



ProCredit Bank



**KAKO DA RAZGOVARATE
SA BANKOM**

I Uvod

Dragi sadašnji i budući korisniče bankarskih usluga,

Želimo da Vam objasnimo zašto smo u ProCredit banci odlučili da napišemo i izdamo ovu brošuru.

Srpsko bankarsko tržište je veoma dinamično već više od šest godina. Od 2001. godine kada su inostrane banke počele građanima da nude svoje proizvode, naročito kredite, konkurencija se pooštrila, banke su počele da nude veliki broj usluga, građani su počeli da razmišljaju o novim mogućnostima da poboljšaju svoje živote, naročito kreditima. Ipak, čini se da je izostao jedan bitan element, a to je edukacija građana kako bi bolje razumeli bankarsku ponudu i bili u mogućnosti da odaberu proizvode i usluge koji im najviše odgovaraju.

Bankarsko tržište je primer najbrže i najuspešnije restrukturisanog sektora srpske privrede: bankarske usluge su mnogome usavršene, građanima su banke postale dostupnije, usluga u njima je veoma profesionalna, banke ponovo počinju da igraju veoma važnu ulogu u srpskoj privredi, a ne bi trebalo da zanemarimo veoma bitnu činjenicu da su banke otvorile veliki broj radnih mesta i mladim ljudima pružile priliku da se zaposle i započnu svoje karijere.

Ipak, ovako brz rast ima i svoje manje dobre strane. U naletu velikog broja raznovrsnih usluga banaka, čini se da ovi proizvodi nisu predstavljeni na otvoren i razumljiv način. Proces pojašnjavanja onoga što se nudi nije istim intenzitetom išao uporedo sa procesom prodaje usluga. Skoro da se nije pridavala pažnja transparentnom predstavljanju usluga i njihovom jednostavnom objašnjavanju, ako izuzmemo razgovore prilikom posete banci.

Sve u svemu, razvoj bankarskog sektora u Srbiji u proteklih 6 do 7 godina je jedna uspešna priča. I nemojte zaboraviti da ste Vi najvažniji deo te priče. Ova brošura je rezultat želje da Vam pojasnimo i približimo bankarsko poslovanje, da Vam pomognemo prilikom razgovora sa bankarskim službenikom, da Vam na jednostavan način ukažemo na važne aspekte uzimanja kredita, i da Vam skrenemo pažnju na značaj štednje. Iskreno se nadamo će Vam ova brošura u konkretnom smislu pomoći da razumete šta i kako mi u banci radimo i što je najvažnije – kako možemo da Vam pomognemo.

Ovu jednostavnu i kratku priču zaposleni ProCredit banke namenjuju upravo Vama.

Vaša ProCredit banka

Sadržaj

I	Uvod	2
II	Uvodna reč Guvernera Narodne banke Srbije, Radovana Jelašića	3
III	O bankama	4
IV	Kako izabrati (pravu) banku, tj. kako izabrati banku koja odgovara Vašim potrebama?	7
V	10 bitnih stvari koje bi običan čovek trebalo da zna o kreditima	11
VI	5 bitnih stvari koje bi običan čovek trebalo da zna o štednji	20
VII	Dodatak	
	Kako napraviti kućni budžet?	22

// Uvodna reč Guvernera Narodne banke Srbije, Radovana Jelašića

Cenjeni korisnici finansijskih usluga,

U svim razvijenim zemljama, posebna pažnja se posvećuje informisanju potrošača, ne samo kao nužan preduslov donošenja ekonomski opravdanih odluka, već i kao jačanje poverenja građana u bankarski sistem. Od nivoa tog poverenja, u krajnjoj instanci, zavisi kako profit, tako i dugoročno pozicioniranje finansijske institucije na određenom tržištu. Upravo zbog toga treba da postoji značajan interes finansijskih institucija, nad kojim Narodna banka Srbije sprovodi superviziju, da informacije o finansijskim proizvodima budu transparentne, lako dostupne, pisane na jeziku koji je svima razumljiv. Ovakav pristup finansijskih institucija je posebno značajan u Srbiji imajući u vidu da naši građani dugo nisu imali mogućnosti da koriste usluge poslovnih banaka ili su se one svodile na minimum u poslednjih deceniju i po.

U brzoj ekspanziji banaka, suočena sa plimom brojnih marketinških kampanja, NBS je na vreme prepoznala potrebu da se građanima pruži objektivna informacija o svim aspektima korišćenja novca, koji kao i svaka druga roba, ima svoju cenu u vidu kamate. Sa tim ciljem je najpre u oktobru 2005. godine osnovan Informativni centar NBS za besplatne pozive građana. Na osnovu tih iskustava došli smo ubrzo do zaključka da je neophodno organizovano i sistematski raditi na širokoj edukaciji građana, zbog čega smo početkom 2007. godine osnovali Centar za zaštitu korisnika finansijskih usluga i kontrolu tržišta. Centar nastoji da kroz informisanje i edukaciju pomogne korisnicima u boljem i potpunijem razumevanju finansijskih usluga, kao i da utiče na povećanje transparentnosti uslova pod kojima se nude finansijske usluge, u cilju zaštite interesa korisnika finansijskih usluga, a preko toga i očuvanja i jačanja poverenja u finansijski sistem. Centar je do sada pripremio i objavio niz prospekata i brošura koje korisnicima ukazuju na šta treba posebno obratiti pažnju prilikom donošenja odluke o kupovini nekog finansijskog proizvoda. Cilj nam je da pružimo adekvatne informacije o pojedinim proizvodima, ali se pri tom klijentima ne daju komercijalni saveti niti se oni štite na štetu finansijske institucije, nego im se pomaže kada su nezadovoljni uslugom, pruženom od strane neke finansijske institucije, organizovanjem medijacije koju sprovodi Centar. Posebno se deluje u pravcu jačanja svesti korisnika da sami treba da preuzmu rizik za ulaganja svojih sredstava i odgovornost za svoje odluke.

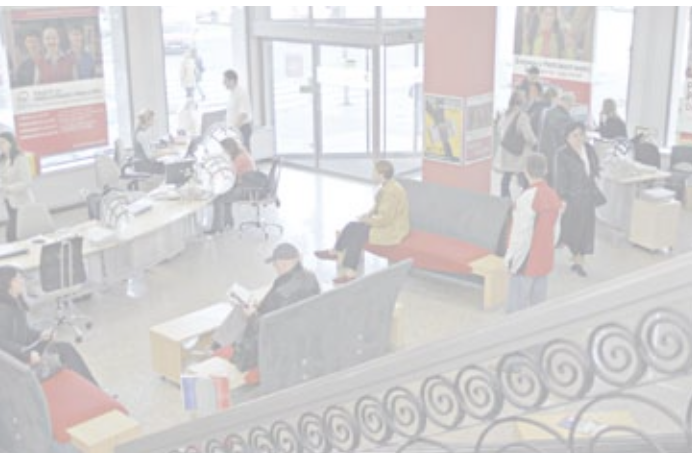
Zbog svega što je Narodna banka Srbije do sada preduzela na unapređenju komunikacije između korisnika i pružalaca bankarskih proizvoda i usluga, pozdravljamo inicijativu poslovnih banaka za izdavanje informativne brošure koja na primeren i razumljiv način upoznaje klijente sa pravima i obavezama koje proističu iz kupovine određenih finansijskih proizvoda ili usluga, i koje doprinose kako poslovanju u skladu sa dobrim poslovnim običajima, tako i podizanju nivoa profesionalizma i stručnosti zaposlenih u finansijskim institucijama.

Beograd, 3. oktobar 2007. godine

Guverner Narodne banke Srbije
Radovan Jelašić

III O bankama

Šta su banke i kako one posluju?



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 građana 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 poveriti 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 unapredi svoj životni standard ili svoje poslovanje. U sledećem trenutku, to možete biti Vi. Poenta je u posredovanju: banka čuva Vaš novac plaćajući kamatu na činjenicu da ste joj ukazali poverenje i dali svoj novac na čuvanje. S druge strane, taj novac plasira u vidu kredita.

Banke se u tom smislu ne razlikuju mnogo od bilo kog preduzeća: one obavljaju svoju delatnost 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, 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. Akcionari, vlasnici banke, u obliku izjave o poslovnoj politici koja je poznata kao misija, ukratko i jezgrovito objašnjavaju pravila i smernice za poslovanje banke. Prilikom obavljanja svoje delatnosti sve banke se pridržavaju pravila opisanih u izjavi o poslovnoj politici.

Ne zaboravite da su banke deo zajednice u kojoj posluju. Njih ne bi trebalo posmatrati kao odvojen, zaseban deo zajednice. Banke su u određenom smislu deo Vaših života: nude Vam svoje usluge i proizvode, ali i aktivno učestvuju u poboljšanju kvaliteta života u Vašem gradu, varoši, selu, komšiluku – gde god da živite.

Misija ProCredit banke

ProCredit banka je razvojno orijentisana banka koja pruža kompletan paket usluga. Banka klijentima nudi odličnu uslugu, kao i širok spektar bankarskih proizvoda. U kreditnim poslovima se fokusiramo na kreditiranje malih i srednjih preduzeća, budući da smo ubeđeni da upravo ovaj sektor privrede otvara nova radna mesta i daje doprinos od vitalnog značaja za privredu u kojoj posluje.

Za razliku od drugih banaka, naša banka ne promovise potrošačke kredite. Umesto toga, akcenat stavljamo na odgovorno bankarstvo i razvoj kulture štednje među našim klijentima.

Naši akcionari očekuju prihvatljiv prinos na investicije, ali nisu prevashodno zainteresovani za kratkoročno uvećanje profita. U velikoj meri ulažemo u obuku naših zaposlenih kako bismo stvorili prijatnu i efikasnu radnu atmosferu i da bismo našim klijentima u najvećoj mogućoj meri osigurali ljubaznu i stručnu uslugu.

III O bankama

Koje usluge banke nude?

Banke građanima nude različite vrste usluga i tzv. bankarskih proizvoda koji se mogu podeliti u nekoliko osnovnih grupa:

- računi (transakcioni poslovi),
- kreditni poslovi,
- platne kartice,
- elektronsko bankarstvo.

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 menjačke poslove. Vaši računi u banci su u stvari jedna vrsta Vaše bankarske lične karte: prateći Vaše račune, banka može da vidi kako je Vaše finansijsko stanje, može uvideti Vaše potencijalne potrebe i može Vam ponuditi pravo – prilagođeno – rešenje. Od računa su za građane najznačajniji tekući i štedni računi.

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 primati uplate, tj. vršiti transakcije, a preduzeća mogu da vrše 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 ovlašćenje. Računi mogu biti namenski i nenamenski, a razlikuju se i po valutama. Banke u Srbiji najčešće rade sa dinarima, evrima, američkim dolarima, švajcarskim francima i britanskim funtama.

Štedni računi nude različite mogućnosti i pogodnosti za akumuliranje novca koji nakon izvesnog vremena možete koristiti u određene svrhe. Kada položite svoj novac na štedni račun, banka Vas nagrađuje dodajući iznos novca povrh iznosa koji ste položili i taj se dodatni iznos se naziva kamata. O ovome više u odeljku VI: 5 bitnih stvari koje bi običan čovek trebalo da zna o štednji.

Kredit je novac koji uzajmljujete od banke uz ugovornu obavezu da ćete ga vratiti sa kamatom, koja u stvari predstavlja naknadu za uslugu ustupanja novca. Krediti se mogu uzimati sa određenom svrhom, ali bi osnovni kriterijum pri uzimanju kredita trebalo da bude poboljšanje životnog standarda koje pritom ne ugrožava Vašu trenutnu situaciju, niti će ugroziti Vašu egzistenciju ubuduće. Uticaj kredita u slučaju preduzeća, obično je puno vidljiviji jer pruža mogućnosti proširenja i unapređenja poslovanja.

Platne kartice zamenjuju 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 mesečno na osnovu profakture koju dobijete od banke. Možete platiti ceo iznos nastalog duga ili samo određeni procenat duga, koji se popularno naziva *revolving* stopa. Ova stopa se najčešće kreće od 5 odsto od ukupnog nastalog duga u periodu od mesec dana. Na preostali iznos neplaćenog duga se obračunava kamata.

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

III O bankama

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 izbegavati poruke koje Vas dovode u zabludu.



Jednostavno i razumljivo predstavljene informacije, tj. usluge predstavljene tako da ih može razumeti 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 pušta dvosmislene i nerazumljive informacije.

Odgovorno predstavljanje usluga znači da u svakom trenutku banka, odnosno bankarski službenik, ima u vidu da li je određena usluga prilagođena potencijalnom klijentu, da li mu odgovara, da li za klijenta predstavlja pravo rešenje. Usluge ne treba nuditi napamet, automatski, već u skladu sa potrebama i mogućnostima klijenta.

Veruje se da se informacije najbolje i najverodostojnije prenose u ličnom kontaktu, i da ljudi najviše cene 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, pre nego što počnu nuditi usluge banke, pitaće Vas o očekivanjima i eventualnim potrebama kada je u pitanju određena usluga i pokušaću da saznaju određene informacije koje banci kasnije mogu biti od koristi kako bi Vam obezbedila uslugu koja Vam najviše odgovara.

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 da sadrže sve neophodne podatke o nekoj usluzi, ali mogu da Vam daju dovoljno informacija i da Vas pozovu u ekspozituru gde ćete dobiti potpune informacije o željenoj usluzi.

Preporuka kao oblik marketinga

Jedan od najsnažnijih oblika marketinga je i onaj zasnovan na živoj reči 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 pre svega mora da bude odgovorno i od poverenja.

IV Kako izabrati (pravu) banku, tj. kako izabrati banku koja odgovara Vašim potrebama?

Na srpskom tržištu trenutno posluje 36 banaka. Zašto biste ušli baš u jednu, a ne u drugu banku? Šta bi trebalo da imate u vidu prilikom odlučivanja u koju banku ćete ući? Šta je to što bi trebalo da Vas zanima i koji su to kriterijumi kojima treba da se rukovodite pre nego što odlučite da račun otvorite u određenoj banci?

Uvek bi trebalo da pogledate ponude najmanje dve banke da biste uvideli razlike u vezi sa istom uslugom. Idealno bi bilo da u jednoj banci možete da obavljate 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 cene. U tom slučaju, morate znati šta su Vaši prioriteti, odnosno šta je to što je Vama važno u odnosu sa bankom.

Naš savet je da ponudu jedne banke posmatrate kao celinu i da se zapitate: **Šta sve mogu da uradim u jednoj banci?** Ako u njoj možete da na adekvatan način dobijete 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 vreme, a najverovatnije i više plaćate za pojedinačne usluge banaka. Ako u jednoj banci koristite više usluga ili proizvoda, sasvim je verovatno da ćete dobiti i bolje uslove. Zato bi trebalo da razmotrite ponudu svake banke kao celinu i da se zapitate: Šta još mogu da dobijem ako uzmem kredit kod ove banke ili ako joj poverim svoj novac na čuvanje?

U nastavku Vam skrećemo pažnju na opšte kriterijume koji su od značaja prilikom odlučivanja u kojoj banci ćete otvoriti i voditi račun, uzeti kredit ili koristiti neku treću uslugu. Napominjemo da su ovo opšti kriterijumi, a da bi za sve posebne zahteve koje imate najbolje bilo da se obratite službenicima u bilo kojoj ekspozituri banke.

Sigurnost i poverenje

Banke su institucije od poverenja. I Vi svoj novac dajete bankama jer verujete da će on tamo biti siguran. To je sasvim ispravan stav.

Šta je to što banke čini sigurnim institucijama, institucijama od poverenja? To je odgovorno bankarsko poslovanje, koje se pre svega ogleda u činjenici da banka Vaš novac plasira u proverene poslove da bi pomogla razvoj privrede ili preduzetništva, gledajući pritom da rizik tih plasmana – Vašeg novca – smanji na minimum. Klijenti bi trebalo da budu informisani gde odlazi novac banke, tj. njen kapital i depoziti štediša. To se može postići transparentnim izveštavanjem javnosti, što je jedan od ključnih elemenata poverenja.

Takođe, poverenje se gradi i brigom o klijentima. Banka od poverenja je ona banka koja vodi računa o potrebama svojih klijenata i ne pruža usluge po svaku cenu samo radi povećanja profita. Zaposleni banke koji znaju svoj posao i koji ga obavljaju profesionalno odaju utisak sigurnosti i poverenja. U brizi o klijentima zaposleni jedne banke igraju veoma važnu ulogu.

Pored toga, banke su visoko čuvane institucije. Tu je daljinski nadzor ekspozitura putem sistema kamera i drugih uređaja koji je direktno povezan sa policijom. Sigurnost banke se ogleda u činjenici da je banka najsigurnije mesto za Vaš novac, čak i u slučaju pljačke jer su sva sredstva koja se drže u banci po zakonu osigurana od rizika. O bezbednosti Vaših informacija se brine informacioni sistem visoke tehnologije.

Banka od poverenja

Poverenje se gradi i brigom o klijentima. Banka koja vodi računa o potrebama svojih klijenata i ne pruža usluge po svaku cenu, trudeći se pritom samo da poveća svoj profit, jeste banka od poverenja. Zaposleni banke koji znaju svoj posao i koji ga obavljaju profesionalno odaju utisak sigurnosti i poverenja. U brizi o klijentima zaposleni jedne banke igraju veoma važnu ulogu.

IV Kako izabrati (pravu) banku, tj. kako izabrati banku koja odgovara Vašim potrebama?

Dostupnost

Ovo se pre svega odnosi na fizičku dostupnost. U zavisnosti od Vaših potreba i rutine, od toga da li svakodnevno posećujete banku ili samo po potrebi, činjenica da Vam je banka u komšiluku može biti od presudnog značaja da se odlučite baš za nju. Ukoliko ne odlazite u banku svakog dana, onda banka možda i ne mora da Vam bude blizu kuće, i u tom slučaju ćete isplanirati vreme i usput svratiti u banku.



Kako bi to bilo brzo i uz najmanje napora, prilaz i ulaz u banku treba da bude pristupačan. Da li je banka dostupna direktno sa ulice ili je ona u okviru nekog drugog objekta? Da li banka ima obezbeđen 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? Ocenite sami šta Vam više odgovara.

Pored fizičke dostupnosti, veoma važan faktor je i dostupnost informacija. Ukoliko dugo čekate da biste dobili informaciju ili imate poteškoća da saznate ono što Vas zanima, to znači da je informacioni sistem banke komplikovan. Upamtite: imate pravo da u svakom trenutku lično u ekspozituri dobijete željenu informaciju u banci u vezi sa Vašim računom, kreditom ili bilo kojom drugom uslugom koju koristite ili želite da koristite.

Brzina

Prema većini istraživanja, jedan od najvažnijih uslova pri korišćenju 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 iskorenjeno, 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 cenu usluga i proizvoda, jedan od presudnih kriterijuma.

Cena

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

Naknade za usluge i proizvode koje banke nude svojim klijentima imaju određenu cenu. Ona se određuje na osnovu nekoliko kriterijuma, a najvažniji su: rizik, cena utrošenih resursa, brzina usluge i kvalitet usluge. Najvažnije naknade koje plaćate u banci odnose se na kredite (pre svega kamata, zatim provizija za odobrenje kredita i druge provizije koje su zajedno zaračunate u okviru efektivne kamatne stope), provizije za vođenje tekućih računa, provizije za menjačke poslove, provizije za novčane transfere, za platne kartice i dr.

Cena ne bi trebalo da bude presudan faktor pri odlučivanju sa kojom ćete bankom saradivati. Budite sumnjičavi prema nerealno niskim cenama bankarskih usluga i proizvoda, naročito za kredite, jer se iza toga skoro uvek kriju neki drugi dodatni troškovi. I uvek budite svesni koliko će Vas određena usluga ili proizvod koštati.

IV Kako izabrati (pravu) banku, tj. kako izabrati banku koja odgovara Vašim potrebama?

Transparentnost

Odgovorna banka uvek ima tendenciju da na svaki mogući način objasni svoje usluge i učini ih razumljivim, izbegavajući pritom nerealne poruke. Čitavo 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 odlika opšte transparentnosti banke je i njena unutrašnja transparentnost. Međusobno poverenje i uvažavanje kolega je princip koji se primenjuje i prema klijentima. Informacije bi trebalo uvek da budu dostupne i unutar sistema jer to omogućava nesmetanu komunikaciju među kolegama, što na kraju dovodi i do efikasnije usluge.

Profesionalizam i kvalitet usluge

Ova dva kriterijuma se danas podrazumevaju. Nećete ući ni u jednu banku ukoliko samo pretpostavite da su njeni zaposleni neprofesionalni ili ako je kvalitet usluge loš. A šta zapravo znači biti profesionalan?

Profesionalnost se pre svega odnosi na stručnost. Profesionalni su oni službenici koji u svakom trenutku mogu brzo da Vam daju odgovor na Vaše pitanje i da pritom prilagođenu uslugu ili proizvod ponude na ljubazan način koji uliva poverenje i sigurnost. Svaka ozbiljna banka mnogo ulaže u znanje svojih zaposlenih kako bi se vodilo računa da oni znaju svoj posao i da uvek budu u toku sa kretanjima u njihovoj oblasti.

Kada govorimo o kvalitetu usluge, onda se misli na skup kriterijuma koji uslugu ili proizvod mogu učiniti boljim: cena, 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 kriterijum prilagođenosti usluge. Ukoliko ona ne odgovara Vašim zahtevima i potrebama, ukoliko je nefleksibilna i generalizovana, ukoliko se usluga primenjuje automatski na sve, onda ona nije kvalitetna. Svaka banka koja nudi kvalitetnu uslugu mora voditi računa da ona bude prilagođena pojedinačnim klijentima onoliko koliko je to moguće.



Ljubaznost zaposlenih

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

IV Kako izabrati (pravu) banku, tj. kako izabrati banku koja odgovara Vašim potrebama?



Razumljivost usluga i proizvoda

Privukla Vas je nova reklama banke za štednju i Vi ste došli da se raspitate o posebnim uslovima. Pošto reklama, naravno, ne može da sadrži sve podatke, naročito jer nije prilagođena Vašim zahtevima i potrebama, potrebne su Vam dodatne informacije koje će Vas na kraju privući da svoj teško zarađeni novac položite u određenu banku.

Bankarski službenik na Vaša pitanja odgovara jednostavno, a Vi u neverici 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 bi trebalo da se trude da usluge i proizvode, ma koliko oni bili komplikovani, objasne klijentima na jednostavan i razumljiv način i, što je važnije, da se uvere da su klijenti razumeli ono što im je rečeno. Sve se može objasniti, potreban je samo mali dodatni napor.

Formalizovano poslovanje

Niko ne voli papirologiju i birokratiju! Poslovanje banaka je u izvesnoj meri birokratizovano zbog propisa i to se ne može izbeći. Banke su velike institucije koje rade sa novcem, a to zahteva odgovarajuće formalne procedure i procese koji klijentima obezbeđuju sigurnost. Ipak, postoji i prostor u kojem same banke mogu da odluče da li žele da budu institucije koje se bave popunjavanjem velikog broja papira ili institucije koje će u živom i direktnom razgovoru bolje razumeti svoje klijente i usput popuniti po koji dokument.

Formalizacija poslovanja podrazumeva i određeni odnos zaposlenih u bankama prema klijentima. Uniformisanost u bilo kom 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 onoj meri u kojoj to klijentima smeta. I ne samo klijentima, već i zaposlenima u bankama. Nekoliko dokumenata se može spojiti u jedan, procesi se mogu ubrzati, zaposleni mogu biti ekspeditivniji. Formalizacija procesa u bankama je važan kriterijum, naročito jer utiče na brzinu usluge.

Automatizacija poslovanja

Ukoliko možete dobiti izvod sa računa za 20 sekundi na automatu koji je za to predviđen, ili ako banka nudi mogućnost da uplatite veći iznos novca u roku od 2 minuta na mašini koja sama automatski broji novac, a ne na blagajni, onda će to sigurno umnogome uticati na Vašu odluku. Automatizacija se može posmatrati nasuprot formalizaciji: pojednostavljivanje i ubrzavanje procesa, što korišćenje bankarskih usluga čini prijatnijim. Ipak, treba imati meru u automatizaciji, jer u nekim poslovima, kao što su krediti, lični kontakt predstavlja jedini način da se klijent pravilno proceni i da mu se na pravi način pruži usluga.

V 10 bitnih stvari koje bi običan čovek trebalo da zna o kreditima

Posao kreditiranja je recipročan odnos: banka Vam danas daje na raspolaganje novac koji Vi sutra treba da otplatite uz kamatu. Zvuči jednostavno. U ovom poglavlju objašnjavamo ono najvažnije što treba znati kada se odlučite da uzmete potrošački kredit. Shvatićete razliku između kredita koji može imati pozitivan efekat i uzimanja kredita koji Vas može dovesti u još veće zaduženje.

Kreditni poslovi su bankama najvažniji izvori 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 rešiti 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 vreme vratite određeni iznos kredita. Ona se uglavnom određuje na osnovu visine mesečnih 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. Kreditna sposobnost klijenta nije važna samo za banku. Ona je pre svega pokazatelj da ste Vi sposobni da podnesete kreditno zaduženje. A svaka odgovorna banka će pre svega sa Vama razgovarati da utvrdi svrhu kredita koji uzimate, i da utvrdi opravdanost Vašeg kreditnog zaduženja. Naravno, ne može banka umesto Vas odlučiti da li ćete uzeti kredit ili ne, ukoliko ispunjavate sve uslove, ali odgovorna banka mora preispitati sve motive i moguće posledice potpisivanja kreditnog ugovora.

V 10 bitnih stvari koje bi običan čovek trebalo da zna o kreditima

2. Koji su Vam krediti na raspolaganju?

Kada želite da kupite nov nameštaj, uređaje za domaćinstvo ili slično, najviše Vam odgovara tzv. kredit na rate ili **potrošački kredit**. Ovo je kredit za fizička lica koji najčešće iznosi do 5.000 evra u dinarskoj protivvrednosti. U Srbiji se ovi krediti mogu odobravati u dinarima, ali je češći slučaj da su krediti indeksirani u evrima, što znači da se njihova vrednost izražava u evrima, a kredit se isplaćuje na račun u dinarima.

Postoje različite vrste ovih kredita: bezgotovinski i gotovinski (tzv. keš krediti), namenski i nenamenski. 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. Namenski kredit je onaj koji mora imati određenu namenu u zahtevu za kredit i čija sredstva ne mogu biti upotrebljena ni za jednu drugu namenu. Nenamenski kredit se može iskoristiti za bilo koje namene.



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 podizete ili povlačite unapred određen iznos novca koji Vam je banka prethodno odobrila. Taj iznos je najčešće određen visinom jedne mesečne zarade, umanjeno za mesečne obaveze po kreditima ili kreditnim karticama, i banka ga odobrava na osnovu Vaše kreditne sposobnosti. Za odobravanje dozvoljenog minusa potreban Vam je samo zahtev, izveštaj Kreditnog biroa i najčešće jedna menica. 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 izbegavati situacije konstantnog korišćenja 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, krediti za uštedu energije, krediti za kupovinu vozila** i drugi. Svi ovi krediti se odobravaju na osnovu Vaših mesečnih 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, zameni dotrajalih radijatora i sl. Cilj kredita je poboljšanje Vašeg životnog standarda na duži rok, ali i ušteda na troškovima prilikom potrošnje npr. električne energije, goriva i dr.

Kreditne kartice

Vodite računa prilikom upotrebe kreditnih kartica – one takođe predstavljaju vid 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!

V 10 bitnih stvari koje bi običan čovek trebalo da zna o kreditima

3. Kako banka dolazi do informacija o Vama?

Banka proverava Vaše finansijsko stanje pre nego što donese odluku o Vašem zahtevu 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 proverila 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 zahtevi mogu da budu pomalo dosadni. 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 posle određenog vremena nećete moći da otplaćujete.



Banka posle 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 lako i brzo da pročita sledeće podatke: promet, obustavu uplata, uvećane isplate, transfere i ostale podatke u vezi sa uplatama/isplatama. Na tekućem računu banka može videti Vašu tzv. finansijsku disciplinu, odnosno dinamiku Vašeg finansijskog života, i tako može oceniti da li ste i u kojoj meri finansijski savesni i odgovorni. To puno govori o Vašim navikama.

Informacije o Vašem zaduženju banka može dobiti od Kreditnog biroa. Kreditni biro je nacionalna institucija koja prikuplja podatke o zaduženosti građana po osnovu kredita, lizinga i drugih kreditnih poslova. Banke mogu koristiti izveštaj 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. U okviru postupka informisanja između banaka, i druge banke mogu da dobiju informacije o finansijskom stanju, kreditnoj sposobnosti i platežnoj moći klijenta. Druge banke mogu da dobiju informacije o fizičkim licima jedino ako ih je Vaša banka u pisanoj formi odobrila.

Zahtev za kredit

Vrlo često Vam se čini kako i za najmanji kredit morate odgovoriti na mnogo pitanja i ponekad ste u pravu: kreditni zahtevi mogu da budu pomalo dosadni. 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 posle određenog vremena nećete moći da otplaćujete.

V 10 bitnih stvari koje bi običan čovek trebalo da zna o kreditima

4. 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 pre svega partnerski, a ne zavisan odnos klijent–banka.

Tok razgovora i donošenje odluke u velikoj meri 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 uštedeti i vreme. Apliciranje za kredit je neminovan proces u kome banka saznaje ključne informacije o Vama, i koji ne mora nužno da bude dosadan i neprijatan. Kreditni službenici imaju instrukcije da savetuju i budu od pomoći i da zajedno sa Vama pronađu adekvatno rešenje.

U razgovoru sa bankom, tj. kreditnim službenikom, ne bi trebalo da imate tajne. Budite uvek iskreni: ukoliko banka primeti da dajete netačne podatke, neće više imati poverenje u Vas i odbiće Vaš zahtev za kredit. Danas svako može dobro da se informiše o okolnostima i uobičajenim uslovima kreditiranja, a samim tim i da ih uporedi. 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 savetovati.

Razgovarajte sa svojim kreditnim službenikom kad god je to moguće. Pitajte za savet. I 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.



Uporedite ponude banaka

Uzmite ponude od različitih banaka i uporedite ih. Nemojte da Vas zaslepe 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 će 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 rešenje.

V 10 bitnih stvari koje bi običan čovek trebalo da zna o kreditima

5. Kako odabrati pravi kredit?

Pre nego što banci predate zahtev za kredit, postavite sebi sledeća pitanja:

Koja je namena Vašeg kredita?

Razmišljajte tako da roba koju ste kupili kreditom treba da otplati samu sebe, odnosno da vrednost 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 uštedeti troškove struje i samom uštedom u većini slučajeva otplatiti kredit. 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 pre nego što podnesete zahtev za potrošački kredit.

Uvek prvo krenite 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? Često se ispostavi da Vam ono što želite da kupite nije potrebno odmah i da nije potrebno uzimati kredit da to kupite, već da možete sačekati sledeću platu ili još malo uštedite za željenu stvar. Kredit se uvek čini kao najzgodnije i najbrže rešenje, 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 vrednost, uveliko je prošlo kao što je slučaj sa npr. letovanjem, a možda je istekao i vek trajanja.

Koliki treba da bude rok otplate kredita?

Ukoliko kreditom želite da kupite neku stvar kraćeg veka trajanja, onda period otplate tog kredita sigurno ne bi trebalo da bude duži od veka trajanja robe koju kupujete. Ne isplati se podizati kredit čiji je rok otplate duži od veka trajanja robe 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 za zubara i sl. Uskladite period otplate kredita sa dinamikom drugih, pre svega redovnih troškova.

Koji iznos kredita Vam je potreban?

Iznos kredita ćete najbolje odrediti prema mesečnoj ratu. Prilikom razgovora sa službenikom banke obavezno tražite da se izračuna mesečna rata kredita jer je to najrelevantnije merilo Vaše platežne moći. Ukoliko možete da plaćate ratu kredita i pored svih redovnih mesečnih troškova, onda razmišljajte o tome da podnesete zahtev za kredit. Ukoliko se moraju revidirati vanredni troškovi za koje ste takođe ostavili mesta u kućnom budžetu, onda dobro razmislite da li rata za kredit može da zameni vanredni trošak. Možete razmotriti i mogućnost da kupovinu ne finansirate samo iz kredita, već i iz redovnih primanja, pa čak jednim delom i iz štednje.

Kako izgleda Vaša trenutna finansijska situacija?

Uporedite svoje prihode sa troškovima. Ukoliko ste u minusu, tj. ako imate više troškova nego prihoda, a pritom nemate uštedevinu ili je imate vrlo malo, ne bi trebalo da razmišljate o kreditu. Ako ipak razmišljate o kreditu kao načinu da prevaziđete kratkoročnu krizu, imajte na umu sledeće: 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 zamenili drugim, pri čemu ste novom trošku još i produžili vek trajanja.

Dobro analizirajte svoju finansijsku situaciju pre nego što podnesete zahtev za kredit, u kojem slučaju Vaša primanja moraju biti veća od Vaših troškova. Štaviše, mesečna rata kredita ne sme prelaziti 30 odsto Vaših mesečnih primanja.

V 10 bitnih stvari koje bi običan čovek trebalo da zna o kreditima

Kako ocenjujete Vaše zaposlenje?

Stalno ili privremeno zaposlenje je osnov za Vaša mesečna primanja. Prilikom podnošenja zahteva za kredit morate imati na umu u kojoj meri 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 meseca u mesec.

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

Vodite računa da li ste već kreditno zaduženi, jer paralelni kredit povećava Vaše mesečno zaduženje i procenat zaduženosti u odnosu na mesečna primanja. Ukoliko ipak uzimate drugi, tj. paralelni kredit, razmislite o uslovima tog kredita, zatražite manju kamatu ili razmislite 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 kamatnu stopu i da na taj način smanjite mesečno zaduženje, trudeći se da period otplate bude isti ili neznatno duži. Pritom, naravno, treba uračunati i troškove refinansiranja koje banka naplaćuje.



Mislite li da ćete moći da otplatite kredit prema ponuđenim uslovima?

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

Kakve garancije možete da ponudite? Kakve garancije želite da ponudite?

Obezbeđenje potrošačkih kredita nije komplikovano i može Vam biti predstavljeno kao rutinska procedura, ništa ozbiljno. Međutim, to nije baš tako. Uobičajena sredstva obezbeđenja za potrošačke kredite (o kojima možete detaljnije pročitati u delu 8. Obezbeđenje) tako su osmišljena da banka u svakom trenutku može naplatiti dug u slučaju da ne otplaćujete rate na vreme. 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 oceni da je ponuđeno obezbeđenje odgovarajuće, a da pritom i Vama više odgovara da kredit obezbedite npr. zalogom na pokretnosti, a ne administrativnom zabranom. U svakom slučaju – razgovarajte sa bankom!

6. Koji su troškovi kredita?

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

Nominalna kamata je procenat koji se primenjuje na glavnicu kredita i koji predstavlja iznos kamate na mesečnom 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 u cilju dobijanja kredita (troškovi osiguranja kredita, troškovi obrade kreditnog zahteva, i dr.), uzimajući u obzir i momenat kad oni nastaju. U slučaju standardnog ugovora o kreditu, na efektivnu kamatnu stopu utiče nekoliko stvari: nominalna mesečna kamata, naknade, način otplate i rok otplate. Bez dodatnih provizija, EKS je jednaka godišnjoj nominalnoj kamati.

V 10 bitnih stvari koje bi običan čovek trebalo da zna o kreditima

Kredit može da podrazumeva još neke troškove koji takođe 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.

Takođe, u obavezi ste da za svaki potrošački kredit položite depozit od 20% od iznosa kredita. Ovaj depozit se može pokriti iz iznosa traženog kredita, ali Vam se u tom slučaju iznos kredita smanjuje za tih 20%. Ali oprez: kamata se obračunava i za iznos koji ste položili kao obavezan depozit, a ne samo na isplaćeni iznos kredita!

Imate pravo da ranije otplatite kredit, pri čemu banka ima pravo na proviziju za prevremenu otplatu kredita. Ova naknada se obračunava na dan potpune otplate i promenljiva je u zavisnosti od toga koliko je vremena isteklo od dana dobijanja kredita (koliko dugo ste oplaćivali kredit). Zamolite banku da Vam prilikom podnošenja zahteva 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. Mi Vam savetujemo da posebnu pažnju obratite na sledeće delove ugovora:

- u kojoj valuti se utvrđuje kredit;
- po kojem kursu se obračunava rata kredita u odnosu na stranu valutu;
- odredbu kojom se utvrđuje kamatna stopa za sredstva koja Vam banka odobrava. Ovde treba posebno voditi računa da li je utvrđena fiksna ili varijabilna (promenljiva) kamatna stopa; fiksna kamatna stopa znači da je ona nepromenljiva tokom celog perioda otplate kredita, a varijabilna kamatna stopa se menja u skladu sa promenama na tržištu novca i vezuje se za EURIBOR; takođe, treba voditi računa o tome da li se kamata obračunava na preostali iznos kredita, tj. neotplaćeni iznos kredita ili celokupan iznos kredita, što je retko slučaj;
- obezbeđenje i uslove prinudne naplate kredita.

Plan otplate je dokument koji sadrži nekoliko kolona. Prva kolona sadrži datume svih mesečnih 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 udeo glavnice u mesečnoj rati kredita, a u trećoj koloni je iznos kamate u mesečnoj rati kredita. Posmatrajući drugu i treću kolonu možete u svakom momentu znati koliko glavnice, odnosno koliko kamatu plaćate svakog meseca. Sledeća kolona Vam pokazuje koliko Vam je preostalo da otplatite tzv. ostatak duga, koji se iz meseca u mesec smanjuje oplaćivanjem svake rate. Na dnu svake kolone možete videti njenu ukupnu vrednost.

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 kotalija koje dnevno šalje 47 najvećih evropskih banaka. Prilikom zaduživanja građana uzimanjem kredita sa promenljivom kamatnom stopom vezanom za EURIBOR, treba imati u vidu moguće promene EURIBOR-a. U tim slučajevima banke u određenom – ugovorom predviđenom roku (mesec dana, tri meseca ili šest meseci) – 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, gde je veća mogućnost da eventualno povećanje EURIBOR-a dovede i do povećanja mesečnih 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 vrednost promenljiva.

V 10 bitnih stvari koje bi običan čovek trebalo da zna o kreditima

8. Obezbeđenje

Svrha obezbeđenja 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 mesečnih primanja, ali obezbeđenje nudi i druge mogućnosti naplate duga.

Kao garancija za otplatu potrošačkog kredita najčešće se uzima administrativna zabrana na zaradu tj. platu, zatim blanko menica potpisana od strane korisnika kredita ili zaloga zasnovana na pokretnoj ili nepokretnoj imovini. Zalog se reguliše posebnim Ugovorom o zalozi.

9. Kako izgleda kreditni proces u banci od momenta kad ste podneli zahtev 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 zahtev za kredit. Šta se dešava dalje?

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

Analiza kredita: Vaš zahtev za kredit se procenjuje. U ovoj fazi banka proverava da li ste kreditno sposobni. O tome ne odlučuje samo Vaš kreditni službenik, već mu se u tome pridružuje još jedna osoba, službenik za procenu kreditnog rizika.

Odluka o davanju kredita: odluka se donosi na osnovu čvrsto utvrđenih kriterijuma, 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 najčešće sastoji od tri zaposlena: kreditnog službenika, službenika za procenu kreditnog rizika i direktora ekspoziture. Oni zajedno razmatraju Vaš zahtev, uzimajući u obzir sva dokumenta koja ste podneli kao dokaz Vaše kreditne sposobnosti i donose pozitivnu ili negativnu odluku.

Obaveštavanje klijenta o odluci banke: banka klijenta obaveštava o pozitivnoj ili negativnoj odluci najčešće u roku od jednog do tri dana. Ukoliko je Vaš zahtev za kredit odbijen, banka bi trebalo da Vam pruži objašnjenje. Nakon obaveštavanja klijenta, u slučaju pozitivne odluke banka priprema dokumenta za realizaciju kredita.

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

Praćenje: nakon odobrenja kredita, banka započinje fazu praćenja. Banka u pravilnim vremenskim razmacima proverava 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 proverava i Vaše finansijsko stanje.

- **Administrativna zabrana** daje pravo banci da blokira Vaša primanja na tekućem računu 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.
- **Menica** je hartija od vrednosti kojom se Vi kao njen izdavalac obavezujete da korisniku – banci – isplatite iznos na koji menica glasi.
- **Zaloga** predstavlja deo Vaše imovine koji služi kao obezbeđenje duga, odnosno deo imovine koji banka može preneti u svoje vlasništvo u slučaju da prestanete da ispunjavate svoje obaveze po osnovu ugovora o kreditu.
- **Hipoteka** banci daje pravo da iz nepokretnosti koju ste založili naplati Vaš dug po osnovu kredita u slučaju da ne isplaćujete kredit na vreme.

V 10 bitnih stvari koje bi običan čovek trebalo da zna o kreditima

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 vreme tražiti razgovor sa bankom i zajedno sa bankom pronaći mere za rešavanje krize. Vrlo često ćete upravo u ovakvim trenucima videti da li Vam je banka pre svega pouzdan partner ili samo prodavac usluga.

Ključ za uspešno sprovođenje Vaših interesa leži u dobroj pripremi za razgovor. To pre svega znači da pre razgovora sa bankom morate da date osnovni i mogući odgovor na ključno pitanje koje glasi: kako mogu da prevaziđem finansijsku krizu?

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

1. Uzroke: šta je uzrok krize, koje su najbitnije mere za njeno prevazilaženje i u kom vremenskom periodu?
2. Predloge: koje predloge ćete predstaviti banci (npr. odloženo plaćanje kamate i otplate kredita na godinu dana)?
3. Argumente: navedite tri argumenta koji odgovaraju predlozima koje ste izneli.

Sve informacije koje ste predstavili u svom konceptu moraju biti razumljive banci. Preporučujemo Vam da sve informacije potkrepite priloženim dokumentima.

Osnova za rešenje je uvek 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 mere sanacije

1. Ukoliko imate bilo kakvu ušteđevinu, iskoristite je da biste vratili dugove.
2. Revidirajte prioritete troškova: možda možete manje bitan trošak koji je lakše kasnije platiti da iskoristite za otplatu kreditnog duga (troškove za garderobu, ili neke druge mesečne troškove koji nisu od egzistencijalnog značaja preusmerite na plaćanja rate kredita).

Srednjoročne mere sanacije

1. Povećajte prihode (razgovarajte o povećanju plate, nadite dodatni posao, razmotrite mogućnost promene posla).
2. Smanjite troškove (npr. proverite opcije selidbe, proverite mogućnosti uštede na mesečnim računima i drugim troškovima života, itd.).

Dugoročne mere sanacije

1. Imovina/obaveze (npr. prodajte nešto od imovine: zamenite postojeći automobil jeftinijim, prodajte vikendicu, razmotrite preseljenje u manji stan i sl.).



VI 5 bitnih stvari koje bi običan čovek trebalo da zna o štednji

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

Štedeći, gradite naviku da racionalnije raspolažete svojim novcem i postajete svesni njegove prave vrednosti. Ova navika Vam se kasnije u životu mnogostruko isplati. Ukoliko Vam u nekom trenutku u životu novac bude hitno potreban, nećete morati da tražite kredit niti da se dodatno zadužujete. Iskoristićete svoju ušteđevinu.

Štednja u određenom smislu predstavlja pandan kreditima. U slučaju kredita, Vi unapred koristite novac koji nemate, a u slučaju štednje, Vi planirano odvajate novac sa strane da biste ga u nekom trenutku u budućnosti iskoristili. Period štednje u određenom smislu može da se uporedi sa periodom otplate kredita, s velikom razlikom što u slučaju ušteđevine Vi koristite svoj novac koji imate. Dakle, jedna od najvažnijih odlika štednje je – planiranje. U nastavku Vam dajemo neke od korisnih saveta u vezi sa štednjom, a u dodatku Vas savetujemo kako da napravite kućni budžet.

Pa počnite! Donesite odluku! Ohrabrujemo Vas da počnete da planirate, tj. da odgovorno upravljate svojim finansijama!

1. Koje su Vam vrste štednje 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 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. U zavisnosti od dnevnog stanja na štednom računu banka obračunava i pripisuje kamatu. Kamata se najčešće pripisuje kvartalno ili godišnje, i to zavisi od ponude određene banke.

Iskoristite veoma korisnu mogućnost da definišete **trajni nalog** i mesečno prebacujete mali iznos na štedni račun. Na taj način možete pokušati da sebe disciplinujete i ostanete istrajni u mesečnoj štednji.

Oročena štednja ili oročeni depozit je polaganje novčanih sredstava na određeni, unapred ugovoren vremenski period. Ova vrsta štednje je na određeno vreme i možete je koristiti tek istekom tog vremena. Oročeni depozit možete razoročiti i pre vremena predviđenog ugovorom, ali se u tom slučaju obračunava niža kamatna stopa od one koja je ugovorena za celokupan rok. Visina kamatne stope na oročene depozite najčešće raste uporedo s dužinom roka oročavanja depozita.

Vodite računa o prevremenom povlačenju novca sa računa oročenog depozita, odnosno pre isteka oročenog perioda utvrđenog Ugovorom o depozitu, jer u tom slučaju plaćate proviziju za prekid oročenja, a i kamata se smanjuje. Ova provizija služi da u izvesnoj meri pokrije troškove koje banka ima jer je isplanirala svoje novčane tokove u skladu sa Vašom ugovornom obavezom. Samim tim što Vi novac povlačite pre vremena, remetite planirane tokove gotovine, što menja planiranu finansijsku sliku banke.

Prednosti oročene štednje

Oročena štednja ima svoje prednosti u odnosu na štednju po viđenju. Pre svega, na oročene depozite se odobrava viša kamata, upravo iz razloga što građani banci poveravaju svoj novac na unapred ugovoren vremenski period, tako da banka zna da može da računa na taj novac u posmatranom periodu. Takođe, ovaj oblik štednje pozitivno utiče na planiranje Vaših troškova, jer Vas ohrabruje da svoje prihode i troškove planirate unapred i tako imate bolju kontrolu nad svojim finansijama.

VI 5 bitnih stvari koje bi običan čovek trebalo da zna o štednji

2. Kako odabrati pravi tip štednje?

Pre svega, rukovodite se svojim potrebama. Ukoliko se odlučite na oročenu štednju, od Vaših potreba će zavistiti period oročenja. Ako npr. štedite za školovanje dece, znate da nećete morati da podižete novac na dug period. Ako štedite za namerom da kupite auto, onda u zavisnosti od primanja oročite novac na određeni period.

Ukoliko, pak, štedite bez određenog cilja, onda možete staviti novac na štednju po viđenju, koji Vam je dostupan kad god to Vama odgovara, ili na oročenu štednju sa mogućnošću podizanja određenog iznosa bez raskidanja oročenja. Naravno, možete kombinovati i različite vrste štednje pa novac rasporediti na više računa. Ukoliko unapred znate zašto štedite, nećete imati dilemu: veća kamatna stopa uz određeni rok u kome se morate odreći svog novca i poveriti ga banci ili manja kamata uz svakodnevnu dostupnost svojoj ušteđevini.



3. Vodite računa o ugovornim obavezama

Kada deponujete novac na račun oročene štednje, potpisujete Ugovor o depozitu. Ovim ugovorom se regulišu prava i obaveze obe ugovorne strane, odnosno Vas i banke. Ugovorom se, pored roka i kamatne stope, definiše i račun na koji će Vam sredstva sa kamatom biti preneti nakon isteka ugovorenog roka, uslovi za prevremeno raskidanje ugovora, kamatna stopa u tom slučaju, posebne pogodnosti i sl.

4. Postoje li posebne pogodnosti?

Većina banaka ima posebne pogodnosti kojima ohrabruje navike odnosno motiviše građane da štede. Neke od njih su: prevremeno podizanje dela oročene glavnice bez raskida oročenja, isplaćivanje kamate unapred, mogućnost dodavanja sredstava na račun oročenja, uvećanje kamatne stope u zavisnosti od iznosa i mnoge druge.

Naravno, ukoliko pored štednje želite da koristite još neku uslugu banke, sasvim je moguće da dobijete posebne uslove ne samo za štednju, već i za željenu uslugu. Mogućnosti su raznovrsne!

5. Nagradite onu banku koja se zalaže za Vaše vrednosti

Vaš odnos sa bankom je pre svega partnerski. To nije odnos institucije koja želi po svaku cenu da Vam proda neki svoj proizvod i da na Vama zaradi ne vodeći računa o tome da li Vam taj proizvod odgovara, da li Vam predstavlja opterećenje ili Vas dovodi u nezavidan položaj. Svi proizvodi banke imaju svoju upotrebnu vrednost, ali se ona razlikuje od Vaših specifičnih potreba. Cilj svake banke je da ostvari dugoročan odnos sa klijentom, a to je moguće jedino transparentnim, visoko profesionalnim i fer odnosom. U osnovi partnerskog odnosa je obostrana korist, razumevanje i saradnja, tako da ništa manje ne bi trebalo da očekujete od odnosa sa bankom. Banka je tu da Vas posavetuje, da Vam pomogne i da Vam ponudi ono što je u Vašem interesu, a na Vama je da to prepoznate i nagradite banku time što ćete joj ukazati svoje poverenje.

VII Dodatak: Kako napraviti kućni budžet?

Budžet je pisani plan koji pravite da biste lakše upravljali svojim novcem. Budžet Vam može pomoći da:

- uvidite kako trošite novac i koliko ga trošite u toku određenog perioda,
- isplanirate štednju koja će Vam biti potrebna u neočekivanim situacijama, i da
- odlučujete o svom novcu danas i tokom vremena, prateći promene Vaše finansijske situacije.

Pisani budžet Vam može pomoći da sagledate kompletnu finansijsku situaciju i čini da bolje kontrolišete svoje finansijske u budućnosti. Iako je svačija finansijska slika drugačija, svi budžeti se zasnivaju na istoj ideji: platiti obaveze, uštedeti novac za vanredne situacije i da nakon svega toga ostane nešto novca za trošak.

Da biste napravili budžet, morate znati:

- koliko novca ćete imati u datom periodu - Vaš PRIHOD;
- koliko ćete novca potrošiti u datom periodu - Vaš TROŠAK; i
- kako možete svoje potrošačke navike da uskladite u odnosu na neočekivane situacije i da iz svog novca izvučete najveću VREDNOST.

Da biste odredili koliki je Vaš prihod, dobro pogledajte Vaš isplatni listić ili mesečni izvod sa računa. Zatim, dobro pogledajte svoje troškove svakog meseca. Oni se mogu podeliti u tri vrste: fiksni, fleksibilni i dobrovoljni. Kako biste donosili bolje odluke, pojasnićemo Vam šta svaki od ovih troškova predstavlja.

Fiksni troškovi su redovni i manje-više nepromenljivi iz meseca u mesec. To su, između ostalog, troškovi računa za struju, fiksni telefon, komunalije, kablovsku televiziju i internet, rata kredita, osiguranja i sl.

Fleksibilni troškovi su takođe redovni, ali variraju u iznosima. To su npr. troškovi za namirnice ili za račune mobilnih telefona.

Dobrovoljni troškovi su oni koje izaberete svojom voljom i nad kojima imate potpunu kontrolu. Ovi uključuju troškove za zabavu, odeću, poklone, ali i za štednju. Novac za štednju se ipak ne može smatrati troškom jer je to novac koji ćete kasnije koristiti, i koji u stvari može još i da poveća svoju vrednost ukoliko je, na primer, položen na štedni račun u banci.

Osnovna funkcija budžeta je mogućnost poređenja prihoda i troškova. U prvoj koloni se nalaze unapred isplanirani troškovi, dok druga kolona predstavlja stvarne troškove koje imate tokom meseca. Po završetku meseca možete uporediti planirane i stvarne troškove, što će Vam omogućiti da analizirate kretanja u Vašim troškovima. Tako Vam budžet ukazuje na to gde Vam odlazi najviše novca, odnosno na čemu možda možete uštedeti. S druge strane, imaćete i ličnu satisfakciju jer ćete uvideti i da ste uspeali da uštedite na nečemu. Ako zaključite da trošite više nego što bi trebalo, pronađite način da smanjite svoje fleksibilne i dobrovoljne troškove.

Bićete iznenađeni koliko i na šta trenutno trošite novac. Oni izdaci koji Vam se čine kao mali dobrovoljni troškovi se tokom godine mogu dramatično nagomilati.

Da biste svoj novac kontrolisali efektno svakog meseca:

- sebi i članovima svoje porodice dajte fiksne mesečne džeparce,
- koristite listu kada idete u kupovinu,
- kupujte na rasprodajama,
- upoređujte cene,
- velike kupovine planirajte unapred,
- prvo plaćajte račune,
- ako vremenom zarađujete više, pokušajte da povećate štednju,
- nemojte da „ulepšavate“ cifre, već zaista izračunajte pravo stanje. Važno je da sačinite budžet koji će biti primenjiv duži vremenski period,
- pratite svoj budžet na mesečnoj osnovi i prilagođavajte ga promenama u prihodima i troškovima,
- uključite članove svoje porodice u planiranje budžeta, čime ćete postići da i oni sami bolje razumeju budžetiranje i da stvaraju osećaj lične odgovornosti.



KATEGORIJA	BUDŽETIRAN MESEČNI IZNOS	OSTVAREN MESEČNI IZNOS	RAZLIKA
PRIHOD			
Plata			
Bonusi / Povišice			
Markica za prevoz			
Regres			
Druga primanja			
UKUPNI PRIHODI			
FIKSNI TROŠKOVI			
Stanarina za iznajmljen stan			
Struja			
Telefon			
Infostan			
Kablovska televizija i internet			
Gas			
Dodatno zdravstveno osiguranje			
Dobrovoljno penziono osiguranje			
Rata kredita			
Dug po kreditnoj kartici			
Porodični troškovi za decu			
Drugi fiksni troškovi			
FLEKSIBILNI TROŠKOVI			
Namirnice			
Prevoz			
Gorivo			
Održavanje automobila			
Popravke u domaćinstvu			
Zdravstveni troškovi			
Lični troškovi (frizer, kozmetičar, itd.)			
Račun za mobilni telefon			
Drugi fleksibilni troškovi			
DOBROVOLJNI TROŠKOVI			
Štednja			
Zabava, razonoda			
Odeća, obuća			
Pokućstvo			
Pokloni			
Rekreacija			
Štednja za odmor			
Drugi dobrovoljni troškovi			
UKUPNI TROŠKOVI			
NETO PRIHOD			
(Prihod – Troškovi)			

**Zahvaljujemo se na podršci
Evropskom fondu za Jugoistočnu Evropu**



Evropski fond za Jugoistočnu Evropu (EFSE) osnovan je kao investicioni fond 15. decembra 2005. godine u Luksemburgu, sa ciljem da podstakne ekonomski razvoj i napredak u ovom regionu. EFSE nudi dugoročne izvore finansiranja kompetentnim finansijskim institucijama sa ciljem da im pomogne da kvalitetno odgovore na finansijske potrebe mikro i malih preduzeća, kao i domaćinstava u regionu. Kao naslednik Evropskog fonda za Srbiju, EFSE trenutno saraduje sa osam partnerskih finansijskih institucija u našoj zemlji. EFSE je među tri razvojna investiciona fonda u svetu koji su 1. februara 2007. godine, dobili prestižnu mikrofinansijsku oznaku „LuxFlag“.

Takođe, Odeljenje za razvoj EFSE fonda pruža dopunske, nefinansijske usluge partnerskim finansijskim institucijama, kao podršku kreditnom aranžmanu. U tom smislu, EFSE podržava inicijative koje promovišu odgovornost u pružanju finansijskih usluga, kao što je i ova edukativna brošura ProCredit banke.

Izdaje:

ProCredit Bank a.d. Beograd

Tiraž: 280.000 primeraka

Autorska prava: © 2007 ProCredit Bank a.d.

Oktoibar 2007. godine