Iskoristite uslugu koju banke nude – aktivirajte trajni nalog i mjesečno prebacujte željeni iznos sa Vašeg tekućeg na Vaš štedni račun.
3. Budite uporni – štednju prihvatite kao svoju mjesečnu obavezu
4. Pokušajte planirati! Umjesto da štedite na kraju mjeseca iznos koji Vam je preostao taj mjesec, štedite na njegovom početku. Odredite iznos koji ćete ostaviti po strani svaki mjesec, čak i ako se radi o malom iznosu novca. Ako odlučite ostaviti po strani 20 KM, na kraju godine ćete imati uštedjenih 240 KM, što Vam osigurava i povećava Vašu finansijsku sigurnost i samostalnost.

4. Na šta trebam obratiti pažnju prije potpisivanja Ugovora o oročenom depozitu?

Kada deponujete novac na račun oročene štednje, potpisujete Ugovor o oročenom štednom depozitu. Ovim ugovorom se regulišu prava i obaveze obje ugovorne strane, odnosno Vas i banke. Prije potpisivanja ugovora, bitno je da obratite pažnju na sljedeće stavke definisane ugovorom:

- Tačan iznos (brojem i slovom)
- Valutu
- Period oročenja
- Kamatna stopa u procentima
- Naznaku da je kamatna stopa fiksna (nepromjenjiva) ili varijabilna
- Način obračuna kamate
- Način isplate kamate
- Način produženja oročenja (automatski ili na zahtjev klijenta)
- Uslovi/naknade u slučaju prijevremenog prekida oročenja

Vodite računa o prijevremenom povlačenju novca sa računa oročenog depozita, odnosno prije isteka oročenog perioda utvrđenog Ugovorom o depozitu, jer u tom slučaju banke obračunavaju nižu kamatu i/ili naplaćuju proviziju za prekid oročenja. Ova provizija služi da pokrije troškove koje banka ima, jer je isplanirala svoje novčane tokove u skladu sa Vašom ugovornom obavezom.





ProCredit Bank

O tekućim računima i platnim karticama



Tekući računi se koriste za obavljanje transakcija, vršenje plaćanja u zemlji i inostranstvu, tzv. transfere novca. Mogu se koristiti za različite vrste uplata i isplata i za mjenjačke poslove. Vaši računi u banci su ustvari jedna vrsta Vaše bankarske lične karte: prateći Vaše račune, banka može vidjeti kakvo je Vaše finansijsko stanje, može uvidjeti Vaše potencijalne potrebe i može Vam ponuditi pravo i prilagođeno rješenje.

Putem tekućih računa građani, odnosno zaposlena lica, uglavnom primaju svoj lični dohodak, ali mogu i da uplaćuju i/ili isplaćuju novac. Tekuće račune mogu imati i studenti, penzioneri, nezaposleni, preduzetnici, poljoprivrednici i drugi, a na njih mogu primiti uplate, tj. vršiti transakcije, a preduzeća mogu vršiti platni promet – bezgotovinske uplate i isplate.

Novac možete uplaćivati na svoj tekući račun ili na tekući račun drugog fizičkog lica, dok se novac može podizati samo sa onog računa čiji ste vlasnik ili za koji imate ovlaštenje. Računi također mogu biti i u različitim valutama, s tim da su u Bosni i Hercegovini najčešće otvaraju računi u konvertibilnim markama (BAM), eurima (EUR), američkim dolarima (USD) i švajcarskim francima (CHF).

Korištenje tekućeg računa u većini slučajeva nije besplatno. Imajte na umu da banke naplaćuju naknade za otvaranje, održavanje, dostavljanje izvoda sa računa (poštom ili e-mail-om), zatvaranje tekućih računa, kao i za aktiviranje trajnog naloga i slanje novca unutar zemlje ili u inostranstvo. Stoga je dobro provjeriti ponude različitih banaka i tokom otvaranja računa zamoliti bankarskog službenika da Vas informiše o svim naknadama vezanim za korištenje tekućeg računa.





Platne kartice zamjenjuju gotov novac i vezane su za Vaš tekući račun ili poseban račun platne kartice. Kartice predstavljaju Vaš elektronski novčanik. S njima možete kupovati na POS- terminalima, podizati novac na bankomatima, kupovati putem interneta, rezervirati hotelski smještaj ili avionsku kartu. Postoje dvije vrste kartica: debitne i kreditne kartice.

Debitne platne kartice su one koje su vezane za Vaš tekući račun i kojima možete plaćati robu i usluge u onolikom iznosu koliko imate na tekućem računu (uključujući i eventualni minus po tekućem računu koji Vam je odobren). Kada plaćate debitnom karticom, Vaš tekući račun se odmah zadužuje.

S druge strane, kreditne platne kartice funkcioniraju tako što robu kupujete kad Vama odgovara, a plaćate jednom mjesečno na osnovu izvoda koji dobijete od banke. Možete platiti cijeli iznos nastalog duga (kartice sa odgođenim plaćanjem ili charge-kartice) ili samo određeni procenat duga (revolving ili kreditne kartice), koji se popularno naziva revolving stopa. Ova stopa

se najčešće kreće između 5 i 10 posto od ukupnog nastalog duga u periodu od mjesec dana. Na preostali iznos neplaćenog duga se obračunava kamata.

Kartice se mogu koristiti na bankomatima uz lični identifikacioni broj (PIN), koji se najčešće sastoji od četiri broja. Nivo sigurnosti korištenja kartice je vrlo visok ako se pridržavate preporuke da ne čuvate PIN u pismenoj formi zajedno s karticom. Potrudite se da ga zapamtite.

Korištenje bankovnih kartica nije besplatno. Stoga, prije nego izberete svoju karticu, raspitajte se o naknadi za izdavanje kartice, godišnjoj naknadi za korištenje kartice, naknadi za zamjenu kartice/PIN-koda i naknadi za podizanje novca sa bankomata.

Razmislite koja Vam kartica odgovara. Za razliku od debitnih kartica, koje Vam omogućavaju plaćanje Vašim novcem, uz najčešće odobreni minus po tekućem računu, kreditne kartice su one koje zahtijevaju Vaš oprez. One predstavljaju vid kratkoročnog kreditiranja i mogu Vas podjednako opteretiti kao i potrošački kredit. Kreditne kartice obično sa sobom nose visoke kamatne stope i predstavljaju skup način zaduživanja. Posebno vodite računa o kreditnom limitu koji Vam banka odobrava. Provjerite sa službenikom banke na koji način se kreditni limit može povećati, jer neke banke automatski povećavaju odobreni limit (samo uz pismeno obavještenje, bez prethodnog kontaktiranja klijenta). Limit na kreditnoj kartici se računa tako što se od neto iznosa Vaše plate oduzmu sva kreditna zaduženja (obično se kreće od 2-3 netoplate). Na žalost, kreditne kartice često dovode do prezaduživanja, te u najgorem slučaju, klijent mora uzeti potrošački kredit da bi izmirio dug po kreditnoj kartici. Naš savjet je da ne bi trebalo da pristanete na limit koji je veći od Vaših raspoloživih mogućnosti za zaduživanje, čak i ukoliko Vam banka ponudi toliko visok limit!



SARAJEVO

Uprava Banke
Emerika Bluma 8
Tel. +387 33 250 950

Husrefa Redžića 1
Tel. +387 33 554 955

Muvekita 1
Tel. +387 33 561 970

Topal Osman paše 32b
Tel. +387 33 614 401

Topal Osman paše 26
Tel. +387 33 710 705

TC Otoka - Merkur
Gradačačka 1
Tel. +387 33 716 485

BANJA LUKA

Kralja Petra I
Karađorđevića 91
Tel. +387 51 229 340

Brace Potkonjaka 2
Tel. +387 51 431 530

BIJELJINA

Karađorđeva 6 / Atinska 1
Tel. + 387 55 220 980

Trg Kralja Petra I
Karađorđevića 1
Tel. + 387 55 224 540

BIHAĆ

Safvet-bega Bašagića 18
Tel. + 387 37 311 709

BOSANSKA KRUPA

Sokak b.b.
Tel. +387 37 476 800

BRČKO

R.DŽ. Čauševića 19
Tel. +387 49 217 612

Bosne Srebrene 22
Tel. +387 49 231 960

BUGOJNO

Kulina Bana br. 18
Tel. +387 30 259 520

CAZIN

ZC "Stara čaršija"
Bošnjackih šehida 1
Tel. +387 37 539 116

DOBOJ

Svetog Save 95
Tel. +387 53 206 290

GRADAČAC

H.K. Gradašćevića bb
Tel. +387 35 821 715

GRAČANICA

Alije Izetbegovića 23
Tel : + 387 35 700 670

GRADIŠKA

Kozarskih ustanika bb
Tel. 051/826-600

ILIDŽA

Ibrahima Ljubovića 20,
Tel. +387 33 761 580

Hrasnička cesta 4
Tel. +387 33 771 130

KISELJAK

Josipa bana Jelačića bb
Tel. +387 30 877 600

KONJIC

Trg državnosti bb
Tel. +387 36 712 400

LAKTAŠI

Karađorđeva bb
Tel. +387 51 535 290

LIVNO

Želimira Župana bb
Tel. +387 34 208 280

LJUBUŠKI

Kralja Zvonimira bb
Tel. +387 39 835 720

MOSTAR

Biskupa Čule bb
Tel. +387 36 449 720

Trg Republike bb
Tel. +387 36 502 050

NOVA BILA

Nova Bila bb
Tel. +387 30 708 740

PALE

Milana Simovića bb
Tel. +387 57 202 180

POSUŠJE

Šimuna Čuturaća 4
Tel. +387 39 685 020

PRIJEDOR

Svetosavska/Uskočka
Tel. +387 52 243 666

SOKOLAC

Glasičinačka bb
Tel. +387 57 400 850

SREBRENIK

Maršala Tita 40
Tel. +387 35 646 150

ŠAMAC

Kralja Aleksandra
Karađorđevića 65
Tel. + 387 54 621 590

TRAVNIK

Bosanska bb
Tel. +387 30 510 510

TREBINJE

Kralja Petra I
Oslobodjoca 33
Tel. +387 59 274 160

TUZLA

Džafer Mahala 29,
Tel. +387 35 301 200

Turalibegova 48
Tel./Fax: +397 35 319 800

ZAVIDOVIĆI

8. Marta bb
Tel. +387 32 868-530

ZENICA

Maršala Tita bb
Tel. +387 32 449 960

ZVORNIK

Svetog Save 1
Tel. + 387 56 232 270

ŽIVINICE

Alije Izetbegovića 10
Tel. +387 35 743 150