

Sveučilište u Zagrebu
Ekonomski fakultet
Preddiplomski stručni studij: Računovodstvo i financije

**ANALIZA POSLOVANJA BANAKA PREMA SEGMENTU
STANOVNIŠTVA U REPUBLICI HRVATSKOJ TIJEKOM
PANDEMIJE COVID-19**

Završni rad

Fabijan Mik

Zagreb, rujan 2022.

Sveučilište u Zagrebu
Ekonomski fakultet
Preddiplomski stručni studij: Računovodstvo i financije

**ANALIZA POSLOVANJA BANAKA PREMA SEGMENTU
STANOVNIŠTVA U REPUBLICI HRVATSKOJ TIJEKOM
PANDEMIJE COVID-19**

**ANALYSIS OF BANKS BY POPULATION SEGMENT IN THE
REPUBLIC OF CROATIA DURING THE COVID-19
PANDEMIC**

Završni rad

Fabijan Mik, 0067608377

Mentor: Izv. prof. dr. sc. Jakša Krišto

Zagreb, rujan 2022.

SAŽETAK

Banke su vrlo bitan tip financijskih institucija s velikim brojem poslovnica te klijenata diljem RH. Pandemija COVID-19 tijekom 2020. godine te kasnije imala je vrlo izražen utjecaj na gospodarstvo RH, stanovnike, a ujedno i na bankarski sektor, a što se izravno odrazilo na smanjenje odobravanja kredita poslovnih banaka. U uvjetima djelovanja pandemije smanjeno odobravanje kredita koje je posljedica rasta kreditnog rizika izravno vodi smanjenju investicija te osobne potrošnje, što za posljedicu ima i negativan utjecaj na BDP. Temeljni cilj ovog rada bio je kreirati zaključke o poslovnom odnosu bankama na području RH prema segmentu stanovništva tijekom pandemije COVID-19 na temelju anketnog istraživanja.

Pritom je na anketni upitnik tijekom svibnja 2022. godine odgovorilo ukupno 127 ispitanika, većinom mlađe životne dobi. Riječ je o gotovo pa podjednakom omjeru ispitanika i ispitanica što dodatno doprinosi kvaliteti prikupljenih rezultata istraživanja. Moguće je istaknuti nisku razinu zadovoljstva ispitanika uslugama koje su koristili, pritom su pojedini ispitanici zamijetili kako su banke tijekom razdoblja djelovanja pandemije povisili naknade za usluge koje pružaju svojim klijentima, a što ima izražen negativan utjecaj na klijente. Iako su zabilježene relativno zadovoljavajuće prosječne ocjene kada je riječ o zadovoljstvu ispitanika u odnosu na poslovnim bankama, potrebno je istaknuti kako svakako postoji prostor za daljnja poboljšanja razine kvalitete usluge, a što će svakako utjecati na zadovoljstvo klijenata banaka. Posebno se ističe činjenica kako veliki broj ispitanika koristi uslugu mobilnog bankarstva te pritom ispitanici smatraju kako im je ta usluga poboljšala odnose s bankom čiji su klijenti. S druge strane, ispitanici smatraju kako su naknade za korištenje mobilnog bankarstva previsoke. Iz tog razloga je nužno istaknuti kako bi poslovne banke kroz snižavanje naknada za usluge mobilnog bankarstva te druge slične usluge mogle smanjiti troškove poslovanja (trošak zaposlenih) uslijed povećanja broja korisnika ovih usluga, a ujedno bi izravno utjecale na rast razine zadovoljstva svojih klijenata.

Ključne riječi: banke, Republika Hrvatska, pandemije COVID-19

SUMMARY

Banks are a very important type of financial institution with many branches and clients throughout the Republic of Croatia. The COVID-19 pandemic during 2020 and later had a very pronounced impact on the economy of the Republic of Croatia, its inhabitants, and at the same time on the banking sector, which was directly reflected in the reduction of commercial bank loan approvals. In the conditions of the pandemic, reduced credit approval, which is a consequence of the increase in credit risk, directly leads to a decrease in investments and personal consumption, which has a negative impact on GDP as a result. The main goal of this paper was to create conclusions about the business relationship of banks in the territory of the Republic of Croatia according to the segment of the population during the COVID-19 pandemic based on survey research.

At the same time, a total of 127 respondents, most of them younger, answered the questionnaire in May 2022. It is about an almost equal ratio of male and female respondents, which additionally contributes to the quality of the collected research results. It is possible to point out the respondents' low level of satisfaction with the services they used, while some respondents noticed that during the period of the pandemic, banks increased the fees for the services they provide to their clients, which has a pronounced negative impact on clients. Although relatively satisfactory average ratings were recorded when it comes to respondents' satisfaction in relation to commercial banks, it should be pointed out that there is certainly room for further improvements in the level of service quality, which will certainly affect the satisfaction of bank clients. Of particular note is the fact that many respondents use the mobile banking service, and at the same time, the respondents believe that this service has improved their relations with the bank whose clients they are. On the other hand, respondents believe that the fees for using mobile banking are too high. For this reason, it is necessary to point out that by lowering fees for mobile banking services and other similar services, commercial banks could reduce business costs (employee costs) due to the increase in the number of users of these services, and at the same time, they would directly influence the growth of the level of satisfaction of their clients.

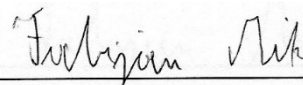
Keywords: banks, Republic of Croatia, COVID-19 pandemic

IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem da je završni rad isključivo rezultat mog vlastitog rada koji se temelji na mojim istraživanjima i oslanja se na objavljenu literaturu, a što pokazuju korištene bilješke i bibliografija.

Izjavljujem da nijedan dio rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz necitiranog izvora te da nijedan dio rada ne krši bilo čija autorska prava.

Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije iskorišten za bilo koji drugi rad u bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili obrazovnoj ustanovi.



Furbyan Nik

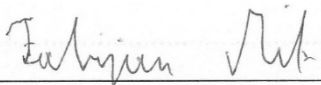
(vlastoručni potpis studenta)

DECLARATION OF ACADEMIC INTEGRITY

I declare and confirm with my signature that the final thesis is solely the result of my own work, which is based on my research and relies on published literature, as shown by the notes and bibliography used.

I declare that no part of the work was written in an illegal manner, that is, that it was copied from an uncited source, and that no part of the work violates anyone's copyright.

I also declare that no part of the work has been used for any other work in any other higher education, scientific or educational institution.



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fabrice Nib', is written over a horizontal line.

(handwritten signature of the student)

SADRŽAJ

1. UVOD	1
1.1. Predmet i cilj rada	1
1.2. Izvori podataka i metode prikupljanja.....	2
1.3. Sadržaj i struktura rada.....	2
2. BANKE KAO BITAN ČIMBENIK FINANCIJSKOG SUSTAVA	3
2.1. Pojmovno određenje financijskih institucija	3
2.2. Banke kao jedan od tipova financijskih institucija.....	5
2.3. Povijesni razvoj bankarstva u svijetu i Republici Hrvatskoj.....	6
2.4. Bankovni poslovi.....	8
2.5. Rizici bankarskog poslovanja.....	9
2.6. Bankarski sektor u svijetu i Republici Hrvatskoj.....	11
3. PANDEMIJA COVID-19 I NJENI EFEKTI	16
3.1. Općenito o pandemiji COVID-19 i njenom utjecaju na globalno gospodarstvo	16
3.2. Utjecaj pandemije COVID-19 na globalni financijski sustav	18
3.3. Utjecaj pandemije COVID-19 na poslovanje banaka u svijetu i Republici Hrvatskoj .	19
4. ISTRAŽIVANJE PERCEPCIJE POSLOVANJA BANAKA PREMA SEGMENTU STANOVNIŠTVA U REPUBLICI HRVATSKOJ TIJEKOM PANDEMIJE COVID-19.....	23
4.1. Metodologija anketnog istraživanja	23
4.2. Karakteristike uzorka	24
4.3. Rezultati istraživanja	24
4.4. Diskusija rezultata istraživanja.....	37
5. ZAKLJUČAK	39
LITERATURA.....	41
POPIS SLIKA	43
POPIS TABLICA.....	43
POPIS GRAFIKONA	43

1. UVOD

Banke su jedne od financijskih institucija koje građani učestalo percipiraju kao najznačajnije financijske institucije, a što je uvelike povezano s činjenicom kako građani imaju gotovo pa svakodnevni doticaj s poslovanjem banaka. Pritom je najčešće riječ o aktivnim ili pasivnim poslovima, a za potrebe ovog rada naglasak je stavljen na aktivnim poslovima banaka, odnosno na kreditiranju. Na samim počecima djelovanja pandemije COVID-19 na području RH uočeno je kako su banke suzdržanije prilikom odobravanja kredita budući da je pandemija COVID-19 ujedno povećala i rizike poslovanja banaka. Iz tog razloga se u nastavku ovog rada analizira poslovanje banaka prema segmentu stanovništva u RH tijekom pandemije COVID-19.

1.1. Predmet i cilj rada

Banke su vrlo bitan čimbenik financijskog sustava budući da kroz kreditne plasmane izravno mogu utjecati na razvoj gospodarstva te na financijsko stanje građana. U uvjetima neizvjesnosti kao što je COVID-19 pandemija ili pak posljednja globalna financijska kriza uvećavaju se rizici poslovanja banaka među kojima je jedan od najizraženijih kreditni rizik. Posljedično, banke u takvim uvjetima poslovanja postupaju vrlo oprezno, a što se u konačnici učestalo negativno odražava na odnos banaka prema klijentima, odnosno građanima i poduzetnicima.

Cilj ovog rada je istražiti percepciju odnosa poslovnih banaka prema segmentu stanovništva tijekom pandemije COVID-19 kako bi se mogli kreirati zaključci o utjecaju banaka na ublažavanje negativnih efekata pandemije. Poseban naglasak moguće je staviti na nepoznanicu odnosa banaka prema građanima kroz reguliranje otplate kredita, ali i kroz pružanje drugih tipova usluga. Iako se pretpostavlja da banke ne mogu imati značajan utjecaj na ublažavanje negativnih efekata pandemije, s druge strane, banke kroz kreditne plasmane ili pak kroz omogućavanje kreditnih moratorija ili sl. mogu uvelike utjecati na građane, a što posljedično ima utjecaj kako na cjelokupnu društvenu zajednicu te dugoročno na razvoj cjelokupnog gospodarstva budući da će građani koji raspolažu s novčanim sredstvima u konačnici zadržati istu razinu osobne potrošnje. Odnosno, moguće je istaknuti kako u kriznim uvjetima banke kroz svoje djelovanje mogu djelovati suprotno u odnosu na djelovanje uvjeta neizvjesnosti te tako primjerice poticati gospodarski razvoj kroz povećanje investicija te osobne potrošnje.

1.2. Izvori podataka i metode prikupljanja

Pisanje ovog rada utemeljeno je na primarnim te na sekundarnim podacima. Primarni podaci prikupljeni su temeljem anketnog istraživanja, dok su sekundarni podaci prikupljeni iz znanstvene i stručne literature te iz publikacija relevantnih organizacija kao što je primjerice HNB. Za potrebe pisanja korišteno je više metoda prikupljanja, kao što su primjerice deskriptivna metoda, metoda kompilacije, induktivna i deduktivna metoda, metoda analize i sinteze, metoda dokazivanja, metoda opovrgavanja, komparativna metoda, statistička metoda te metoda anketiranja. Većina metoda korištena je za potrebe pisanja teorijskog dijela rada, dok su statistička metoda te metoda anketiranja korištene za potrebe pisanja empirijskog dijela rada.

1.3. Sadržaj i struktura rada

Rad je podijeljen na pet poglavlja, prvo poglavlje je uvodno nakon kojeg slijedi poglavlje u kojem se ističu banke kao bitan čimbenik financijskog sustava. U ovom poglavlju se pojmovno određuju financijske institucije te banke, nakon čega slijedi prikaz povijesnog razvoja bankarstva. Posebna pozornost se posvećuje bankovnim poslovima, rizicima bankarskog poslovanja te prikazu bankarskog sektora u svijetu te RH. U trećem poglavlju analizira se pandemija COVID-19 te njeni efekti u svijetu i RH. Odnosno, dan je općeniti prikaz razvoja pandemije uz analizu utjecaja pandemije na globalno gospodarstvo, financijski sustav te poslovanje banaka u svijetu te RH. U četvrtom poglavlju prikazuju se rezultati anketnog istraživanja na temu odnosa banaka prema segmentu stanovništva tijekom pandemije COVID-19. Peto poglavlje je zaključak, nakon kojeg slijedi popis literature, popis slika, popis tablica, popis grafikona te prilog, odnosno anketni upitnik.

2. BANKE KAO BITAN ČIMBENIK FINANCIJSKOG SUSTAVA

Banke su jedan od tipova financijskih institucija koje imaju izravan doticaj sa građanima te s poslovnim subjektima. Ujedno, riječ je o financijskim institucijama koje nude širok spektar usluga svim subjektima (fizičkim i pravnim osobama), a što u konačnici izravno utječe na investicije te osobnu potrošnju (a time izravno i na BDP). Banke su dugi niz godina percipirane kao jedan od čimbenika financijskog sustava koji ima mogućnost kreiranja izravnog utjecaja na sve subjekte pojedine države, a pritom je kroz djelovanje banaka moguće ublažavanje negativnog djelovanja pojedinih uvjeta neizvjesnosti uslijed proaktivnog djelovanja banaka. S druge strane, uslijed restriktivnog djelovanja banaka, za očekivati je da će uslijed pomanjkanja financijskih sredstava djelovanje građana biti ograničeno te da može doći do propasti pojedinih poslovnih subjekata (posljedica nelikvidnosti). Na početku ovog poglavlja definirane su financijske institucije te banke kao jedne od najznačajnijih financijskih institucija. Vrlo bitno je dati prikaz povijesnog razvoja bankarstva, prikaz bankovnih poslova, rizika bankarskog poslovanja te je na kraju poglavlja prikazano stanje u bankarskom sektoru na globalnoj razini i u svijetu.

2.1. Pojmovno određenje financijskih institucija

„Financijski sektor (sektor financijskih institucija) obuhvaća monetarne financijske institucije, druge financijske institucije, osiguravajuća društva i mirovinske fondove. Monetarne financijske institucije (MFI) čine središnja banka (Hrvatska narodna banka, HNB) i druge monetarne financijske institucije (DMFI), tj. kreditne institucije i novčani fondovi. Kreditne institucije (banke, štedne banke i stambene štedionice) jesu one institucije kojima je HNB izdao odobrenje za rad u skladu sa Zakonom o kreditnim institucijama. Druge financijske institucije sastoje se od investicijskih fondova osim novčanih fondova, drugih financijskih posrednika, pomoćnih financijskih institucija (uključujući i institucije kao što su SKDD, Hanfa i Fina) i tzv. vlastitih financijskih institucija i zajmodavaca“ (HNB, 2017).

Slika 1: Financijske institucije



Izvor: Institutional investors lab (2022.), Osnovno o financijskim institucijama, preuzeto 02. srpnja 2022. sa <https://iilab.net.efzg.hr/edukacija/financijska-pismenost/osnovno-o-financijskim-institucijama>

Na slici 1 prikazana je temeljna podjela financijskih institucija. Središnja banka, u RH je to Hrvatska narodna banka (HNB) koja ujedno provodi monetarnu politiku, nadzire rad drugih financijskih institucija (s posebnim naglaskom na banke), vrši emisiju novca te nadzire količinu novca u optjecaju. HNB je zadužena za održavanje likvidnosti banaka, održavanje međunarodne likvidnosti RH te za brojne druge poslove, a što dodatno ističe značaj uloge HNB-a kao vrhovne financijske institucije. Temelj poslovanja depozitnih financijskih institucija temelji se na prikupljanju depozita te odobravanju kredita na temelju kojih se ostvaruje aktivna kamatna stopa kao jedan od temeljnih izvora prihoda ove skupine financijskih institucija. S druge strane, ne depozitne financijske institucije prikupljaju sredstva od novčano suficitarnih subjekata, ali istodobno ne dolazi do kreiranja obveza za vraćanjem tih sredstava po uvjetima kao kada je riječ o depozitnim financijskim institucijama.

Ukratko je moguće istaknuti kako su financijske institucije posrednici na tržištu novca budući da preusmjeravaju sredstva od novčano suficitarnih subjekata prema novčano deficitarnim subjektima. Pritom su uloge financijskih institucija višestruke, odnosno moguće je istaknuti kako je gotovo pa nemoguće funkcioniranje gospodarstva bez posredovanja financijskih

institucija danas. Ovo se posebice odnosi na činjenicu kako financijske institucije osiguravaju značajna sredstva poslovnim subjektima (ali i državi te brojnim drugim subjektima) u situaciji kada je nužno potrebno financiranje, a poslovni subjekti ne raspolažu s dovoljnim količinama novčanih sredstava.

Financijske institucije se mogu definirati i kao specijalizirana poduzeća kojima je temeljna djelatnost prikupljanje sredstva te financijski plasmani i pružanje financijskih usluga. Ujedno, financijske institucije omogućavaju razmjenu novčanih sredstava između većeg broja sudionika na financijskim tržištima, a u odnosu na nefinancijska poduzeća razlikuju se ponajprije jer im je poslovanje temeljeno na nematerijalnoj, odnosno financijskoj imovini. Temeljna djelatnost financijskih institucija obuhvaća poslove novčanog posredovanja (iz kojih proizlaze aktivni te pasivni bankovni poslovi) te pomoćne poslove iz kojih proizlaze drugi bankovni poslovi kao što su primjerice neutralni poslovi (Leko i Stojanović, 2018).

2.2. Banke kao jedan od tipova financijskih institucija

Banke su jedan od oblika depozitnih ili kreditnih financijskih institucija kojima odobrenje za rad daje HNB koja ujedno i nadzire njihovo poslovanje s ciljem osiguranja stabilnosti cijelog bankarskog sustava. U najsžetijem smislu, banku je moguće definirati kao instituciju koja se bavi prikupljanjem sredstava (depozita), plasiranjem tih istih sredstava te pružanjem financijskih usluga (Gregurek i Vidaković, 2011:10). Iz ove definicije moguće je uočiti kako se djelovanje banaka temelji ponajprije na prikupljanju depozita na koje se plaća pasivna kamatna stopa uz istodobno odobravanje kredita temeljem kojih banka ostvaruje pravo na aktivnu kamatnu stopu. Temeljni prihod banke je ostvarena razlika između aktivne te pasivne kamatne stope.

Banka je kreditna institucija koja je odobrenje za rad dobila od HNB-a za rad kao banka, riječ je o poslovnom subjektu koji pruža usluge temeljem Zakona o kreditnim institucijama te je pritom rad banke usklađen sa odrednicama ovog i drugih zakonskih propisa kojima se uređuje poslovanje banaka. Pritom banka može obavljati veći spektar usluga, odnosno bankovne usluge te osnovne i dodatne financijske usluge (Zakon o kreditnim institucijama, 2013: čl. 5-8).

Moguće je razlikovati više različitih tipova banaka, odnosno univerzalne banke, komercijalne i investicijske banke, specijalizirane te privatne banke (Selgin, 2022). Univerzalne banke su

ujedno i najčešći tip banaka (banke kakve danas poznajemo) te je pritom riječ o bankama koje obavljaju sve vrste poslova za njihove klijente. Komercijalne banke su orijentirane isključivo na određenu skupinu klijenata, bilo da je riječ o fizičkim osobama ili poslovnim korisnicima. Investicijske banke su vrlo specifična skupina banaka budući da obavljaju investicijske poslove za svoje klijente. Kao specijalizirane banke mogu se istaknuti trgovačke banke koje su ujedno visoko specijalizirane banke s izrazito ciljnom djelatnosti. Potrebno je istaknuti i postojanje financijskih konglomerata ili super banaka, bankarskih holding kompanija te štednih banaka, štedionica i kreditnih unija (Gregurek i Vidaković, 2011:538).

Banke je moguće podijeliti i na naredne kategorije (Gregurek i Vidaković, 2011:538):

- Novčaničke banke ili banke koje se smatraju središnjim bankama, a obavljaju ponajprije poslove za središnju državu npr. izdavanje novčanica, provođenje monetarne politike i sl. te
- Poslovne banke ili banke u pravom smislu, prikupljaju depozite te plasiraju kredite na tržištu, uz obavljanje brojnih drugih poslova.

U praksi postoji i američki model prema kojem je razdvojeno investicijsko i komercijalno bankarstvo te je stoga moguće diferencirati naredne vrste banaka (Rička, 2022):

- Komercijalne banke;
- Udružene štedne banke;
- Investicijske banke;
- Trust banke te
- Banke za uvoz i izvoz.

2.3. Povijesni razvoj bankarstva u svijetu i Republici Hrvatskoj

Bankarstvo postoji otkako su kovane prve valute te su ujedno bogati ljudi željeli sigurno mjesto za pohranu svog novca kako bi minimizirali rizik krađe te druge povezane rizike. Drevna carstva također su trebala funkcionalan financijski sustav za olakšavanje trgovine, raspodjelu bogatstva i prikupljanje poreza, pri čemu su u cijelom ovom procesu banke preuzele glavnu ulogu (Beattie, 2021). Moguće je istaknuti da iako je danas u javnosti učestalo negativna percepcija banaka kao financijskih institucija, banke su jedan od temelja efikasnog funkcioniranja financijskog sustava. Dodatno, potrebno je istaknuti i činjenicu kako bi bez

postojanja banka kao posrednika brojne poslovne transakcije bile teško provedive ili pak onemogućene.

Adam Smith uvelike je doprinio razvoju bankarstva tijekom 18 stoljeća, što je rezultiralo pojavom velikih banaka na području SAD-a, kao i Europe, a pritom je riječ o velikom dijelu banaka koje su i danas najveće svjetske banke (npr. Goldman Sachs i JP Morgan). Sve do 20. stoljeća poslovanje banaka je bilo slabo nadzirano, a što je periodično znalo dovoditi do značajnih poteškoća u poslovanju banaka, koje su izravno utjecale na smanjenje povjerenja građana u poslovanje banaka. Do značajnije promjene bankarskog sustava dolazi tek iza II. svjetskog rata, a do prave revolucije u poslovanju banaka dolazi krajem 20. te početkom 21. stoljeća zbog posljedica digitalizacije poslovanja (Hilderth, 2011:5-75).

Razvoj bankarstva u RH pratio je razvoj bankarstva na globalnoj razini, s posebnim naglaskom na razvoj bankarstva tijekom posljednjih desetljeća te razvojem velikog spektra bankarskih usluga koje imaju za cilj poboljšanje zadovoljstva klijenata banke kao i osiguranje višeg stupnja profitabilnosti banaka. Potrebno je istaknuti kako na razvoj banaka djeluje veliki broj čimbenika, a koje je moguće grupirati u četiri skupine, odnosno čimbenici političkog okruženja, promjene u gospodarskom okruženju, promjene u tehnološkom okruženju te promjene u društvenom okruženju (Rončević, 2006:757). Potrebno je istaknuti kako svaka od ovih skupina čimbenika ima vrlo izražen utjecaj na poslovanje banaka te da se poslovanje banaka na globalnoj razini i u RH razvija u skladu s promjenama u čimbenicima koji su grupirani u prethodno nabrojane četiri skupine.

Na samom kraju 20. stoljeća, kada je riječ o hrvatskim bankama, došlo je do radikalnih promjena. Odnosno, „hrvatski bankarski sustav je reformiran te je postao propulzivan i konkurentan sektor s vrlo pozitivnim doprinosom društvenoj stabilnosti i gospodarskom razvoju. Reforme u bankarskom sektoru bile su jedini segment tržišnih reformi u kojima se Hrvatska našla na vrhu ljestvice tranzicijskih zemalja. Konsolidacija, privatizacija, reforma platnog prometa te pojačani nadzor i kontrola samo su neke od konkretnih mjera koje su stvorile jedan od stožernih sektora hrvatskog gospodarstva“ (Hrvatska udruga banaka, 2022). Moguće je istaknuti kako je privatizacija te spašavanje banaka u RH tijekom samog kraja 20. stoljeća bilo jedan od preduvjeta kreiranja financijskog sustava kakav danas postoji.

2.4. Bankovni poslovi

Moguće je razlikovati više skupina bankovnih poslova, odnosno aktivne, pasivne, posredničke (neutralne), vlastite te investicijske poslove banaka. Nužno je istaknuti kako se pasivni bankovni poslovi temelje ponajprije na primanju depozita te se na temelju zaprimljenih depozita klijentima isplaćuje pasivna kamatna stopa koja predstavlja trošak poslovanja banke.

Kao aktivni poslovi banaka mogu se istaknuti (Gregurek i Vidaković, 2011:169-198):

- Krediti, a što je uz primanje depozita jedan od temeljnih poslova banaka. Pritom može biti riječ o kratkoročnim, srednjoročnim ili dugoročnim kreditima, dužnici mogu biti građani ili neki od oblika pravnih subjekata, a potrebno je naglasiti kako danas u praksi postoji veliki broj različitih kredita te se sukladno promjenama karakteristika klijenata mijenjaju i karakteristike kredita;
- Sindicirani krediti;
- Krediti putem HBOR-a;
- Faktoring;
- Cash pooling i sl.

Neki od neutralnih bankovnih poslova su (Gregurek i Vidaković, 2011:45-106):

- Poslovi održavanja računa (za fizičke i pravne osobe, žiro računa, tekućih računa i sl.);
- Poslovi izdavanja kartica, a što je jedan od temeljnih preduvjeta za razvoj kartičnog plaćanja;
- Mjenjački poslovi;
- Poslovi izdavanja garancija;
- Iznajmljivanje sefova;
- Internetsko bankarstvo te brojni drugi slični poslovi.

Kao vlastiti bankovni poslovi mogu se istaknuti poslovi trgovanja domaćom valutom, trgovinski poslovi sa stranim valutama, hedging i derivati te trgovanje s vrijednosnim papirima. Investicijski poslovi su također jedna od vrlo bitnih skupina budući da se u ovom slučaju banke pojavljuju kao vrlo bitni investitori te posrednici prilikom emisija vrijednosnih papira.

Bankovne poslove moguće je podijeliti i prema profitnoj perspektivi (Gregurek i Vidaković, 2011:20):

- Kamatonosne;
- Nekamatonosne i
- Mješovite koji imaju obilježja obje prethodne skupine.

Prema načelu funkcionalnosti bankovnih poslova, isti se dijele na (Gregurek i Vidaković, 2011:20):

- Poslove mobilizacije i koncentracije novčanih sredstava;
- Kreditne poslove;
- Posredničko-komisijske poslove;
- Vlastite poslove;
- Kreditno-pravne poslove te
- Administrativno-planske poslove.

Prema ročnosti moguće je razlikovati kratkoročne, srednjoročne, dugoročne te poslove bez jasno definirane ročnosti. Moguće je diferencirati poslove s rezidentima te poslove s nerezidentima. Ujedno, moguće je diferencirati više tipova poslova u ovisnosti s kojim sektorom banka posluje (građani, poduzetnici, država itd.).

2.5. Rizici bankarskog poslovanja

U poslovanju banaka može se pojaviti veliki broj rizika, od kojih se najčešće kamatni rizik ističe kao najznačajniji tip rizika (Živko, 2006:199). Vrlo bitno je istaknuti kako je potrebno da rukovodstvo banke na vrijeme identificira rizike koji mogu nastati u poslovanju te da ujedno poslovanje banke pripremi na potencijalne rizike. Tako je i pandemija COVID-19 jedan od uvjeta neizvjesnosti koji dovodi do nastanka rizika u poslovanju banaka, a koji može dovesti do potencijalno dugoročnog utjecaja na poslovanje banke. Pritom uvjeti neizvjesnosti najčešće dovode do negativnog utjecaja kroz smanjenje obujma poslovanja banke te kroz negativan utjecaj na financijski rezultat, a jedan od temeljnih zadataka rukovodstva banke je da poslovanje banke pripremi na mogućnost nastanka širokog spektra rizika (Pojatina, 2008:19).

U poslovanju banaka mogu se pojaviti naredni rizici (Barjaktarović, 2009:6-36):

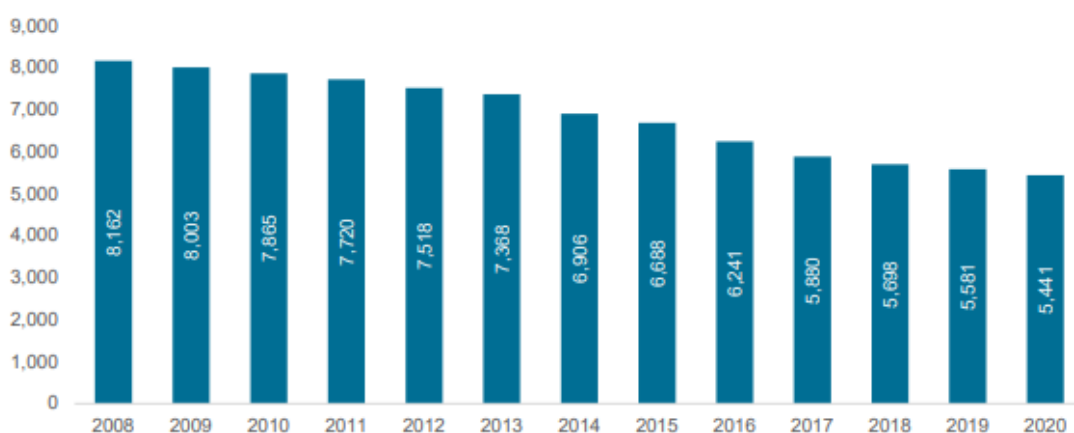
- Rizik likvidnosti, a koji ujedno predstavlja nemogućnost banke u izvršavanju dospjelih obveza ili otežane transformacije imovine u njen likvidniji oblik. Pritom je potrebno razlikovati likvidnost pojedinog potraživanja, likvidnost ukupnog poslovanja te likvidnost aktive;
- Kreditni rizik ili rizik nastanka negativnog utjecaja na financijski rezultat i kapital banke uslijed neizvršavanja obveza bankovnih dužnika prema banci. Ovo je jedan od najčešćih tipova rizika te pritom podrazumijeva kako dužnik neće moći ili neće htjeti otplatiti glavnici, pripadajuće kamate ili oboje, a što potencijalno može imati negativan utjecaj na poslovanje banke;
- Kamatni rizik podrazumijeva rizik da može doći do promjene kamatnih stopa. Pritom je moguće diferencirati tri komponente kamatnog rizika, odnosno bazni rizik (koji nastaje uslijed promjena aktivnih i pasivnih kamatnih stopa), rizik promjene cijena (koji nastaje ukoliko banke ne odobravaju kratkoročne kredite iz kratkoročnih izvora financiranja te dugoročne iz dugoročnih izvora financiranja) te rizik opcionalnosti;
- Devizni rizik (rizik koji nastaje za poslovanje banke uslijed promjena deviznog tečaja) i ostali tržišni rizici koji nastaju kao promjena vrijednosti bilančnih pozicija te izvanbilančnih stavki. Tržišni rizici obuhvaćaju devizni rizik, cjenovni rizik temeljem dužničkih vrijednosnih papira, cjenovni rizik temeljem vlasničkih vrijednosnih papira te robni rizik;
- Rizik usklađenosti je rizik koji nastaje uslijed neusklađenosti poslovanja sa zakonskim propisima, standardima poslovanja te drugim pravnim aktima kojima se uređuje poslovanje banaka te drugih financijskih institucija;
- Rizik koncentracije ili rizik koji izravno ili neizravno proizlazi iz izloženosti banke prema istom ili sličnom izvoru nastanka rizika ili istoj/sličnoj vrsti rizika;
- Rizik ulaganja banke koji obuhvaća rizike ulaganja sredstava kod fizičkih ili pravnih osoba;
- Rizik zemlje, a koji je izravno povezan s rizikom zemlje porijekla fizičke ili pravne osobe kojoj se odobrava kredit, a što može dovesti do nemogućnosti naplate potraživanja po pojedinom kreditu;
- Operativni rizik je rizik koji može nastati uslijed nastanka neželjenih događaja u poslovanju kao što su propusti u radu zaposlenih, neželjeni utjecaj vanjskih čimbenika i sl. te

- Strateški rizik koji nastaje kao posljedica nepostojanja odgovarajućih politika i strategija koje bi omogućile brz te efikasan odgovor na novonastale uvjete u poslovanju (jedan od kojih je i pandemija COVID-19).

2.6. Bankarski sektor u svijetu i Republici Hrvatskoj

Iako je učestalo percepcija javnosti kako na svijetu postoji manji broj vrlo jakih banaka, moguće je istaknuti kako to zapravo nije točno.

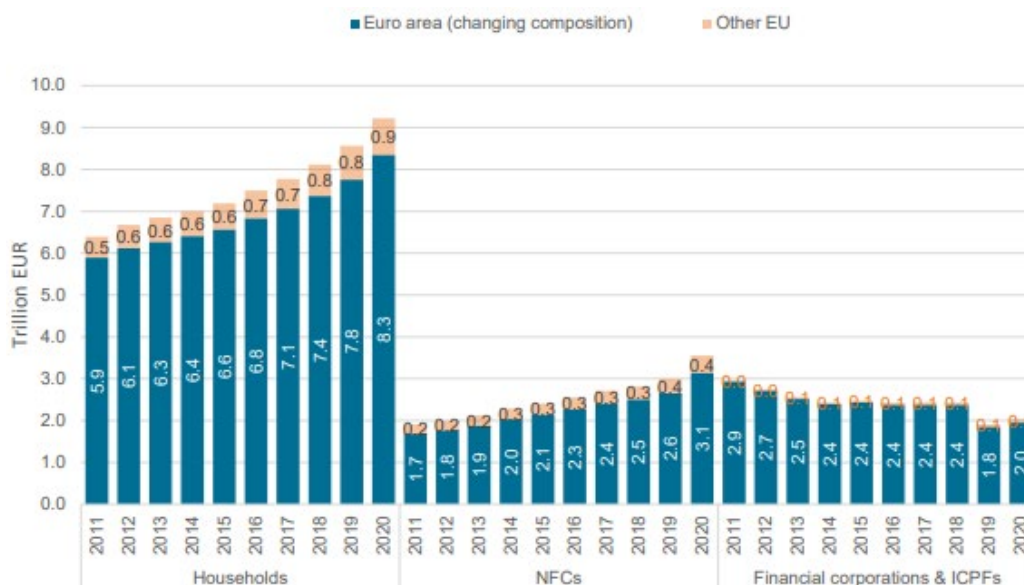
Slika 2: Kretanje broja banaka u Europskoj uniji



Izvor: European banking federation (2021.), Banking in Europe: EBF Facts & Figures 2021, preuzeto 01. rujna 2022. sa <https://www.ebf.eu/wp-content/uploads/2022/01/FINAL-Banking-in-Europe-EBF-Facts-and-Figures-2021.-11-January-2022.pdf>

Na slici 2 prikazano je kretanje broja banaka u državama članicama EU. Pritom se najveći udio od čak 28% odnosi na Njemačku, nakon čega slijedi Poljska sa 11%, Austrija i Italija sa 9% te Francuska sa 7%. Uzme li se u obzir broj banaka u RH, moguće je istaknuti kako je riječ o vrlo velikom broju banaka, ali je svakako potrebno uzeti u obzir veličinu tržišta tih država, posljedica čega je svakako i postojanje velikog broja što većih, što manjih banaka. Pritom te iste banke zapošljavaju preko 2 milijuna zaposlenika, od čega je četvrtina samo u Njemačkoj.

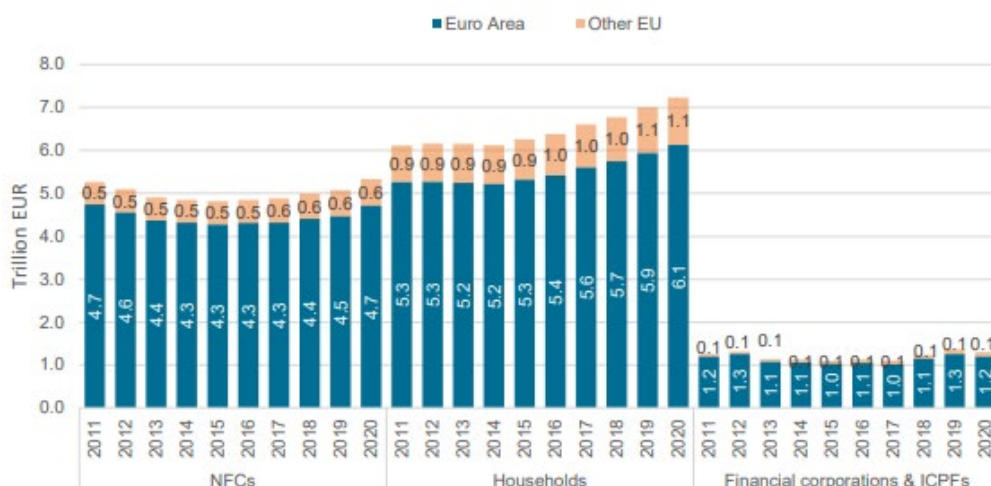
Slika 3: Depoziti u poslovnim bankama EU



Izvor: European banking federation (2021.), Banking in Europe: EBF Facts & Figures 2021, preuzeto 01. rujna 2022. sa <https://www.ebf.eu/wp-content/uploads/2022/01/FINAL-Banking-in-Europe-EBF-Facts-and-Figures-2021.-11-January-2022.pdf>

Na slici 3 prikazani su depoziti u poslovnim bankama na razini EU. Moguće je istaknuti kako su kućanstva najznačajniji izvor depozitnih sredstava na razini EU te kako depozitna sredstva kućanstava kontinuirano rastu u promatranom periodu.

Slika 4: Odobreni krediti na razini EU



Izvor: European banking federation (2021.), Banking in Europe: EBF Facts & Figures 2021, preuzeto 01. rujna 2022. sa <https://www.ebf.eu/wp-content/uploads/2022/01/FINAL-Banking-in-Europe-EBF-Facts-and-Figures-2021.-11-January-2022.pdf>

Na slici 4 prikazani su odobreni krediti na razini EU. Moguće je istaknuti kako su i u slučaju kreditnih sredstava kućanstva najznačajniji klijenti bankama te kako je u promatranom razdoblju došlo do blagog rasta iznosa odobrenih kredita kućanstvima. Iako poslovni subjekti ne čine značajan izvor depozitarnih sredstava, kada je riječ o kreditima, moguće je istaknuti kako su banke na razini EU odobrile značajan iznos kreditnih sredstava poslovnim subjektima (osim financijskih institucija).

Kao deset najznačajnijih banaka na globalnoj razini prema vrijednosti aktive u 2022. godini mogu se istaknuti (Insider intelligence, 2022):

1. JPMorgan Chase	2,87 trilijuna dolara
2. Američka banka	2,16 trilijuna dolara
3. Wells Fargo & Co.	1,75 trilijuna dolara
4. Citigroup	1,65 trilijuna dolara
5. US Bancorp	530,50 milijardi dolara
6. Truist financijska korporacija	488,02 milijarde dolara
7. PNC financijske usluge	457,45 milijardi dolara
8. TD banka	388,34 milijarde dolara
9. Kapital jedan	360,26 milijardi dolara
10. Bank of New York Mellon Corp.	349,43 milijarde dolara

U RH banke su ponajprije u stranom vlasništvu, a što u konačnici utječe na cijeli bankovni sustav. „U prvih devet mjeseci 2020. god imovina svih kreditnih institucija povećala se u odnosu na kraj 2019. za 20,0 milijardi kuna (4,6 posto), na 451,1 milijardi kuna. Dobit kreditnih institucija (prije oporezivanja) iznosila je 3,0 milijardi kuna, što je u odnosu na dobit ostvarenu u istom razdoblju prošle godine smanjenje za 2,4 milijarde. kuna (44,2 posto). Najveći utjecaj na pad dobiti imalo je povećanje troškova umanjena vrijednosti zbog kreditnoga rizika (442,7 posto) jer su kreditne institucije počele valorizirati povećani kreditni rizik zbog pandemije Covid-19. Osjetan je i pad neto prihoda (8,4 posto), zbog pada gotovo svih prihoda iz poslovanja. Pokazatelji profitabilnosti poslovanja kreditnih institucija – povrat na imovinu (ROA) i povrat na kapital (ROE) iznosili su 0,8 posto i 5,5 posto“ (HNB, 2022).

Slika 5: Konsolidirana bilanca drugih monetarnih financijskih institucija u Republici Hrvatskoj (u mil kn)

	2017.	2018.	2019.	2020.	2021.	2022.			
	XII.	XII.	XII.	XII.	XII.	I.	II.	III.	IV.
STANJA									
AKTIVA									
1. Pričuve kreditnih institucija kod središnje banke	68.802,1	75.741,6	82.109,0	96.858,1	124.440,7	125.383,4	127.170,5	127.314,5	123.644,7
1.1. Kunske pričuve kod središnje banke	60.846,3	73.680,4	77.641,1	91.131,6	112.049,2	115.058,9	116.846,4	116.912,5	112.096,6
1.2. Devizne pričuve kod središnje banke	7.955,8	2.061,2	4.467,9	5.726,5	12.391,5	10.324,5	10.324,1	10.402,0	11.548,0
2. Inozemna aktiva	39.349,2	40.886,8	35.801,8	38.538,6	39.344,7	40.366,1	38.203,6	35.938,4	38.442,9
3. Potraživanja od središnje države i fondova socijalne sigurnosti	81.781,3	84.162,7	86.213,5	93.051,3	94.907,6	94.823,9	93.694,9	92.340,1	97.931,3
4. Potraživanja od ostalih domaćih sektora	212.994,8	217.081,7	223.135,2	231.917,5	239.366,3	239.387,7	241.549,0	246.340,5	248.702,4
4.1. Potraživanja od lokalne države	4.055,3	4.348,8	4.971,6	6.508,7	7.722,1	7.599,6	7.484,4	7.421,2	7.412,3
4.2. Potraživanja od nefinancijskih društava	89.900,7	88.232,7	85.037,3	89.209,3	90.144,0	90.172,2	92.030,8	95.762,0	97.609,0
4.3. Potraživanja od kućanstava	119.038,8	124.500,2	133.126,3	136.199,5	141.500,2	141.615,9	142.033,7	143.157,3	143.681,2
5. Potraživanja od ostalih bankarskih institucija	---	---	---	---	---	---	---	---	---
6. Potraživanja od nebankarskih financijskih institucija	---	---	---	---	---	---	---	---	---
7. Potraživanja od investicijskih fondova osim novčanih fondova	602,0	1.076,2	1.363,1	1.180,2	914,7	1.017,0	1.090,6	887,6	827,5
8. Potraživanja od drugih financijskih posrednika	3.602,3	3.765,5	3.934,2	3.894,5	4.421,3	4.529,2	3.866,9	3.771,4	3.753,2
9. Potraživanja od pomoćnih financijskih institucija	1.180,5	877,4	722,8	776,1	744,4	734,9	732,2	731,9	734,4
10. Potraživanja od osiguravajućih društava i mirovinskih fondova	552,5	435,2	372,0	738,4	322,5	286,5	295,6	281,2	459,4
Ukupno (1+2+3+4+5+6+7+8+9+10)	408.864,6	424.027,1	433.651,5	466.954,7	504.462,2	506.528,8	506.603,4	507.605,4	514.495,9
PASIVA									
1. Depozitni novac	73.873,4	91.857,2	106.180,2	126.228,7	152.909,4	152.348,8	153.881,4	153.438,8	154.536,1
2. Štedni i oročeni depoziti	35.182,5	34.603,7	32.013,8	31.205,7	30.654,1	30.688,3	29.290,2	28.893,5	28.128,3
3. Devizni depoziti	164.103,9	162.231,2	162.962,8	171.927,3	182.206,3	182.821,2	183.007,5	182.272,6	183.984,1
4. Obveznice i instrumenti tržišta novca	1.014,8	931,0	1.170,6	867,7	1.114,4	1.110,7	1.105,5	1.111,8	1.134,5
5. Udjeli novčanih fondova	7.506,3	6.269,5	2,6	---	---	---	---	---	---
6. Inozemna pasiva	28.157,2	30.054,0	28.294,8	30.365,7	29.311,4	30.431,7	31.073,7	34.038,2	39.235,3
7. Depoziti središnje države i fondova socijalne sigurnosti	17.348,7	17.171,6	20.587,3	18.287,6	16.983,7	17.070,1	17.401,1	16.354,7	16.789,3
8. Krediti primljeni od središnje banke	1.274,4	2.020,9	1.883,9	4.519,1	3.068,5	3.068,5	3.068,5	3.068,5	3.008,5
9. Ograničeni i blokirani depoziti	3.855,5	4.367,7	5.898,4	5.753,3	7.863,8	8.117,0	7.876,7	8.185,4	7.969,0
10. Kapitalni računi	84.958,5	81.140,2	78.899,4	82.546,4	84.351,5	84.424,4	83.808,7	83.926,2	80.807,0
11. Ostalo (neto)	-8.410,6	-6.619,8	-4.242,2	-4.746,8	-4.001,0	-3.551,8	-3.909,8	-3.684,1	-1.096,0
Ukupno (1+2+3+4+5+6+7+8+9+10+11)	408.864,6	424.027,1	433.651,5	466.954,7	504.462,2	506.528,8	506.603,4	507.605,4	514.495,9

Izvor: HNB (2022.), Bilten br. 276, Zagreb: Hrvatska narodna banka, str. 29

Na slici 5 prikazana je struktura konsolidirane bilance drugih monetarnih financijskih institucija u RH. Moguće je istaknuti kako je u razdoblju od 2017. godine došlo do značajnog rasta aktive te pasive, a ujedno je došlo i do promjene strukture kako aktive, tako i pasive. Tako je moguće uočiti kako su se u promatranom razdoblju uvećale pričuve kod HNB-a, što je dodatno doprinijelo rastu sigurnosti djelovanja cijelog financijskog sustava, ali što je ujedno ograničilo mogućnost kreditiranja. Kada je riječ o aktivi, moguće je istaknuti da je od 2017. godine došlo do značajnog rasta iznosa kredita koji su odobreni kućanstvima. Ovo je svakako moguće povezati s činjenicom kako već duži niz godina traje razdoblje niskih kamatnih stopa što je pogodovalo građanima te su oni to učestalo koristili s ciljem financiranja nabave različitih oblika dugotrajne imovine (npr. nekretnina). Ovoj situaciji svakako je doprinijela i činjenica kako država kroz različite programe potiče stambeno zbrinjavanje građana (zanemari li se

utjecaj takve situacije na kretanje cijena nekretnina na tržištu nekretnina). Kada je riječ o pasivi, posebice se ističe značajan rast vrijednosti depozitnog novca, a što se svakako može izravno povezati s rastom razine povjerenja građana u bankarski sustav te prepoznavanje potrebe za deponiranjem sredstava na računima u bankama.

3. PANDEMIJA COVID-19 I NJENI EFEKTI

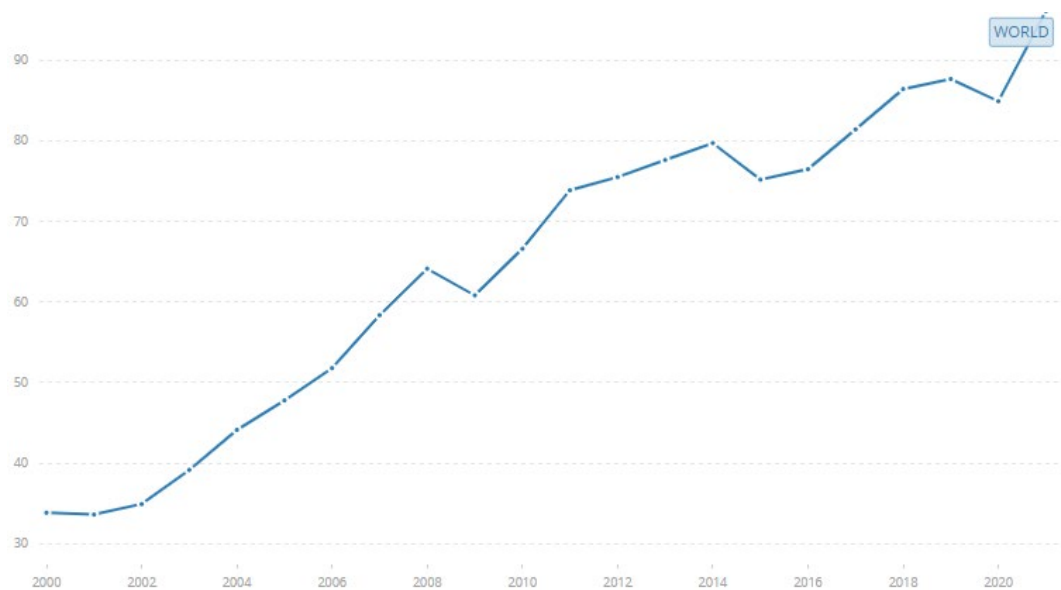
Pandemija COVID-19 tijekom prve polovice 2020. godine dovela je do zatvaranja velikog broja državnih granica te pritom i lockdown-a na razini pojedinih država. Posljedica ovakvog pokušaja sprječavanja pandemije je gotovo pa potpuni prestanak obavljanja gospodarskih djelatnosti u razdoblju primjene najstrožih mjera. Ovo se posebice odrazilo na turistički sektor budući da je tijekom 2020. godine gotovo pa onemogućeno putovanje. U konačnici, manjak prihoda u ovom sektoru doveo je do propasti pojedinih poslovnih subjekata, a poseban problem predstavlja činjenica kako je zbog smanjenog obujma poslovanja došlo do otpuštanja određenog broja zaposlenika. Sve ovo kreira potrebu za kreditiranjem subjekata, a u situaciji kada banke ograničavaju kreditiranje, postaje upitno i djelovanje pandemije na veći broj subjekata. U ovom dijelu rada analizira se djelovanje pandemije na globalno gospodarstvo, globalni financijski sustav te na poslovanje banaka u svijetu te RH.

3.1. Općenito o pandemiji COVID-19 i njenom utjecaju na globalno gospodarstvo

COVID-19 službeni je naziv za koronavirusnu bolest 2019 za koju se smatra kako se pojavila na području Wuhana u Kini. Uzrokuje ju koronavirus SARS-CoV-2, koji dosad nije bio identificiran kod ljudi. U svijetu je potvrđeno više od 550 milijuna slučajeva, a bolest je odnijela više od 6,3 milijuna života. Pandemija je stavila zdravstvene sustave pod ozbiljan pritisak, ali regulatori su odobrili sigurne tretmane, a zemlje su uspješno pokrenule programe cijepljenja (Statista, 2022).

Kada je riječ o pandemiji COVID-19, poseban problem predstavlja činjenica kako je riječ o jednom od tipova uvjeta neizvjesnosti na čije nastupanje je bilo vrlo teško efikasno se pripremiti. Također, djelovanje pandemije je i u 2022. godini i dalje vrlo izražena nepoznanica, a moguće je očekivati kako će pandemija COVID-19 u kombinaciji sa utjecajem ratnih zbivanja na području Ukrajine dovesti do izraženih negativnih posljedica na globalno gospodarstvo. Pritom je moguće pretpostaviti kako postoji vrlo izražen rizik od nastanka nove globalne gospodarske krize te recesije (Seiler, 2022).

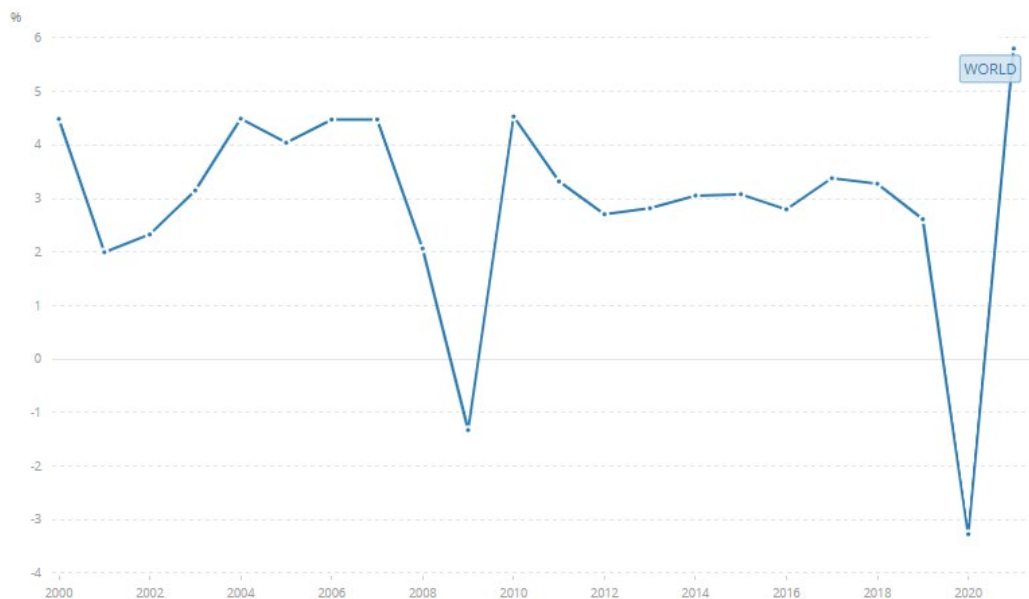
Slika 6: Kretanje globalnog BDP-a od 2000. do 2021. godine



Izvor: Svjetska banka (2022.), GDP (current US\$), preuzeto 22. srpnja 2022. sa <https://data.worldbank.org/indicator/NY.GDP.MKTP.CD?end=2021&start=2000>

Na slici 6 prikazano je kretanje globalnog BDP-a od 2000. do 2021, godine. Moguće je uočiti kako je u promatranom razdoblju zabilježen konstantan rast BDP-a, odnosno moguće je istaknuti kako se globalni BDP u promatranom razdoblju gotovo pa utrostručio. U gotovo pa svim godinama zabilježen je rast globalnog BDP-a, osim tijekom 2009., 2015. te tijekom 2020. godine. Promatra li se utjecaj posljednje globalne financijske krize, moguće je istaknuti da je u 2021. godini uslijedio značajniji rast globalnog BDP-a u odnosu na rast tijekom 2010. godine, što ukazuje na činjenicu kako se globalno gospodarstvo brže oporavilo od posljedica djelovanja pandemije COVID-19 tijekom 2020. godine. Odnosno, moguće je zaključiti kako su poslovni subjekti te građani naučili normalno funkcionirati, usprkos i dalje izraženom djelovanju pandemije.

Slika 7: Rast BDP-a na globalnoj razini od 2000. do 2021. godine



Izvor: Svjetska banka (2022.), GDP growth (annual %), preuzeto 22. srpnja 2022. sa <https://data.worldbank.org/indicator/NY.GDP.MKTP.KD.ZG?end=2021&start=2000>

Sa slike 7 moguće je istaknuti kako je pandemija COVID-19 imala vrlo izražen negativan utjecaj na globalno gospodarstvo, budući da je tijekom 2020. godine pad BDP-a bio veći u odnosu na pad BDP-a tijekom 2009. godine. Moguće je i istaknuti kako je rast BDP-a tijekom 2021. godine uvelike i posljedica inflacije koja je nastupila uslijed djelovanja pandemije COVID-19. Usporede li se pandemija COVID-19 i posljednja globalna gospodarska kriza, moguće je istaknuti kako je riječ o dva potpuno različita uvjeta neizvjesnosti koji su imali izražen negativan utjecaj na globalno gospodarstvo. Ističe se kako se globalno gospodarstvo vrlo brzo oporavlja od djelovanja pandemije, ali uslijed djelovanja ratnih zbivanja na području Ukrajine, vrlo je teško prognozirati buduća gospodarska kretanja.

3.2. Utjecaj pandemije COVID-19 na globalni financijski sustav

Pandemija COVID-19 ozbiljno je pogodila globalni financijski sustav uzrokujući nagli pad na financijskim tržištima od početka ožujka 2020. Ti su uvjeti popraćeni strmim padom cijena nafte zbog raspada OPEC+ sporazuma i očekivanja da Američko gospodarstvo ulazi u recesiju. Pandemija je uzrokovala nagli pad cijena dionica i indeksa te povećanu volatilnost cijena te je ujedno i prouzročila ogromne financijske gubitke ulagačima i značajan nedostatak likvidnosti na tržištima. Mnoga tržišta u nastajanju doživjela su ogroman odljev stranih potrefljenih

ulaganja, što je negativno utjecalo na kreditni rejting i buduće izgleda nekoliko zemalja te povećalo trošak inozemnog zaduživanja (El-Safti, 2020).

Mnoga tržišta u nastajanju pretrpjela su štetu zbog pritiska na svoje devizne rezerve i tečajeve svojih nacionalnih valuta. Pritom međunarodni monetarni fond (MMF) pokušava osigurati neometano funkcioniranje globalnog financijskog sustava pomažući svojim zemljama članicama pogođenima pandemijom. Financijske institucije u većini zemalja upotrijebile su monetarnu i fiskalnu politiku kako bi zaštitile svoja tržišta od potpunog kolapsa i kako bi ubrizgale likvidnost u njih kako bi smanjile negativan učinak pandemije. Također, središnje banke u većini zemalja poduzele su iznimne mjere za ublažavanje monetarne politike smanjivanjem službenih kamatnih stopa na rekordno niske razine, koje dosežu nulu u naprednim gospodarstvima (World economic forum, 2020).

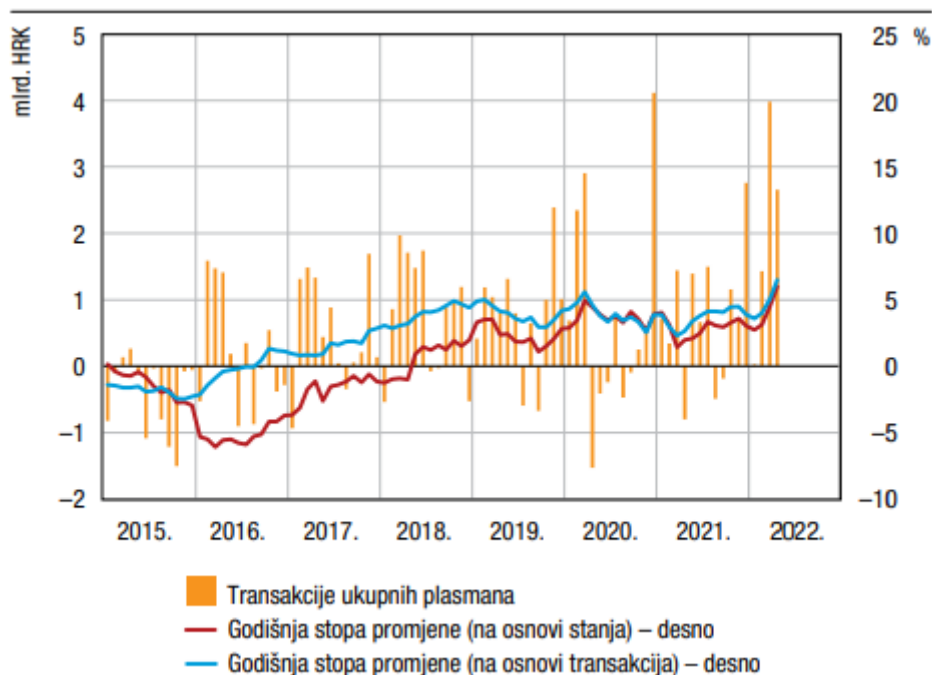
Kako bi spriječile kolaps deviznih tečajeva i osigurale kontinuirani protok likvidnosti na tržišta, mnoge središnje banke pristale su povećati globalnu dolarsku likvidnost korištenjem svojih swap linija. Fiskalna politika potaknula je neka gospodarstva kroz izvanrednu potrošnju na socijalne programe i izravnu financijsku pomoć oboljelima od COVID-19, uz razne porezne olakšice. Ove mjere rezultirale su povećanjem deficita državnog proračuna te javnog duga, zbog čega je moguće očekivati negativne učinke ovih posljedica na globalno gospodarstvo u budućnosti (El-Safti, 2020).

3.3. Utjecaj pandemije COVID-19 na poslovanje banaka u svijetu i Republici Hrvatskoj

Pandemija COVID-19 ima izražen negativan utjecaj na poslovanje banaka u svijetu te u RH. Uslijed prestanka obavljanja gospodarskih djelatnosti tijekom 2020. godine, veliki broj poduzeća nije bio u mogućnosti podmirivati dospelje obveze po kreditima, a što je izravno utjecalo na aktivu banaka (odnosno povećanje broja nenaplativih kredita). Na poslovanje banaka djeluje i činjenica kako su obveznice te drugi vrijednosni papiri kojima se trguje na tržištima kapitala značajno izgubili na vrijednosti u samim počecima djelovanja pandemije COVID-19. Uslijed negativnog djelovanja na gospodarstvo te nerijetko i gubitak zaposlenja, pojavljuje se izraženija potreba za kreditiranjem građana zbog čega izravno raste potražnja za kreditima. Pritom banke kreditiranju pristupaju s povećanom dozom opreza zbog izraženije razine rizika (Beck, 2020).

Ono što je posebno potrebno istaknuti je činjenica kako su tijekom samih početaka pandemije banke zabilježile pad prihoda od pružanja ostalih usluga, a što je ujedno izravno djelovalo na profitabilnost bankarskog poslovanja. Moguće je pretpostaviti kako će se negativni utjecaji pandemije COVID-19 na poslovanje banaka tek pokazati u narednim godinama, a što je dijelom moguće povezati s opreznijim poslovanjem (posebice kada je riječ o odobravanju kredita). Ujedno, moguće je pretpostaviti kako će banke razvijati dodatne usluge te prilagoditi strategije poslovanja s ciljem prilagodbe novonastalim uvjetima te s ciljem preveniranja negativnog djelovanja novih uvjeta neizvjesnosti koji mogu nastati u budućnosti (Beck, 2020).

Slika 8: Kretanje ukupnih plasmana banaka u Republici Hrvatskoj

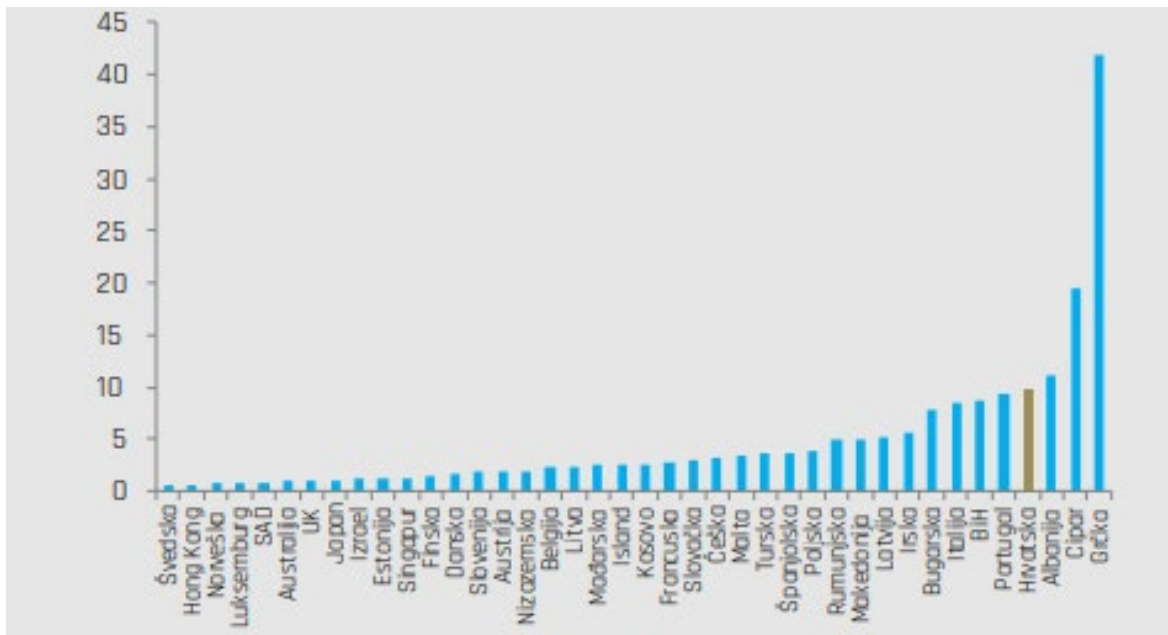


Izvor: HNB (2022.), Bilten br. 276, Zagreb: Hrvatska narodna banka, str. 29

Na slici 8 prikazano je kretanje ukupnih plasmana banaka u RH od 2005. do 2022. godine. Moguće je istaknuti kako je u prvom dijelu 2020. godine došlo do izraženog pada plasmana, ali je već na samom kraju 2020. godine došlo do najznačajnijeg rasta plasmana u promatranom razdoblju. Moguće je istaknuti kako je ovo uvelike i posljedica djelovanja države kako bi se spriječio izraženiji negativan utjecaj na gospodarstvo, građane, ali i na financijski sektor.

Potrebno je posebnu pozornost posvetiti i kretanju loših kredita, koji su do izražaja došli uslijed djelovanja pandemije COVID-19.

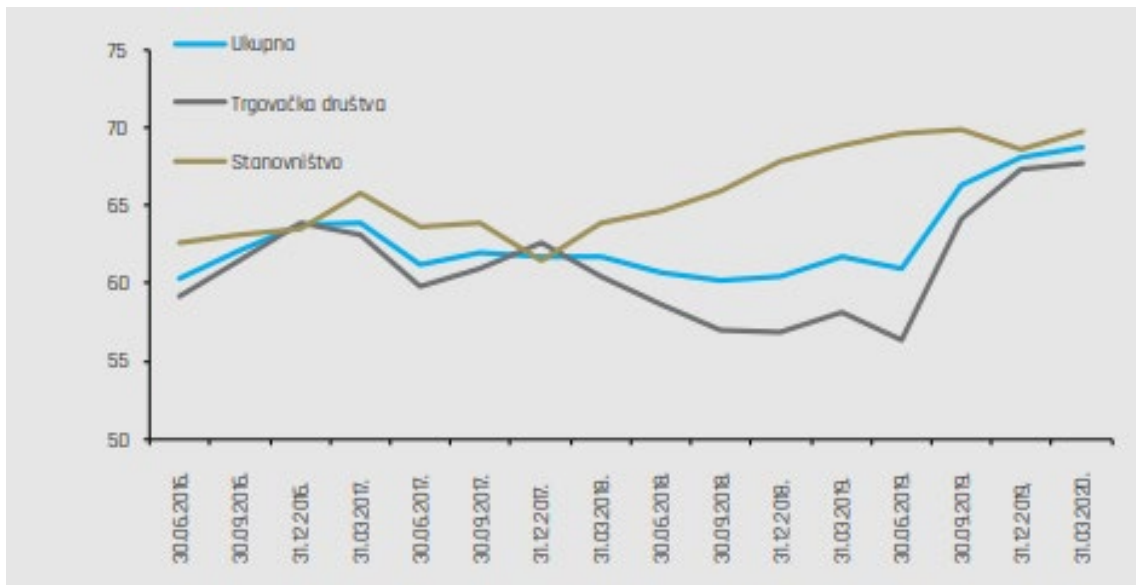
Slika 9: Omjer loših kredita – međunarodna usporedba



Izvor: Hrvatska udruga banaka (2020.), Pregled, preuzeto 03.rujna 2022. sa <https://www.hub.hr/sites/default/files/inline-files/HUB%20Pregled%202020-2020.pdf>

Na slici 9 prikazan je omjer loših kredita u RH u odnosu na omjere u drugim državama. Moguće je istaknuti kako u RH postoji veliki broj loših kredita, oko 10% od ukupnog broja kredita, a što svakako ima izražen utjecaj na cijeli bankovni sustav te u konačnici i na dugoročno poslovanje banaka. Cilj je smanjenje udjela loših kredita, a kako bi u konačnici poslovanje banaka bilo stabilnije te kako bi se osigurali što povoljniji uvjeti poslovanja za uredne platiše. Potrebno je istaknuti i kako je pandemija COVID-19 dodatno pogoršala ovu situaciju zbog smanjenog dohotka građana te činjenice kako je veliki broj poduzeća imao poteškoća s poslovanjem uslijed djelovanja pandemije COVID-19.

Slika 10: Pokriće loših kredita rezervacijama za gubitke



Izvor: Hrvatska udruga banaka (2020.), Pregled, preuzeto 03.rujna 2022. sa <https://www.hub.hr/sites/default/files/inline-files/HUB%20Pregled%202-2020.pdf>

Na slici 10 prikazano je pokriće loših kredita rezervacijama za gubitke. Moguće je istaknuti da je tijekom 2020. godine došlo do značajnijeg rasta pokrića loših kredita rezervacijama za gubitke, a što je svakako izravno moguće povezati s činjenicom kako su banke uslijed negativnog djelovanja pandemije procijenile više razine rizika poslovanja. Na međunarodnoj razini, bankovni sektor u RH je u samom vrhu prema stupnju pokrića loših kredita rezervacijama za gubitke.

4. ISTRAŽIVANJE PERCEPCIJE POSLOVANJA BANAKA PREMA SEGMENTU STANOVNIŠTVA U REPUBLICI HRVATSKOJ TIJEKOM PANDEMIJE COVID-19

Banke su u javnosti učestalo percipiraju kao najbitnije financijske institucije. Na samim počecima djelovanja pandemije banke su smanjile obujam odobravanja kredita, a za što je moguće očekivati da je djelovalo izrazito negativno na građane te na poslovne subjekte. Dodatno, banke su uvelike utjecale na poslovanje kroz brojne odrednice koje se odnose na rad svojih djelatnika s klijentima u poslovnica, što je dodatno usporilo rad s klijentima te je potencijalno moglo utjecati na razinu zadovoljstva klijenata poslovanjem određene banke. Iz tog razloga se u ovom poglavlju prikazuju rezultati anketnog istraživanja kojem je cilj prikaz percipiranog odnosa banaka prema građanima u RH tijekom pandemije COVID-19. Na samom početku ovog poglavlja daje se prikaz metodologije anketnog istraživanja te karakteristike uzorka, nakon čega slijedi statistička obrada rezultata istraživanja. Na samom kraju ovog poglavlja nalazi se diskusija rezultata istraživanja te se u ovom dijelu rada ukratko sumiraju rezultati provedenog anketnog istraživanja.

4.1. Metodologija anketnog istraživanja

Anketno istraživanje provedeno je uz pomoć alata Google ankete u razdoblju od 08. do 31. svibnja 2022. godine na uzorku opće populacije s ciljem kreiranja uzorka koji bi mogao prezentirati stavove građana RH o odnosu banaka prema građanima za vrijeme djelovanja pandemije COVID-19. Na anketni upitnik odgovorilo je ukupno 127 ispitanika. U nastavku ovog rada pojam ispitanik odnosi se na osobe oba spola. Anketni upitnik sastojao se od 24 vrlo jednostavna pitanja te je za ispunjavanje istog bilo potrebno nekoliko minuta, što je dodatno olakšalo prikupljanje odgovora. Riječ je o jednostavnim, nedvosmislenim pitanjima, kako bi se ujedno izbjeglo zbunjivanje ispitanika te prikupljanje odgovora koji bi u konačnici mogli dovesti do kreiranja pogrešnog zaključka.

4.2. Karakteristike uzorka

Na anketni upitnik odgovorilo je ukupno 127 ispitanika. Riječ je o 65 osoba ženskog spola te 62 osobe muškog spola. Ispitanici su svih dobnih skupina, ali je naglasak na ispitanicima dobne skupine 21-30 godina koji čine 84,3% uzorka. Iako su na anketni upitnik odgovorile osobe svih razina obrazovanja, najveću skupinu čine osobe sa srednjom stručnom spremom, odnosno riječ je o 65,4% osoba. Na rezultate istraživanja dijelom može utjecati činjenica kako učenici ili studenti čine najveću skupinu ispitanika (59,1%), a zaposleni čine tek 39,4% od ukupnog broja ispitanika. Ovaj podatak nužno je istaknuti iz razloga što ova skupina najčešće nije kreditno sposobna, a nerijetko ne ostvaruje dohodak, osim stipendije. Ukoliko i ostvaruju neki dohodak, najčešće je riječ o značajno manjim iznosima u odnosu na zaposlene te druge skupine (npr. umirovljenici, samozaposleni i sl.). S druge strane, kada je riječ o primanjima kućanstva ispitanika, moguće je uočiti da samo 13,3% ispitanika čine kućanstva s primanjima manjima od 5.000,00 kuna mjesečno. Ovo dijelom može utjecati i na potrebu za kreditiranjem takvih kućanstava budući da kućanstva s višom razinom dohotka najčešće imaju manju potrebu za kreditiranjem.

4.3. Rezultati istraživanja

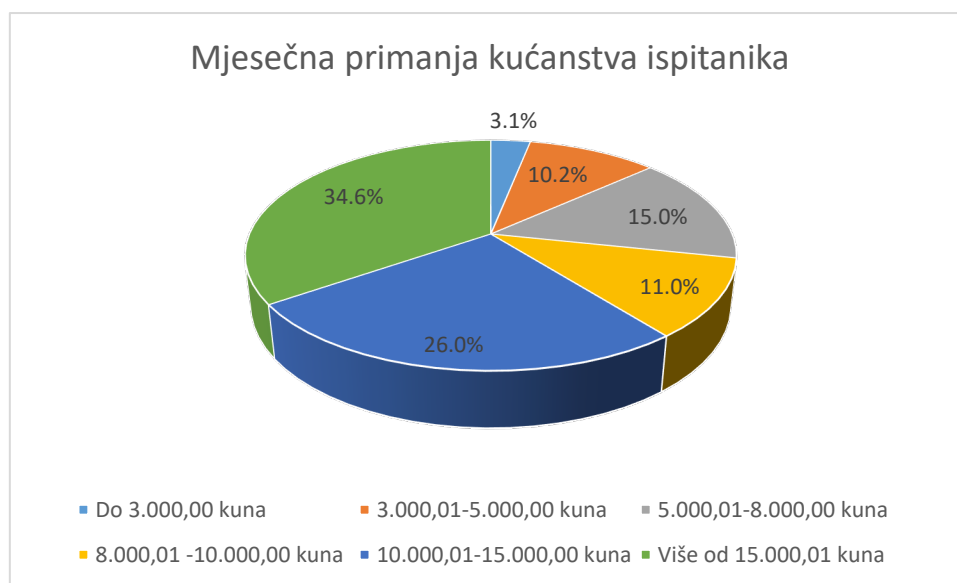
Na anketni upitnik tijekom svibnja odgovorilo je 127 ispitanika. Pritom je 65 ili 51,2% ispitanika ženskog spola, dok je 62 ili 48,8% ispitanika muškog spola. 11,8% ispitanika mlađe je od 20 godina, 84,3% ispitanika staro je od 21 do 30 godina, 0,8% ispitanika staro je od 31 do 40 godina, 1,6% ispitanika staro je od 41 do 50 godina te je 1,6% ispitanika starije od 51 godine. Moguće je istaknuti kako je većina ispitanika mlađe životne dobi, a što u konačnici može utjecati na rezultate anketnog istraživanja budući da veliki broj pojedinaca mlađe životne dobi u RH nije zadužen te ne koristi neke druge slične usluge banke. Moguće je istaknuti kako su u RH ponajprije zadužene osobe srednje te starije životne dobi iz razloga jer si žele priuštiti različite oblike imovine (primjerice stambenu nekretninu i sl.) te iz drugih sličnih razloga, a ujedno i jer mlađe životne skupine pojedinaca najčešće nisu kreditno sposobne budući da ove osobe najčešće nisu zaposlene ili nemaju stalno zaposlenje.

2,4% ispitanika ima nižu stručnu spremu (NKV/KV), 65,4% ispitanika ima srednju stručnu spremu, 16,5% ispitanika ima višu stručnu spremu, 12,6% ispitanika ima visoku stručnu spremu, dok su 3,1% ispitanika doktori znanosti. Potrebno je istaknuti kako je većina ispitanika

nižeg stupnja obrazovanja, a što također potencijalno može imati utjecaj na rezultate anketnog istraživanja budući da osobe nižeg stupnja obrazovanja učestalo slabije poznaju asortiman bankovnih usluga ili je pak nerijetko riječ o osobama koje su zaposlene na slabije plaćenim radnim mjestima te su iz tog razloga i manje kreditne sposobnosti.

59,1% ispitanika su učenici ili studenti, 39,4% ispitanika je zaposleno, 0,8% ispitanika je nezaposleno te je 0,8% ispitanika u mirovini. Moguće je istaknuti kako veći dio ispitanika čine studenti što također može imati utjecaja na rezultate anketnog istraživanja budući da učenici te studenti najčešće ne ostvaruju drugi dohodak, osim dohotka od stipendija i sl. U situaciji kada su zaposleni, učenici i studenti najčešće ostvaruju niže razine dohotka u odnosu na zaposlene te najčešće nisu kreditno sposobni, a što izravno utječe na spektar bankovnih usluga koje učenici i studenti koriste.

Grafikon 1: Ukupna mjesečna primanja kućanstva ispitanika



Izvor: izrada autora prema rezultatima anketnog istraživanja

Na grafikonu 1 prikazana su ukupna mjesečna primanja kućanstva ispitanika. Pritom 3,1% ispitanika živi u kućanstvima čija su mjesečna primanja niža od 3.000,00 kuna, 10,2% ispitanika živi u kućanstvima čija su mjesečna primanja od 3.000,01 do 5.000,00 kuna, 15% ispitanika živi u kućanstvima čija su mjesečna primanja 5.000,01 do 8.000,00 kuna. 11% ispitanika živi u kućanstvima čija su mjesečna primanja 8.000,01 do 10.000,00 kuna. Potrebno je istaknuti kako više od polovine ispitanika živi u kućanstvima čija su mjesečna primanja veća od 10.000,00 kuna. Ukoliko je riječ o kućanstvima s manjim brojem članova, za očekivati je

kako će iz tog razloga postojati manje izražena potreba za zaduživanjem. 26% ispitanika živi u kućanstvima čija su mjesečna primanja od 10.000,01 do 15.000,00 kuna te 34,6% živi u kućanstvima čija su mjesečna primanja veća od 15.000,01 kuna.

Na pitanje jesu li od početka pandemije COVID-19 koristili uslugu kreditiranja u jednoj ili više poslovnih banaka u RH, 89% ispitanika je odgovorilo niječno, 10,2% ispitanika je odgovorilo da je koristilo uslugu kreditiranja u jednoj od poslovnih banaka, dok je jedan ispitanik ili 0,8% ispitanika odgovorio kako je koristio uslugu kreditiranja u više od jedne poslovne banke na području RH. Rezultate odgovora na ovo pitanje izravno je moguće povezati s činjenicom kako veliki broj ispitanika čine učenici ili studenti, a koji najčešće nisu kreditno sposobni.

Na pitanje jesu li od početka pandemije COVID-19 koristili uslugu štednje s posebnim naglaskom na oročenu štednju u jednoj ili više poslovnih banaka na području RH, 89% ispitanika odgovorilo je niječno. 10,2% ispitanika odgovorilo je da je koristilo ili koristi uslugu štednje u jednoj poslovnoj banci, dok je jedan ispitanik odgovorio kako koristi uslugu štednje u više od jedne poslovne banke. Kao i kada je riječ o prethodnom pitanju, odgovori na ovo pitanje izravno se mogu povezati s činjenicom kako najveći dio ispitanika čine učenici ili studenti koji najčešće ne ostvaruju odgovarajuću razinu dohotka te koji ponajprije ovise o dohotku koji ostvaruju njihovi roditelji ili drugi staratelji.

Na pitanje jesu li od početka pandemije COVID-19 koristili usluge platnog prometa, 60,6% ispitanika odgovorilo je niječno, 27,6% ispitanika odgovorilo je da su koristili usluge platnog prometa jedne poslovne banke te je 11,8% ispitanika odgovorilo kako su koristili usluge platnog prometa više od jedne poslovne banke. Moguće je istaknuti kako veliki dio ispitanika nije koristio uslugu platnog prometa, a što je ponovo moguće povezati s činjenicom kako je uvelike riječ o ispitanicima koji su učenici ili studenti te raspolažu s ograničenim dohotkom, a najčešće ne plaćaju samostalno račune za režije i sl., a što ujedno umanjuje njihovu potrebu za korištenjem usluga platnog prometa.

U nastavku su ispitanici koji su na sva tri prethodna pitanja odgovorili sa „NE“ zamoljeni da ne odgovaraju na naredna pitanja.

Tablica 1: Razina zadovoljstva pruženom uslugom

	1	2	3	4	5	Nije primjenjivo	Prosječna ocjena
Kreditiranje	12	9	13	5	4	24	2,53
Štednja	12	12	9	3	9	18	2,67
Platni promet	7	11	14	12	22	8	3,47

Izvor: izrada autora prema rezultatima anketnog istraživanja

43 osobe izrazilo je svoju razinu zadovoljstva uslugom kreditiranja te je moguće istaknuti kako je većina ispitanika niti zadovoljna niti nezadovoljna uslugom kreditiranja. 24 ispitanika je odgovorilo da ovo nije primjenjivo na njih budući da nisu koristili uslugu kreditiranja. 45 ispitanika izrazilo je svoju razinu zadovoljstva uslugom štednje, dok je 18 ispitanika označilo kako ova usluga nije primjenjiva za njih. Pritom je zabilježena srednja ocjena od 2,67 što ukazuje na činjenicu kako ispitanici nisu zadovoljni, a niti nezadovoljni uslugom štednje. Kao i kada je riječ o kreditiranju, riječ je o relativno niskoj prosječnoj ocjeni, a pritom je na bankama da ulože dodatne napore s ciljem podizanja razine zadovoljstva svojih klijenata. Uzme li se u obzir činjenica kako su kamatne stope koje se primjenjuju kada je riječ o štednji klijenata gotovo pa ne postoje, za pretpostaviti je kako i ta činjenica svakako može izravno utjecati na razinu zadovoljstva klijenata. 66 ispitanika izrazilo je svoju razinu zadovoljstva uslugom platnog prometa, dok je 8 ispitanika izjavilo kako ova usluga nije primjenjiva za njih. Kod ove usluge zabilježena je najviša prosječna ocjena, odnosno 3,47. Iako je riječ o prosječnoj ocjeni koja je viša u odnosu na one koje se odnose na usluge štednje i kreditiranja, uočljivo je kako postoje dodatne mogućnosti za poboljšanje ove usluge, a time i razine zadovoljstva korisnika bankovnih usluga.

Na pitanje smatraju li kako im je banka tijekom pandemije COVID-19 pružila uslugu niže razine kvalitete u odnosu na usluge prije pojave pandemije, 39,8% ispitanika je odgovorilo niječno. 24,1% ispitanika odgovorilo je potvrdno, dok 36,1% ispitanika nije sigurno. Odgovori na ovo pitanje ukazuju na činjenicu kako postoji velika razina mogućnosti kako klijenti smatraju da im banka tijekom razdoblja djelovanja pandemije COVID-19 pruža uslugu niže razine kvalitete, a što u konačnici može imati izraženiji utjecaj na razinu zadovoljstva klijenata.

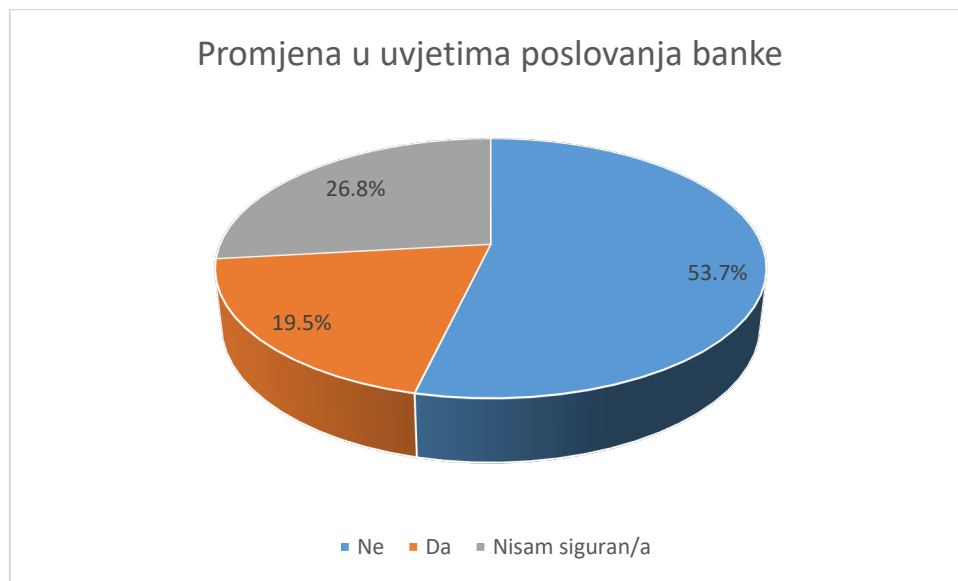
U narednom pitanju ispitanici su zamoljeni da navedu na koji način bi banke mogle poboljšati razinu usluge koju pružaju tijekom trajanja pandemije COVID-19, a kako bi doprinijele zaštiti zdravlja klijenata te ujedno i poboljšanju zadovoljstva primljenom uslugom.

Ispitanici su dali naredne odgovore:

- Smatram kako ne trebaju poboljšavati uslugu tijekom trajanja pandemije;
- Smanjenje kamatnih stopa;
- Smanjenje naknada za usluge koje se odvijaju po principu automatizma;
- Bolja online usluga;
- Niže kamatne stope i beskontaktna plaćanja;
- Poboljšati komunikaciju prema korisnicima;
- Daljnje unaprjeđenje digitalnog bankarstva;
- Smanjiti gužve te utjecati na ljubaznost zaposlenika;
- Skidanje maske prilikom ulaska u banku je nepotreban korak koji može ugroziti zdravlje klijenata;
- Smanjiti potrebu za odlaskom u banku zbog promjene kartice i drugih administrativnih procedura;
- Smanjiti naknade;
- Smanjiti uvjete za odobravanje kredita;
- Smanjiti kamatne stope, omogućiti mogućnost oročene štednje;
- Prestati koristiti COVID-19 kao univerzalnu ispriku za manjak pruženih informacija klijentima, kao i suvišnu papirologiju, kad već postoji sustav E-građani. Pružiti građanima više informacija na jednom mjestu, a ne ih gurati u ruke kreditnim agencijama. Također malo poraditi na telefonskim linijama;
- Smanjiti potrebnu dokumentaciju;
- Smanjiti kamatne stope te
- Povećati broj uplatnih bankomata.

Moguće je istaknuti kako se više ispitanika žalilo na neljubaznost zaposlenika banke čije usluge koriste, a što dodatno ističe kako je potrebno uložiti dodatne napore s ciljem poboljšanja razine kvalitete usluge koju zaposlenici banaka pružaju njihovim klijentima. Također, ispitanici ističu kako je potrebno smanjivanje kamatnih stopa koje se odnose na kredite te ujedno povećanje kamatnih stopa na štednju, a koje su danas na rekordno niskim razinama, odnosno višestruko niže od stope inflacije, iz čega proizlazi kako oročena sredstva klijenata banaka gube na vrijednosti. Također, ističe se potreba za smanjenjem odlazaka u poslovnice banke, kao i za poboljšanjem online bankarstva.

Grafikon 2: Promjena u uvjetima poslovanja banke



Izvor: izrada autora prema rezultatima anketnog istraživanja

Na grafikonu 2 prikazani su odgovori ispitanika na pitanje jesu li zamijetili promjenu u uvjetima poslovanja banke. Na ovo pitanje odgovorilo je ukupno 82 ispitanika. Pritom je 53,7% odgovorilo kako nisu primijetili promjene u uvjetima poslovanja banke, 19,5% ispitanika odgovorilo je da su primijetili promjene u uvjetima poslovanja banke, dok 26,8% ispitanika nije sigurno. Potrebno je istaknuti kako je očekivano da veliki broj ispitanika ne zamijeti promjene u uvjetima poslovanja banaka, ukoliko nije riječ o radikalnim promjenama iz razloga što većina korisnika bankovnih usluga izbjegava čitanje uvjeta poslovanja (smatra to nepotrebnim i zamornim).

Ukoliko su na prethodno pitanje odgovorili sa „DA“, ispitanici su zamoljeni da iznesu mišljenje koje su točno promjene u uvjetima poslovanja banaka primijetili. Ispitanici su dali naredne odgovore:

- Više kamatne stope;
- Povećanje mjesečne naknade za vođenje računa;
- Duži rok plaćanja;
- Veće naknade za Internet bankarstvo te
- Rast naknada za održavanje računa.

Više ispitanika istaknulo je kako su primijetili da su banke tijekom razdoblja pandemije COVID-19 povisile naknade za usluge koje pružaju svojim klijentima, a što se posebice odnosi na usluge platnog prometa te na naknade za vođenje računa (tekućeg i drugih računa).

U narednom pitanju ispitanici su zamoljeni da izraze razinu zadovoljstva uslugama te drugim aspektima poslovanja banke čije usluge koriste. Pritom je ocjena 1 označavala izrazito nezadovoljstvo, a ocjena 5 izrazito zadovoljstvo.

Tablica 2: Razina zadovoljstva ispitanika odnosima s poslovnom bankom čije usluge koriste

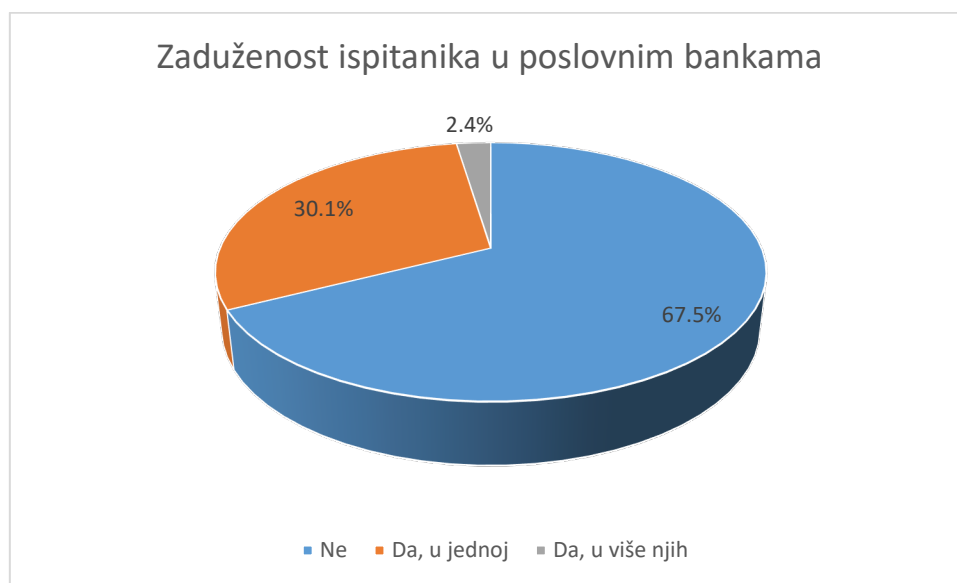
	1	2	3	4	5	Prosječna ocjena
Osoblje je ljubazno i profesionalno te je poduzelo sve mjere s ciljem smanjenja rizika širenja pandemije COVID-19	5	23	13	15	22	3,33
Osoblje je ljubazno i profesionalno te je poduzelo sve mjere s ciljem pružanja jednake razine usluge kao i prije pandemije COVID-19	7	13	20	15	23	3,44
Osoblje mi je pružilo uslugu, odnosno preporučilo odgovarajuću uslugu sukladno mojim potrebama	7	17	20	13	22	3,33
Osoblje mi je jasno objasnilo usluge, cijene i/ili naknade	7	20	18	10	23	3,28
Brzina pružanja usluge je bila zadovoljavajuća, odnosno nije bilo potrebe za značajno dužim čekanjem na ulaz u poslovnicu te pružanje tražene usluge	9	26	21	10	13	2,90

Izvor: izrada autora prema rezultatima anketnog istraživanja

Kod tvrdnje kako je osoblje ljubazno i profesionalno te kako je poduzelo sve mjere s ciljem smanjenja rizika širenja pandemije COVID-19 zabilježeno je 78 odgovora ispitanika s prosječnom ocjenom 3,33 što ukazuje da su ispitanici relativno zadovoljni poduzetim mjerama kojima je cilj širenje pandemije COVID-19. Kod tvrdnje kako je osoblje ljubazno i profesionalno te je poduzelo sve mjere s ciljem pružanja jednake razine usluge kao i prije pandemije COVID-19 zabilježeno je 78 odgovora ispitanika s prosječnom ocjenom 3,44 što je ujedno i najviša zabilježena prosječna ocjena. Uzme li se u obzir kako su ispitanici prethodno izrazili znatno nižu razinu zadovoljstva uslugama poslovnih banaka, moguće je istaknuti kako se razina kvalitete usluge banaka nije značajnije mijenjala tijekom pandemije COVID-19. Kod tvrdnje osoblje mi je pružilo uslugu, odnosno preporučilo odgovarajuću uslugu sukladno mojim potrebama zabilježeno je 79 odgovora ispitanika s prosječnom ocjenom 3,33 što ukazuje na relativnu razinu zadovoljstva ispitanika. Kod tvrdnje osoblje mi je jasno objasnilo usluge, cijene i/ili naknade zabilježeno je 78 odgovora ispitanika sa srednjom ocjenom 3,28. Kod tvrdnje

brzina pružanja usluge je bila zadovoljavajuća, odnosno nije bilo potrebe za značajno dužim čekanjem na ulaz u poslovnicu te pružanje tražene usluge zabilježeno je 79 odgovora s prosječnom ocjenom 2,90. Ujedno, riječ je o najnižoj prosječnoj ocjeni kada je riječ o ovoj skupini tvrdnji. Potrebno je istaknuti iako je riječ o zadovoljavajućim prosječnim ocjenama, postoji dodatni prostor za poboljšanje usluge te ujedno podizanje razine zadovoljstva klijenata, a što bi se dugoročno odrazilo i na poslovanje poslovnih banaka u RH.

Grafikon 3: Zaduženost ispitanika u poslovnim bankama na području Republike Hrvatske



Izvor: izrada autora prema rezultatima anketnog istraživanja

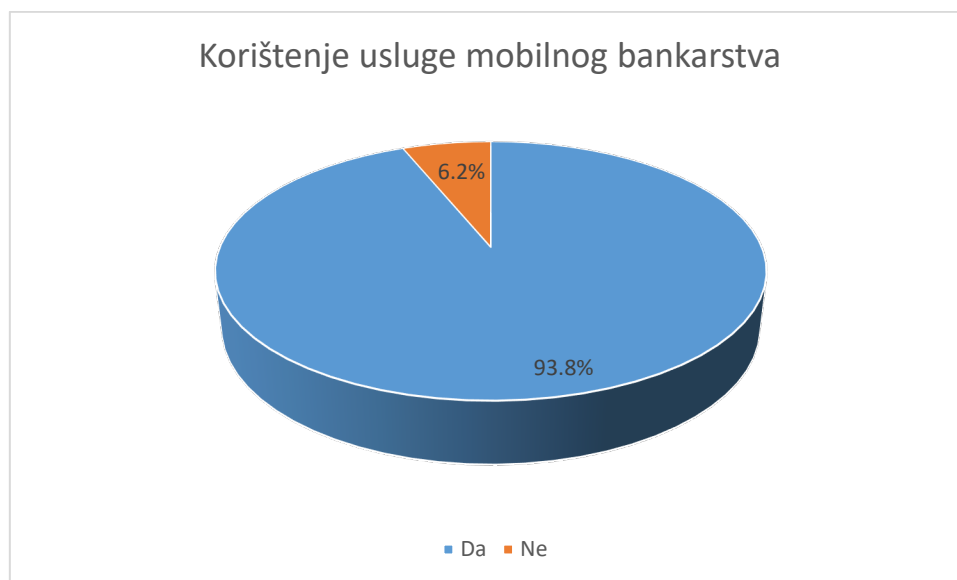
Na grafikonu 3 prikazani su odgovori ispitanika na pitanje jesu li zaduženi u nekoj od banaka na području Republike Hrvatske. Na ovo pitanje odgovorilo je ukupno 83 ispitanika. Od toga 67,5% ili većina ispitanika nije zadužena u nijednoj poslovnoj banci na području RH, 30,1% ispitanika zaduženo je u jednoj poslovnoj banci, dok je 2,4% ispitanika zaduženo u dvije ili više poslovnih banaka na području RH. Moguće je istaknuti kako je samo trećina ispitanika koji su odgovorili na ovo pitanje zadužena u jednoj ili više poslovnih banaka na području RH, ali je i kod ovog pitanja potrebno uzeti u obzir kako je ponajprije riječ o ispitanicima koji su učenici i studenti, a koji su ili bez kreditne sposobnosti ili im je ista smanjenog obujma.

Ispitanici koji su zaduženi u jednoj ili više banaka zamoljeni su da odgovore jesu li tijekom pandemije COVID-19 imali problema s vraćanjem duga. Na ovo pitanje odgovorilo je 65 ispitanika, što ukazuje na činjenicu kako je na ovo pitanje odgovorio veći broj ispitanika koji

su na prethodno pitanje odgovorili kako nisu zaduženi. Pritom je 87,7% ispitanika odgovorilo kako tijekom pandemije COVID-19 nisu imali poteškoća s otplatom duga, dok je 12,3% ispitanika izjavilo kako su imali poteškoća s otplatom duga.

Ispitanici koji su imali poteškoća s otplatom duga tijekom pandemije COVID-19 zamoljeni su da se izjasne je li im banka pomogla pri otplati duga. Na ovo pitanje odgovorilo je 27 ispitanika te je pritom 85,2% ispitanika odgovorilo niječno i 14,8% ispitanika potvrdno. Ovi odgovori ukazuju kako banke nisu bile voljne ispitanicima koji su imali poteškoća s otplatom duga pomoći pri otplati istog uslijed nastupanja pandemije COVID-19. Pritom je samo jedan ispitanik kojem je banka pomogla pri otplati duga naveo kako mu je zbog respiratornih problema te nemogućnosti otplate duga ponuđena opcija moratorija na kredit.

Grafikon 4: Korištenje usluge mobilnog bankarstva

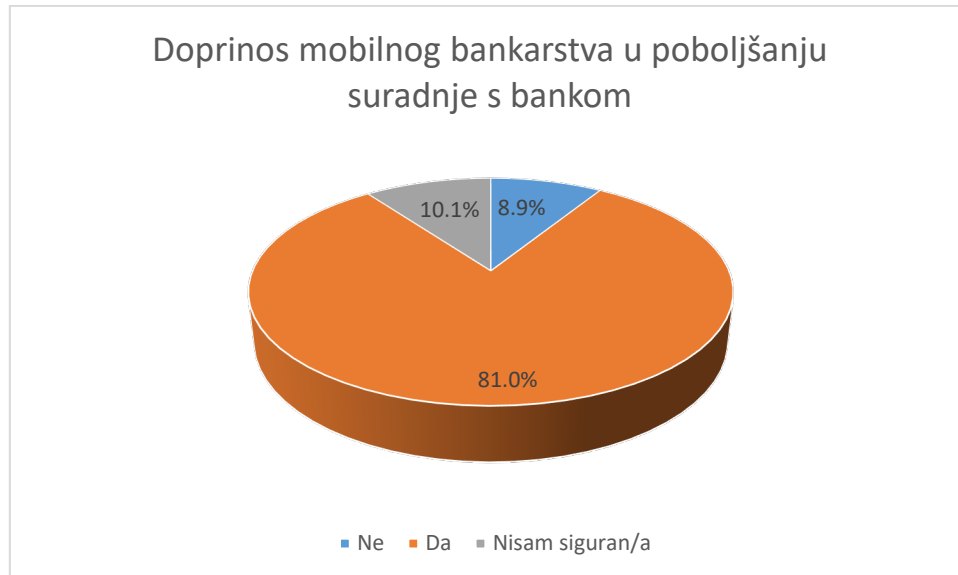


Izvor: izrada autora prema rezultatima anketnog istraživanja

Na pitanje koriste li uslugu mobilnog bankarstva odgovorio je 81 ispitanik. Pritom je 93,8% ispitanika izjavilo kako koristi uslugu mobilnog bankarstva, dok je 6,2% ispitanika izjavilo kako ne koristi uslugu mobilnog bankarstva. Moguće je zaključiti kako sve veći broj pojedinaca danas koristi mobilno bankarstvo te da iz tog razloga banke moraju uložiti napore s ciljem dodatnog razvoja ove usluge. Poželjno bi bilo snižavanje naknade za korištenje mobilnog bankarstva, a posebice iz razloga što osobe koje koriste mobilno bankarstvo gotovo da nemaju potrebu za dolaskom u fizičke poslovnice, a što uvelike smanjuje troškove poslovanja banaka, počevši od troškova zaposlenih nadalje. Potrebno je istaknuti i kako je ova usluga u uvjetima

pandemije COVID-19 uvelike doprinijela smanjenju opterećenja zaposlenih u poslovnica, a svakako je pozitivno doprinijela i zaštiti zdravlja klijenata banaka.

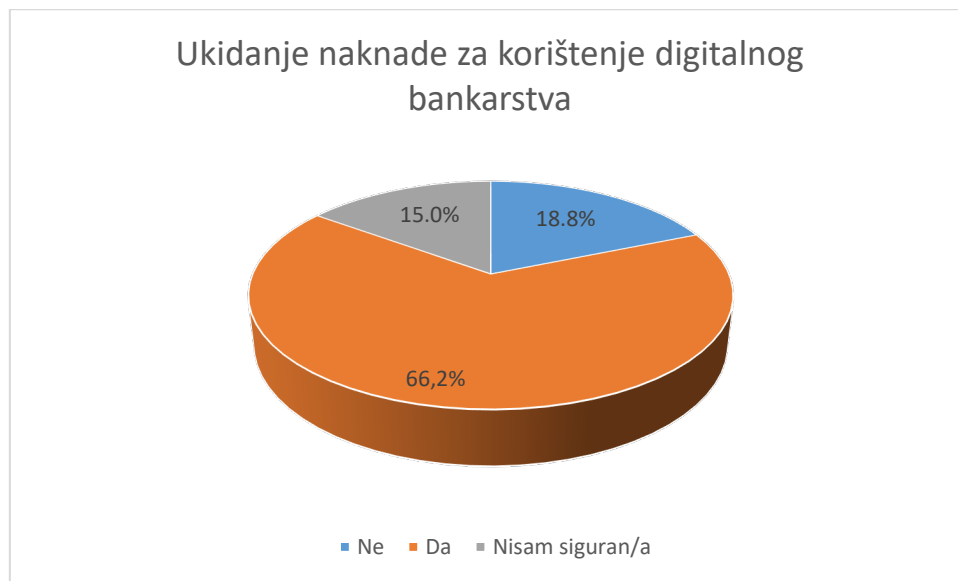
Grafikon 5: Doprinos mobilnog bankarstva u suradnji s bankom



Izvor: izrada autora prema rezultatima anketnog istraživanja

Ispitanici koji su na prethodno pitanje odgovorili sa „DA“ zamoljeni su da iznesu mišljenje o tome smatraju li da usluga mobilnog bankarstva doprinosi poboljšanju njihove suradnje s bankom. Na ovo pitanje odgovorilo je 79 ispitanika (odgovorila su i 3 ispitanika koja su prethodno odgovorila sa „NE“). Pritom 8,9% ispitanika smatra kako mobilno bankarstvo ne doprinosi poboljšanju suradnje s bankama, 81% ispitanika smatra kako mobilno bankarstvo doprinosi poboljšanju suradnje s poslovnim bankama, dok 10,1% ispitanika nije sigurno. Odgovori na ovo pitanje dodatno ukazuju na činjenicu kako je razvoj efikasnog i jednostavnog za korištenje (ali i s nikom naknadom) mobilnog bankarstva jedan od temeljnih preduvjeta za poboljšanje suradnje između klijenata i poslovnih banaka.

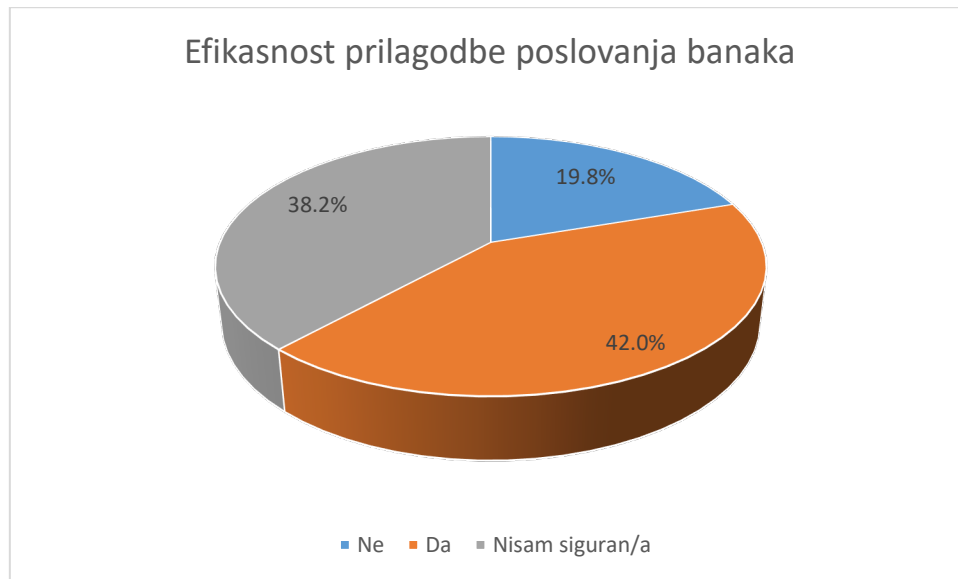
Grafikon 6: Ukidanje naknade za korištenje digitalnog bankarstva



Izvor: izrada autora prema rezultatima anketnog istraživanja

U ovom pitanju ispitanici su zamoljeni da iznesu mišljenje o tome smatraju li kako bi banke trebale ukinuti naknadu za korištenje digitalnog bankarstva (mobilnog te drugih oblika digitalnog bankarstva) za vrijeme trajanja pandemije COVID-19 s ciljem smanjivanja potrebe za dolaskom u poslovnice banaka. Pritom je 18,8% ispitanika izjavilo kako ne postoji potreba za ukidanjem naknade, 66,2% ispitanika smatra kako postoji potreba za ukidanjem naknade te 15% ispitanika nije sigurno. Moguće je zaključiti kako većina ispitanika smatra da postoji potreba za ukidanjem naknade za korištenje digitalnih bankovnih usluga, a što bi svakako smanjilo potrebu za dolaskom u fizičke poslovnice te ujedno doprinijelo smanjenju troškova poslovanja banaka kao i smanjenju zdravstvenog rizika uslijed širenja zaraze u budućnosti. Pritom se ističe potreba za pojeftinjenjem ili osiguranjem besplatne usluge mobilnog bankarstva, kao i drugih digitalnih usluga koje bi korisnicima bankarskih usluga umanjile potrebu za dolaskom u fizičke poslovnice, što ujedno korisnicima štedi vrijeme i sl. te može uvelike utjecati na rast razine zadovoljstva korisnika bankarskih usluga.

Grafikon 7: Efikasnost prilagodbe poslovanja banaka za vrijeme pandemije COVID-19

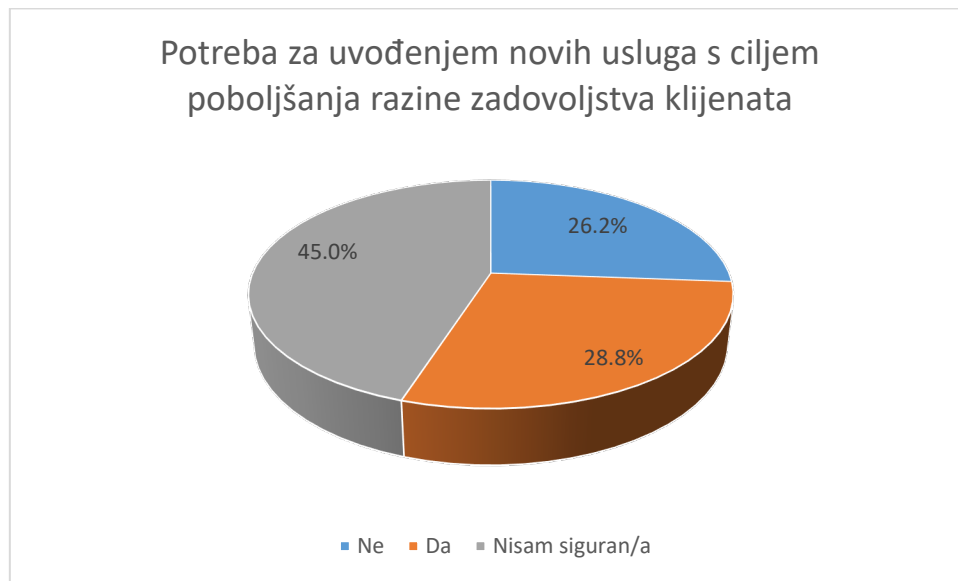


Izvor: izrada autora prema rezultatima anketnog istraživanja

Na pitanje smatraju li da su banke od početka pandemije COVID-19 prilagodile svoje poslovanje s ciljem poboljšanja zadovoljstva klijenata i omogućavanja prilagodbe na novonastale uvjete odgovorio je ukupni 81 ispitanik. Pritom 19,8% ispitanika smatra kako banke nisu efikasno prilagodile poslovanje novonastalim uvjetima, 42% ispitanika smatra kako su banke efikasno prilagodile poslovanje, dok 38,2% ispitanika nije sigurno.

Potrebno je istaknuti kako su rezultati odgovora na ovo pitanje ponajprije rezultat individualne percepcije svakog pojedinog ispitanika te da jedna promjena u poslovanju određene banke za jednog ispitanika može predstavljati značajno poboljšanje poslovanja, a za nekog drugog ispitanika može predstavljati beznačajnu promjenu poslovanja. Ovo je ponajprije rezultat individualnih karakteristika te potreba svakog pojedinog ispitanika, kao i klijenata poslovnih banaka.

Grafikon 8: Uvođenje novih usluga s ciljem poboljšanja razine zadovoljstva klijenata banaka



Izvor: izrada autora prema rezultatima anketnog istraživanja

Na pitanje smatraju li kako bi poslovne banke mogle uvesti neke nove usluge s ciljem poboljšanja razine zadovoljstva klijenata odgovorilo je 80 ispitanika. Pritom je 26,2% ispitanika odgovorilo niječno, 28,8% ispitanika potvrdno, dok 45% ispitanika nije sigurno. Moguće je istaknuti kako veliki broj ispitanika nije siguran postoje li neke dodatne usluge koje bi banke mogle razviti s ciljem poboljšanja njihovog poslovanja, ali i kako bi se u konačnici poboljšala usluga koju banke pružaju njima kao klijentima i korisnicima bankarskih usluga. Potrebno je istaknuti kako bi svakako bilo poželjno poboljšanje bankarskih usluga (bilo da je riječ o poboljšanju postojećih ili uvođenju novih) što bi u konačnici uvelike olakšalo poslovanje poslovnih korisnika, kao i zadovoljavanje potreba korisnika fizičkih osoba.

Kao jedna od usluga za koju je jedan ispitanik istaknuo kao poželjnu može se istaknuti mogućnost otvaranja štednih računa preko mobilnog bankarstva, a što bi doprinijelo smanjenju potrebe za odlaskom u fizičke poslovnice banaka. Ističe se i ubrzano te pojednostavljeno odobravanje kredita. Pritom ova usluga može biti i vrlo rizična budući da se s povećanjem obujma kredita može ujedno i značajno povećati kreditni rizik banke. Ističe se i potreba za besplatnim podizanjem gotovine na bankomatima svih banaka budući da trenutačno postoji vrlo visoka naknada u slučaju kada korisnik usluga jedne banke podiže sredstva na bankomatu neke druge banke. Kao jedna od mogućnosti ističe se unaprijeđeni chat, a koji bi omogućio

poboljšanje komunikacije između klijenata te zaposlenika banke, bez potrebe za dolaskom u fizičke poslovnice.

4.4. Diskusija rezultata istraživanja

Rezultati anketnog istraživanja dijelom su ograničeni budući da veliki dio ispitanika čine učenici ili studenti koji najčešće ne ostvaruju dohodak ili pak ostvaruju niske razine dohotka. U pitanjima od kojih se od ispitanika zahtijevalo da istaknu koje su usluge poslovnih banaka koristili u razdoblju od početka djelovanja pandemije moguće je istaknuti kako većina ispitanika nije koristila usluge kreditiranja, štednje te usluge platnog prometa, a što je svakako izravno moguće povezati s činjenicom kako veliki dio ispitanika čine učenici ili studenti.

Analizira li se razina zadovoljstva ispitanika uslugama kreditiranja, štednje te platnog prometa, moguće je istaknuti da je riječ o relativno niskim prosječnim ocjenama. Pritom je najniža prosječna ocjena od 2,53 zabilježena kada je riječ o usluzi kreditiranja, dok je najviša prosječna ocjena od 3,47 zabilježena kada je riječ o uslugama platnog prometa. Potrebno je istaknuti kako niske prosječne ocjene ukazuju na potrebu da banke dodatno poboljšaju kvalitetu usluge koju pružaju, s posebnim naglaskom na personalizaciju budući da razina zadovoljstva klijenata u budućnosti može imati višestruki utjecaj na poslovanje banaka. Ovo je posebice bitno iz razloga što većina ispitanika koristi usluge ponajprije samo jedne poslovne banke.

Na pitanje u kojem su ispitanici zamoljeni da iznesu svoje mišljenje o tome kako bi banke mogle poboljšati razinu usluge te time doprinijeti očuvanju zdravlja svojih klijenata te poboljšali razinu zadovoljstva primljenom uslugom, više ispitanika je odgovorilo kako je potrebno smanjenje naknada i kamatnih stopa. Također, ističe se potreba za odlaskom u poslovnicu banke s ciljem rješavanja administrativnih poslova, a ističe se i potreba za povećanjem broja uplatnih bankomata. Više ispitanika istaknulo je i kako nisu zadovoljni s razinom ljubaznosti djelatnika banke, zbog čega je poželjno da banke ulože dodatne napore s ciljem educiranja svojih zaposlenika te ukoliko se pokaže potreba za time učestalije provode anketna istraživanja razine zadovoljstva klijenata svakog pojedinog zaposlenika kako bi se u konačnici identificiralo koji od zaposlenika ne postupa adekvatno u odnosu s klijentima.

Iako se veliki broj ispitanika izjasnio kako nisu primijetili promjene u uvjetima poslovanja banaka, pojedini ispitanici su uočili rast naknada za bankovne usluge, a što u uvjetima

pandemije COVID-19 te sve izraženije inflacije stvara dodatan udarac na standard građana (odnosno utječe na snižavanje kvalitete života kroz smanjenje raspoloživog dohotka). Kada je riječ o tvrdnjama koje se odnose na razinu zadovoljstva odnosom s poslovnim bankama, moguće je istaknuti kako je većina ispitanika relativno zadovoljna svojim odnosom s poslovnim bankama, ali da istodobno postoji prostor za poboljšanje razine zadovoljstva pruženom uslugom te drugim aspektima poslovanja poslovnih banaka.

Samo trećina od 83 ispitanika izjasnila se kako su zaduženi u jednoj ili više poslovnih banaka, a što je moguće izravno povezati s činjenicom kako veliki dio ispitanika čine učenici ili studenti koji imaju nižu razinu kreditne sposobnosti. Pritom je mali broj ispitanika imao problema s otplatom duga, od kojih su rijetkima banke pomogle pri otplati duga. Gotovo 94% od 81 ispitanika izjasnilo se kako koriste uslugu mobilnog bankarstva, a pritom većina ispitanika smatra kako im je mobilno bankarstvo omogućilo poboljšanje suradnje s bankom čije usluge koriste. Potrebno je istaknuti i činjenicu kako čak 2/3 ispitanika smatra kako bi banke trebale ukinuti naknadu za uslugu digitalnog bankarstva, što bi doprinijelo poboljšanju zadovoljstva klijenata pruženom uslugom, ali bi uvelike doprinijelo i smanjenju troškova poslovanja banaka budući da bi se smanjili troškovi zaposlenih, režijski te brojni drugi troškovi.

Manje od polovice ispitanika smatra kako su banke od pojave pandemije COVID-19 prilagodile svoje poslovanje s ciljem poboljšanja zadovoljstva klijenata te prilagodbe na novonastale uvjete, a što ukazuje na činjenicu kako banke nisu dovoljno efikasne te fleksibilne prilikom prilagođavanja na novonastale uvjete. Pritom veliki broj ispitanika nije siguran je li potrebno uvođenje nekih novih usluga što dodatno ističe činjenicu kako je potrebno poboljšanje postojećih usluga kao i smanjivanje naknada za korištenje istih. Ovo je nužno iz razloga što rast inflacije tijekom 2022. godine ima izražen negativan utjecaj na životni standard stanovnika, a pritom bi banke kroz smanjivanje naknada za korištenje njihovih usluga mogle doprinijeti kreiranju pozitivnije slike o njima (njihovom poslovanju i odnosu prema klijentima) u javnosti.

5. ZAKLJUČAK

Potrebno je istaknuti kako banke obavljaju veći broj poslova među kojima je svakako potrebno istaknuti aktivne te pasivne bankarske poslove. Danas se sve više ističu i neutralni bankovni poslovi koji prije nisu bili toliko zastupljeni zbog visine naknade koje su banke dosada naplaćivale. Jedan od najbitnijih aktivnih bankovnih poslova svakako je odobravanje kredita te banke temeljem ovog posla ostvaruju veliki dio svog profita (naknade + aktivna kamata). Pandemija COVID-19 koja je nastupila u prvoj polovici 2020. godine dovela je do pojave značajnih promjena kada je riječ o poslovanju banaka te je uslijed prestanka velikog broja gospodarskih aktivnosti povećan i rizik poslovanja banaka, posljedica čega je svakako i smanjenje obujma odobravanja kredita. Moguće je istaknuti kako je pandemija u svojim počecima imala vrlo izraženo negativno djelovanje na financijske institucije kao i na korisnike njihovih usluga, ali da su se svi subjekti u kratkom roku prilagodili novonastalim uvjetima s ciljem što efikasnijeg rješavanja problema koji su se pojavili ili bi se potencijalno mogli pojaviti u budućnosti.

U empirijskom dijelu rada prikazani su rezultati anketnog istraživanja na uzorku opće populacije. Istraživanje je provedeno tijekom svibnja 2022. godine te je prikupljen gotovo pa identičan broj odgovora ispitanika te ispitanica. Jedno od ograničenja je činjenica kako je riječ ponajprije o ispitanicima mlađe životne dobi (mlađi od 30 godina) te je uvelike riječ o učenicima ili studentima. Pritom je ovu činjenicu potrebno istaknuti iz razloga jer je riječ o skupini koja najčešće ne raspolaže s dovoljnom razinom dohotka kako bi koristila neke bankovne usluge poput štednje, a s druge strane nerijetko nije kreditno sposobna, a što ih onemogućava u korištenju mogućnosti kreditiranja. Na pitanja koja se odnose na korištenje bankovnih usluga od početka pandemije COVID-19, većina ispitanika se izjasnila kako nisu koristili usluge kreditiranja, štednje te platnog prometa. Ovo je bitno iz razloga što dijelom ograničava odgovore na pitanja u nastavku.

Iako se veliki broj ispitanika izjasnio kako nisu primijetili promjene u uvjetima poslovanja banaka, pojedini ispitanici su uočili rast naknada za bankovne usluge, a što u uvjetima pandemije COVID-19 te sve izraženije inflacije stvara dodatan udarac na standard građana (odnosno utječe na snižavanje kvalitete života kroz smanjenje raspoloživog dohotka). Kada je riječ o tvrdnjama koje se odnose na razinu zadovoljstva odnosom s poslovnim bankama,

moгуće je istaknuti kako je većina ispitanika relativno zadovoljna svojim odnosom s poslovnim bankama, ali da istodobno postoji prostor za poboljšanje razine zadovoljstva pruženom uslugom te drugim aspektima poslovanja poslovnih banaka.

Samo trećina od 83 ispitanika izjasnila se kako su zaduženi u jednoj ili više poslovnih banaka, a što je moguće izravno povezati s činjenicom kako veliki dio ispitanika čine učenici ili studenti koji imaju nižu razinu kreditne sposobnosti. Pritom je mali broj ispitanika imao problema s otplatom duga, od kojih su rijetkima banke pomogle pri otplati duga. Gotovo 94% od 81 ispitanika izjasnilo se kako koriste uslugu mobilnog bankarstva, a pritom većina ispitanika smatra kako im je mobilno bankarstvo omogućilo poboljšanje suradnje s bankom čije usluge koriste. Potrebno je istaknuti i činjenicu kako čak 2/3 ispitanika smatra kako bi banke trebale ukinuti naknadu za uslugu digitalnog bankarstva, što bi doprinijelo poboljšanju zadovoljstva klijenata pruženom uslugom, ali bi uvelike doprinijelo i smanjenju troškova poslovanja banaka budući da bi se smanjili troškovi zaposlenih, režijski te brojni drugi troškovi.

Manje od polovice ispitanika smatra kako su banke od pojave pandemije COVID-19 prilagodile svoje poslovanje s ciljem poboljšanja zadovoljstva klijenata te prilagodbe na novonastale uvjete, a što ukazuje na činjenicu kako banke nisu dovoljno efikasne te fleksibilne prilikom prilagođavanja na novonastale uvjete. Pritom veliki broj ispitanika nije siguran je li potrebno uvođenje nekih novih usluga što dodatno ističe činjenicu kako je potrebno poboljšanje postojećih usluga kao i smanjivanje naknada za korištenje istih. Ovo je nužno iz razloga što rast inflacije tijekom 2022. godine ima izražen negativan utjecaj na životni standard stanovnika, a pritom bi banke kroz smanjivanje naknada za korištenje njihovih usluga mogle doprinijeti kreiranju pozitivnije slike o njima (njihovom poslovanju i odnosu prema klijentima) u javnosti.

LITERATURA

1. Barjaktarović. L. (2009.), Upravljanje rizikom, Beograd: Univerzitet Singidunum
2. Beattie, A. (2021.), The Evolution of Banking Over Time, preuzeto 08. srpnja 2022. sa <https://www.investopedia.com/articles/07/banking.asp>
3. Beck, T. (2020.), How is coronavirus affecting the banking sector?, preuzeto 26. srpnja 2022. sa <https://www.economicsobservatory.com/how-coronavirus-affecting-banking-sector>
4. El-Safti, A. (2020.), The Covid-19 effect on the global financial system and efforts to counter it, preuzeto 25. srpnja 2022. sa <https://trendsresearch.org/product/the-covid-19-effect-on-the-global-financial-system-and-efforts-to-counter-it/>
5. European banking federation (2021.), Banking in Europe: EBF Facts & Figures 2021, preuzeto 01. rujna 2022. sa <https://www.ebf.eu/wp-content/uploads/2022/01/FINAL-Banking-in-Europe-EBF-Facts-and-Figures-2021.-11-January-2022.pdf>
6. Gregurek, M. i Vidaković, N. (2011.), Bankarsko poslovanje, Zagreb: RRIF plus d.o.o.
7. Hilderth, R. (2011.), The History of Banks: To Which Is Added, a Demonstration of the Advantages and Necessity of Free Competition In the Business of Banking, Batoche Books Limited, Ontario
8. HNB (2022.), Bilten br. 276, Zagreb: Hrvatska narodna banka
9. HNB (2017.), Financijski sektor, preuzeto 12. svibnja 2022. s <https://www.hnb.hr/statistika/statisticki-podaci/financijski-sektor>
10. HNB (2015.), Kreditne institucije, preuzeto 12. svibnja 2022. s <https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/supervizija/popis-kreditnih-institucija>
11. Hrvatska udruga banaka (2020.), Pregled, preuzeto 03. rujna 2022. sa <https://www.hub.hr/sites/default/files/inline-files/HUB%20Pregled%202020-2020.pdf>
12. Hrvatska udruga banaka (2022.), Zaključci iz CBA analize br. 20 RAZVOJ BANKARSTVA U HRVATSKOJ: GODINE SAZRIJEVANJA KROZ MEĐUNARODNE INTEGRACIJE 1999. – 2009., preuzeto 10. srpnja 2022. sa <https://www.hub.hr/en/history-banks>
13. Insider intelligence (2022.), Top 10 Biggest US Banks by Assets in 2022, preuzeto 13. svibnja 2022. s <https://www.insiderintelligence.com/insights/largest-banks-us-list/>

14. Institutional investors lab (2022.), Osnovno o financijskim institucijama, preuzeto 02. srpnja 2022. sa <https://iilab.net.efzg.hr/edukacija/financijska-pismenost/osnovno-o-financijskim-institucijama>
15. Leko, V. i Stojanović, A. (2018.), Financijske institucije i tržišta, Zagreb: Ekonomski fakultet
16. Pojatina, K. (2008.), Kreditni rizik, kreditni i ekonomski ciklusi u Hrvatskom bankarstvu, *Ekonomska istraživanja*, vol. 21, no. 4, str. 19-33
17. Rička, Ž. (2022.), Modeli bankarstva, Tuzla, slajd 2.
18. Rončević, A. (2006.), Nove usluge bankarskoga sektora: razvitak samoposlužnoga bankarstva u Hrvatskoj, *Ekonomski pregled*, vol. 57, no. 11, str. 753-776
19. Seiler, D. (2022.), The coronavirus effect on global economic sentiment, preuzeto 14. svibnja 2022. s <https://www.mckinsey.com/business-functions/strategy-and-corporate-finance/our-insights/the-coronavirus-effect-on-global-economic-sentiment>
20. Selgin, A. G. (2022.), Bank, preuzeto 14. svibnja 2022. s <https://www.britannica.com/topic/bank>
21. Statista (2022.), COVID-19/Coronavirus, Facts and Figures, preuzeto 20. srpnja 2022. sa <https://www.statista.com/page/covid-19-coronavirus>
22. Svjetska banka (2022.), GDP (current US\$), preuzeto 22. srpnja 2022. sa <https://data.worldbank.org/indicator/NY.GDP.MKTP.CD?end=2021&start=2000>
23. Svjetska banka (2022.), GDP growth (annual %), preuzeto 22. srpnja 2022. sa <https://data.worldbank.org/indicator/NY.GDP.MKTP.KD.ZG?end=2021&start=2000>
24. World economic forum (2020.), Impact of COVID-19 on the Global Financial System, preuzeto 25. srpnja 2022. sa <https://fr.weforum.org/reports/impact-of-covid-19-on-the-global-financial-system/>
25. Zakon o kreditnim institucijama, Narodne novine br. 159/13, 19/15, 102/15, 15/18, 70/19, 47/20, 146/20 (2013.)
26. Živko, I. (2006.), Kamatni rizik u bankarstvu – izvori i učinci, *Ekonomska misao i praksa*, no. 2, str. 199-214

POPIS SLIKA

Slika 1: Financijske institucije	4
Slika 2: Kretanje broja banaka u Europskoj uniji	11
Slika 3: Depoziti u poslovnim bankama EU	12
Slika 4: Odobreni krediti na razini EU	12
Slika 5: Konsolidirana bilanca drugih monetarnih financijskih institucija u Republici Hrvatskoj (u mil kn).....	14
Slika 6: Kretanje globalnog BDP-a od 2000. do 2021. godine	17
Slika 7: Rast BDP-a na globalnoj razini od 2000. do 2021. godine.....	18
Slika 8: Kretanje ukupnih plasmana banaka u Republici Hrvatskoj.....	20
Slika 9: Omjer loših kredita – međunarodna usporedba	21
Slika 10: Pokriće loših kredita rezervacijama za gubitke	22

POPIS TABLICA

Tablica 1: Razina zadovoljstva pruženom uslugom.....	27
Tablica 2: Razina zadovoljstva ispitanika odnosima s poslovnom bankom čije usluge koriste	30

POPIS GRAFIKONA

Grafikon 1: Ukupna mjesečna primanja kućanstva ispitanika	25
Grafikon 2: Promjena u uvjetima poslovanja banke	29
Grafikon 3: Zaduženost ispotanika u poslovnim bankama na području Republike Hrvatske .	31
Grafikon 4: Korištenje usluge mobilnog bankarstva.....	32
Grafikon 5: Doprinos mobilnog bankarstva u suradnji s bankom	33
Grafikon 6: Ukidanje naknade za korištenje digitalnog bankarstva	34
Grafikon 7: Efikasnost prilagodbe poslovanja banaka za vrijeme pandemije COVID-19	35
Grafikon 8: Uvođenje novih usluga s ciljem poboljšanja razine zadovoljstva klijenata banaka	36

PRILOG: ANKETNI UPITNIK

1. Spol:

- Muški
- Ženski

2. Dob:

- Manje od 20 godina
- 21-30 godina
- 31-40 godina
- 41-50 godina
- Više od 51 godine

3. Stručna sprema:

- NKV/KV
- SSS
- VŠS
- VSS
- Doktor znanosti

4. Status zaposlenja:

- Učenik/student
- Zaposlen/a
- Nezaposlen/a
- Umirovljenik/ica

5. Molim navedite kolika su ukupna mjesečna primanja Vašeg kućanstva:

- Do 3.000,00 kuna
- 3.000,01-5.000,00 kuna
- 5.000,01-8.000,00 kuna
- 8.000,01 -10.000,00 kuna
- 10.000,01-15.000,00 kuna
- Više od 15.000,01 kuna

6. Jeste li od početka pandemije COVID-19 koristili uslugu kreditiranja u jednoj ili više poslovnih banaka u Republici Hrvatskoj?

- Ne
- Da, jedne
- Da, više od jedne

7. Jeste li od početka pandemije COVID-19 koristili uslugu štednje (s posebnim naglaskom na oročenu štednju) u jednoj ili više poslovnih banaka u Republici Hrvatskoj?

- Ne
- Da, jedne
- Da, više od jedne

8. Jeste li od početka pandemije COVID-19 koristili usluge platnog prometa u jednoj ili više poslovnih banaka u Republici Hrvatskoj?

- Ne
- Da, jedne
- Da, više od jedne

Ako ste na sva prethodna odgovorili sa NE, molimo da ne odgovarate na preostala pitanja.

9. Molimo definirajte razinu zadovoljstva svakom pojedinom pruženom uslugom (1-izrazito nezadovoljan/a, 5-izrazito zadovoljan/a), a ukoliko niste koristili određenu uslugu, molimo odaberite opciju n/p.

- Kreditiranje
- Štednja
- Platni promet

10. Smatrate li da Vam je banka tijekom trajanja pandemije COVID-19 pružila uslugu niže razine u odnosu na uslugu prije pandemije COVID-19?

- Da
- Ne
- Nisam siguran/a

11. Molimo da navedete na koji način bi banke mogle poboljšati razinu usluge koju pružaju tijekom trajanja pandemije COVID-19, a kako bi doprinijele zaštiti zdravlja klijenata te ujedno i poboljšanju zadovoljstva primljenom uslugom.

12. Jeste li zamijetili promjenu u uvjetima poslovanja banke?

- Da
- Ne
- Nisam siguran/a

13. Ukoliko ste na prethodno pitanje odgovorili sa DA, koje promjene ste primjetili (npr. visina naknade za plaćanje računa, naknade za podizanje gotovine na šalterima i sl.)?

14. Molimo da iznesete slažete li se s navedenim navodima koji se odnose na pruženu uslugu jedne ili više banaka čije usluge koristite (ljestvica 12345).

- Osoblje je ljubazno i profesionalno te je poduzelo sve mjere s ciljem smanjenja rizika širenja pandemije COVID-19
- Osoblje je ljubazno i profesionalno te je poduzelo sve mjere s ciljem pružanja jednake razine usluge kao i prije pandemije COVID-19
- Osoblje mi je pružilo uslugu, odnosno preporučilo odgovarajuću uslugu sukladno mojim potrebama
- Osoblje mi je jasno objasnilo usluge, cijene i/ili naknade
- Brzina pružanja usluge je bila zadovoljavajuća, odnosno nije bilo potrebe za značajno dužim čekanjem na ulaz u poslovnici te pružanje tražene usluge

15. Jeste li zaduženi u jednoj ili više banaka?

- Da, u jednoj
- Da, u više banaka
- Ne

16. Ukoliko ste zaduženi u jednoj ili više banaka, jeste li tijekom trajanja pandemije imali poteškoća s otplatom duga?

- Da

- Ne

17. Ukoliko ste na prethodno pitanje odgovorili sa DA, molimo da navedete je li Vam banka olakšala otplatu duga?

- Da
- Ne

18. Ukoliko ste na prethodno pitanje odgovorili sa DA, molimo da navedete kako Vam je banka olakšala otplatu duga.

19. Koristite li uslugu digitalnog (mobilnog) bankarstva?

- Da
- Ne

20. Ukoliko ste na prethodno pitanje odgovorili sa DA, smatrate li da Vam je digitalno (mobilno) bankarstvo poboljšalo suradnju s bankom?

- Da
- Ne
- Nisam siguran/a

21. Smatrate li da bi banke trebale ukinuti ili umanjiti naknadu na uslugu digitalnog bankarstva tijekom trajanja pandemije COVID-19 s ciljem smanjivanja potrebe za dolaskom u poslovnice?

- Da
- Ne
- Nisam siguran/a

22. Smatrate li da su banke od početka pandemije prilagodile svoje poslovanje s ciljem poboljšanja zadovoljstva klijenata i omogućavanja prilagodbe na novonastale uvjete?

- Da
- Ne
- Nisam siguran/a

23. Smatrate li da bi banke mogle uvesti neke nove usluge s ciljem poboljšanja zadovoljstva korisnika?

- Da
- Ne
- Nisam siguran/a

24. Ukoliko ste na prethodno pitanje odgovorili sa DA, molimo da navedete usluge za koje smatrate da bi poboljšale Vaše zadovoljstvo u poslovanju s bankom tijekom trajanja pandemije COVID-19.
