МЕЃУНАРОДЕН СЛАВЈАНСКИ УНИВЕРЗИТЕТ
ГАВРИЛО РОМАНОВИЧ ДЕРЖАВИН - СВЕТИ НИКОЛЕ - БИТОЛА - Р.МАКЕДОНИЈА
СВЕТИ НИКОЛЕ: ул. Маршал Тито 77; 032 440 330; 032 440 202; e-mail: info@slavinst.edu.mk;
БИТОЛА: ул. Новачки Пат бб; 047 238 077; 047 222 503; e-mail: info@slavinst.edu.mk;
www.msu.edu.mk

Факултет: Факултет за економија и организација на претприемништво

Студиска програма: Маркетинг менаџмент

Име, име на родител и презиме на кандидатот: Елеонора Марјан Ставрева

Број на индекс: М 152003

МАГИСТЕРСКИ ТРУД

НАСЛОВ НА ТЕМАТА:

„СОВРЕМЕНИ ТРЕНДОВИ И ИНОВАЦИИ
ВО БАНКАРСКОТО РАБОТЕЊЕ“

Contemporary Trends and Innovations in Banking

Современные тенденции и инновации в банковской сфере

Апстракт

Банкарството како дел од вкупниот финансиски систем е основен столб на економијата на една земја, а без работењето на банките, чија основна функција е снабдување на репродукцијата со потребната количина пари и кредити, не би можело да се замисли функционирањето на стопанските активности.

Банкарските услуги претставуваат основно спознавање на односот клиент-банка. На потенцијалните корисници банката им дава повратни информации, со што се остварува комуникацијата. Банкарското работење последниве неколку деценнии го карактеризираат големи промени кои се последица на различни фактори. Традиционалното банкарско работење доживеа трансформација во современо банкарско работење под влијание на многубројни фактори.

Иновациите во областа на банкарството опфаќаат не само понуда на нови и разновидни услуги, туку и осовременување на техниките и технологијата. Развојот и примената на новите техники и информацискатa технологија придонесуваат за повисоко ниво на квалитет на банкарските услуги и формирање на позитивен имиџ на банката.

Клучни зборови: банки, иновации, современи трендови, банкарски производи, кредитни производи.

Апстракт (руски)

Банковское дело как часть общей финансовой системы является основной опорой экономики страны, и без функционирования банков, основная функция которых заключается в обеспечении воспроизводства требуемой суммой денег и кредитов, функционирование экономической деятельности невозможно представить.

Банковские услуги - это базовые знания об отношениях клиент-банк. Банк обеспечивает обратную связь с потенциальными клиентами, что облегчает общение. Банковские операции в последние несколько десятилетий характеризуются серьезными изменениями, которые являются следствием различных факторов. Традиционное банковское дело претерпело трансформацию в современное банковское дело под влиянием многих факторов.

Нововведения в банковской сфере включают не только предложение новых и разнообразных услуг, но и модернизацию техники и технологий. Разработка и применение новых методик и информационных технологий способствуют повышению качества банковских услуг и формированию положительного имиджа банка.

Ключевые слова: банки, инновации, современные тенденции, банковские продукты, кредитные продукты.

Abstrakt

Banking as part of the overall financial system is a basic pillar of a country's economy, and without the operation of banks, whose main function is to supply the reproduction with the required amount of money and loans, the functioning of economic activities could not be imagined.

Banking services are a basic knowledge of the client-bank relationship. The bank provides feedback to potential customers, which facilitates communication. Banking operations in the last few decades are characterized by major changes that are a consequence of various factors. Traditional banking has undergone a transformation into modern banking under the influence of many factors.

Innovations in the field of banking include not only the offer of new and diverse services, but also the modernization of techniques and technology. The development and application of new techniques and information technology contribute to a higher level of quality of banking services and the formation of a positive image of the bank.

Keywords: banks, innovations, modern trends, banking products, credit products.

Содржина

Вовед 8

1. Развој и структура на банкарскиот систем и регулаторно окружување 14

1.1 Развој на банкарскиот систем 15

1.2 Промени во опкружувањето и нивното влијание на банкарското работење 18

1.3 Ефикасно управување со банките 19

1.4 Глобализацијата и банкарското работење 20

1.5 Модерно банкарство 22

2. Видови иновации во банкарскиот систем 26

2.1 Современи тенденции во банкарското работење 27

2.2 Глобални трендови 29

2.3 Нови банкарски производи 31

2.4 Современите банки и модерната држава 34

2.5 Услуги поврзани со плаќањата 36

3. Кредитни производи на банките во РСМ 40

3.1 Институционален аспект на банкарскиот систем во Република Македонија 41

3.2 Кредити 43

3.2.1 Управување со кредитниот ризик во Македонија 46

3.2.2 Класификација на кредитната изложеност 47

3.2.3 Законска регулатива 52

3.3 Факторинг 53

3.3.1 Домашен факторинг 55

3.3.2 Извозен факторинг 55

3.3.3 Увозен факторинг 55

3.3.4 Факторинг без регрес 56

3.3.5 Факторинг со регрес 56

3.3.6 Факторинг со кредитно осигурување 56

3.4 Лизинг 57

3.4.1 Оперативен лизинг 58

3.4.2 Финансиски лизинг 58

3.4.3 Продажба и користење 59

3.5 Форфетинг 59

4. Емпириско истражување 64

4.1 Емпирискпо истражување за банкарските производи и иновации

во банките во РСМ 65

4.2: Квантитативна анализа на резултатите од истражувањето 65

4. 3. Квалитативна анализа на резултатите и потврдување

на поставените хипотези 66

4.4 Резултати 71

Заклучни согледувања 81

Користена литература 84

Прилог 1. 95

Вовед

Технолошки развој што го одбележа минатиот век, усовршувањето на информациските системи и сè поголемото усвојување на европската култура ги принуди банките да усвојат нова форма на комуникација.

Комуникациските вештини не подразбираат агресивност, пасивност, незнаење и повлекување во обраќањето или нетактичен став кон животната средина.

Квалитетот на производите што ги нуди банката влијаат на деловниот успех на банката, како во поглед на профитот, така и во создавање доверба кон банката.

Банкарските услуги претставуваат основно спознавање на односот клиент-банка. На потенцијалните корисници банката им дава повратни информации, со што се остварува комуникацијата.

Најголемите проблеми што се јавуваат помеѓу банката и корисникот се нејасната комуникација во повикувачките центри и филијалите или комуникација преку е-пошта или Интернет. Големиот број промени во денешниот свет влијаеа на скоро сите сегменти на човечкиот живот и на начинот на комуникација и обезбедување услуги на клиентите.

Потребата за следење на традиционалните кредитни функции, но и на технолошките иновации наметна една нова димензија во банкарските процеси, што стимулативно влијае врз нивниот натамошен развој и експертиза, како и насочување кон некои небанкарски подрачја и преобразба во универзални и комплетни финансиски институции, а како такви особено важни за секоја национална економија.

Предмет, цел и задачи на истражувањето

Примарната идеја за создавање на овој труд беше да се направи сеопфатна анализа која ќе овозможи согледување на постоечките современи трендови и иновации во банкарското работење.

Банкарското работење последниве неколку децении го карактеризираат големи промени кои се последица на различни фактори. Традиционалното банкарско работење, кое траеше сè до 1960-те години на минатиот век доживеа трансформација во современо банкарско работење под влијание на многубројни фактори, од кои најзначајни се интернационализацијата и глобализацијата, дерегулацијата на работењето, информатичката револуција, зголемената конкуренција и концентрација во банкарството и други фактори.

Причината поради која ја одбрав темата **„Современи трендови и иновации во банкарското работење“** е фактот што банкарството како дел од вкупниот финансиски систем е основен столб на економијата на една земја, а без работењето на банките, чија основна функција е снабдување на репродукцијата со потребната количина пари и кредити, не би можело да се замисли функционирањето на стопанските активности. Во современите банки еден од основните проблеми претставува нивното ефикасно управување. Во услови на глобализација, сè повеќе до израз доаѓа способноста, односно неспособноста на банките и нејзиниот менаџмент да ги остварат целите за развој на банката како организациски ентитет. Во такви околности, кога за секоја поединечна банка опкружувањето и условите за работење на пазарот се дадени, квалитетниот менаџмент е еден од клучните услови за ефикасно управување со банката, за што се потребни универзални, но и специфични знаења и способности.

Целите на промоциските маркетинг-стратегии на банките, преку активностите со односите со пи-ар стратегијата на банките опфаќаат создавање атмосфера на доверба кон банката, поддршка за лансирање на нови банкарски производи и услуги, помош во позиционирањето и репозиционирањето на банкарските производи и услуги, стимулирање на популарностите на банкарската понуда, намалување на штетите од извесни непријатни случувања.

Сите облици на пи-ар активностите во банките се насочени кон остварување на две цели: создавање на позитивна слика за банката (имиџ) и создавање позитивна слика за асортиманот на банкарските услуги.

Иновациите во областа на банкарството опфаќаат не само понуда на нови и разновидни услуги, туку и осовременување на техниките и технологијата. Развојот и примената на новите техники и информацискатa технологија придонесуваат за повисоко ниво на квалитет на банкарските услуги и формирање на позитивен имиџ на банката. Може да се каже дека информацискатa технологија има глобална улога во освојување на пазарните позиции на банката и создава конкурентна предност во одредени сегменти.

Целта на истражувањето во овој магистерски труд се однесува на анализа на современите трендови во банкарското работење, развојните концепти за поквалитетно дејствување и задоволување на клиентите на најдобар начин и тенденциите за што поуспешно работење и поголема конкурентност и како крајна цел, раст на пазарната вредност и максимизација на профитот.

Исто така, целта на овој труд е и да ја анализира и објасни комуникацијата меѓу банката и корисниците и во која мера корисниците се задоволни од функционирањето на банките, нивната организираност и модернизацијата, а потоа и улогата на комуникацијата преку фазите на развој на банкарските производи, промоцијата на банкарските услуги и елементите на комуникацискиот микс на банкарските услуги.

Методологија на истражување

Поаѓајќи од проблемот на истражувањето, кој би дал сигурен, ефикасен, точен и објективен резултат, во трудот се користени општи методи и методи на собирање на податоци. Од општите метод користев хипотетички и компаративен метод. Методите и техниките за собирање податоци се анализа на содржината и статистички метод.

Исто така, користено е теоретско истражување, како и научни сознанија. Истражувањето е спроведено со метод на испитување со користење на прашалник

кој содржи: општи прашања, прашања поврзани со средствата и начинот на комуникација со банката, како и проверка на задоволството на клиентот со банката и нејзините производи.

Врз основа на користената литература ги дадов основните теориски забелешки и досегашните тврдења на поедини автори.

На крајот на трудот е спроведено истражување и се прикажани резултатите од истражувањето.

План за работа и структура на магистерскиот труд

Покрај воведот и заклучните согледувања, магистерскиот труд е конципиран во четири дела.

Во првиот дел од трудот, Развој и структура на банкарскиот систем и регулаторно окружување, се задржав на развојот и структурата на банкарскиот систем и регулаторно окружување, а се осврнав и на историјатот на банкарското работење, со цел да ја согледаме трансформација на банкарскиот систем од традиционално во современо банкарство.

Во вториот дел од трудот, Кредитни производи на банките во РСМ, ги разгледувам современите тенденции во банкарското работење, и кредитните производи што произлегуваат од таквото работење. Опфатени се трендовите во современото банкарство - глобализација, конкуренција во банкарството, дерегулација, информационен прогрес, а потоа се задржувам на современото банкарско работење кое ги вклучува лизингот, факторингот, франшизингот, форфетингот и консалтингот. И како заокружување на Втората глава ги разгледаме кредитните производи на банките во РСМ.

Во третиот дел, Видови иновации во банкарскиот систем, опфатени се различните видови иновации во банкарскиот систем општо, како и иновациите на банкарскиот систем во Република Македонија, при што посебен акцент е ставен врз препораките за зголемување на ефикасноста на работењето на банките преку континуирано следење на актуелните светски технолошко-иновациски трендови и постојаното едуцирање на вработените.

Конципирањето на деловната политика на банките е од суштинско значење за одржувањето на стабилноста на банката, како и за стабилноста на финансиски систем во земјата. Со деловната политика треба да се дефинираат целите кои банките треба да ги остварат во своето работење како и насоките и процедурите што раководниот и помошниот кадар треба да ги почитуваат при нејзината реализација. Деловната политика на банките во Република Македонија не е целосно самостојна и независна туку е во поставените рамки на политиката што ја води НБРМ.

Четвртиот дел ја опфаќа анализата на резултатите од истражувањето за современите трендови и иновации спроведена во банка во РСМ преку анкетен прашалник, со цел да ја согледаме ефикасноста и ефективноста на иновациите во банкарското работење во нашата држава и придобивките кои банките ги имаат од нив.

Добиените резултати од прашалникот се детално анализирани и графички прикажани, а предлозите и решенијата произлезени од нив се во насока на подобрување и развој на банкарското работење.

ГЛАВА 1

1. Развој и структура на банкарскиот систем и регулаторно окружување

1.1 Развој на банкарскиот систем

Интервенционистичкиот пристап застапен во регулирање на финансиската структура после Втората светска војна настојувал да обезбеди сигурност во работењето преку ограничување на конкуренцијата и на тој начин да го намали ризикот во функционирањето на финансиските институции. Иако во развиените пазарни економии финансиските пазари и финансиските институции функционирале врз база на пазарните принципи, сепак доминантно било државното раководење на банкарското работење и целокупната финансиска структра. На тој начин се вршела поделба на финансикиот сектор на банкарски и небанкарски финансиски институции, кои имале право да работат само во нивниот сегмент од финансискиот пазар. Со тек на време дошло до големи процеси на комерцијализација во банкарството и целиот финансиски систем, до зајакнување на процесите на дерегулација, пазарна конкуренција, глобализација на работењето и развој и имплементација на најсовремени достигнувања во информатичката технологија[1].

Традиционалното сфаќање за поимите банки и банкарско работење во развиените пазарни економии е напуштено и прилагодено на барањата на новото време и современите потреби на глобалниот, националниот и интернационалниот финансиски пазар.

Со трансформација на традиционалното банкарство во современо, се создава сосема нов тип не модерно банкарство.

Последниве децении се забележуваат сериозни промени во економскиот, технолошкиот и социјалниот развој, што влијае врз облиците и начините на работа на финансиските институции и нивната организација. Овие промени се однесуваат особено на[2]:

1) Дерегулација на банкарското работење, т.е. либерализација на условите на работење во внатрешноста на земјата и на меѓународниот пазар. Отстранувањето на

[1] Rose S.P. Hudgins, S.C, Bankarski menadzment i finansijske usluge, Delta status, Novi Sad, (Bankarstvo, Univerzitet Singidunum, Beograd, 2013, 107-139)

[2] Gupta, M. P., & Shukla, S. (2002). Learning from Customer Relationship Management Implementation in a Bank. Global Business Review, 99-103

финансиските бариери овозможува пофлексибилно работење и пазарно однесување на банките, односно поголема конкурентност.

2) Развој на информатичката технологија – напредокот во полето на информатиката овозможува прилагодување на банкарските работи кои им се потребни на клиентите, подобро и полесно управување со банките и појава на нови сервиси, т.е. банкарски производи. Како последица на технолошкиот напредок се јавува намалување на трошоците за водење евиденција, за комуникација и платен промет, што во голема мера се одразува врз промената на организацијата во банките.

3) Глобализација на финансискиот пазар, што значи зголемување на активноста на домашните банки со банките во светот. Врз процесот на глобализација влијаеле либерализацијата на националните банкарски прописи, развојот на информатичките технологии, зголемувањето на потребата за банкарски услуги, како и за претпријатија за сервисирање на глобално ниво. Банките организациски се прилагодуваат на процесот на глобализација преку отворање на нивни претставништва, филијали и подружници во други земји.

4) Пораст на вредноста на одредени финансиски трансакции и на целокупниот обем на работа – овие процеси се резултат на глобализацијата, на зголемувањето на надворешната трговија, на зголемениот долг на земјата, како и на трансферот на информации. Од една страна ваквиот развој доведува до зголемување на ризикот во банкарското работење, додека од друга ги зголемува шансите за успех на меѓународниот финансиски пазар, во небанкарските институции, меѓу регулаторните тела и мултинационалните компании.

5) Нестабилност и ризик – нестабилноста на одредени економии и порастот на меѓусебна зависност и поврзаност со економиите на глобално ниво условува и зголемена неизвесност и нестабилност на која банкарските институции мора да се прилагодуваат, затоа што ниту една банкарска институција, без оглед на тоа колку е голема, не може да влијае на глобалните текови. Поради овој факт, на банките единствено им преостанува постојано да се прилагодуваат на нестабилноста и промените во опкружувањето.

6) Зголемување на барањата на клиентите – компаниите, како и граѓаните, денес се доста спремни за евалуација на банкарските услуги и споредување на различни алтернативи што банките ги нудат во смисла на различни банкарски услуги и пакети. Најуспешно работат банките кои подобро и поадекватно се прилагодуваат на потребите на корисниците, односно оние банки кои имаат подобра маркетинг стратегија.

Финансиските системи се развивале во три фази.

Првата фаза е кога банките се најважни финансиски институции во финансискиот систем, а приходот се ограничува на провизиите, при што сите екстерни финансии се зголемуваат преку банкарските заеми, финансирани од штедните влогови.

Втората фаза е пазарно ориентирана, кога домаќинствата и институционалните инвеститори поседуваат повеќе хартии од вредност, а небанкарските финансиски институции можат да понудат производи слични на банкарските, што значи финансиските пазари се изворот на екстерни финансии за двата сектора - финансискиот и нефинансискиот сектор. Банките ја намалуваат нивната традиционална посредничка функција преку зголемување на вонбилансните активности. Корпорациските банкарски заеми се заменети со корпорациски обврзници и хартии од вредност, додека хипотеките и потрошувачките кредити се секјуритизирани.

Третата фаза е пренасочување на нивните услуги од банкарски кон советодавни, т.е. тргување на брзите и ОТС пазарите, гаранции и останати активности поврзани со управувањето со средствата.

1.2 Промени во опкружувањето и нивното влијание на банкарското работење

Промените во опкружувањето предизвикале и промени во банкарскиот менаџмент, т.е. во работната ориентација на банките. Овие промени се однесуваат особено на[3]:

1) Примена на банкарскиот маркетинг што на банката ѝ дава можност да им излезе во пресрет на различните барања на клиентите. Со оглед на брзите промени во опкружувањето и неопходноста за брзо и перманентно прилагодување, банките мора да имаат стратешки маркетинг концепт.

2) Кредитирање со променлива каматна стапка во услови на постојани и брзи промени во опкружувањето, работење со променлива каматна стапка претставува начин на парирање на неизвесноста и промените во барањата на пазарот.

3) Проектно и корпоративно финансирање на економијата – во услови на голема неизвесност банката се насочува кон проценка на одделни компании, како и на исплатливоста од финансирањето на такви дејности, а не на целокупното финансирање на работењето на компанијата.

4) Појавата на секјуритизација подразбира пренасочување на банките кон издавање, купување и трансфер на сметка на класичните банкарски депозитно-кредитни операции. Овде се работи за трансформација на кредити во хартии од вредност што претставува начин да се воспостави адекватен однос помеѓу приходите, расходите и ризикот.

5) Електронско банкарство – средствата се трансферираат по пат на размена на електронски сигнали меѓу финансиските институции и меѓу тие институции и клиентите наместо работење со готовина, т.е. сметководствени средства.

6) Мониторинг – надзорот врз работењето на банките, особено во услови на либерализација што ја врши од една страна самата банка, зајакнувајќи ги нејзините функции на ревизија и внатрешна контрола и централната банка или друго надлежно

[3] Hadzic M., Bankarstvo, Univerzitet Singidunum, Fakultet za finansijski menadzment i osiguranje, Beograd, 2007 (Bankarstvo, Univerzitet Singidunum, Beograd, 2013, 120-131)

тело чија основна цел е обезбедување на рамнотежа меѓу одделните цели на банките и општите социјално-економски цели.

1.3 Ефикасно управување со банките

Во современите банки еден од најголемите проблеми е како ефкасно да се управуваат. Во услови на глобализација, сè повеќе доаѓа до изразување на способноста, односно неспособноста на банките и нивниот менаџмент да ги остварат целите за развој на банката како организациски ентитет. Во такви услови, кога се дадени опкружувањето и условите за работење на пазарот за секоја одделна банка, квалитетниот менаџмент е еден од клучните услови за ефикасно управување со банката, за што се потребни универзални, но и специфични знаења и способности.

Менаџерите се поединци или тим одговорни за анализа, подготовка и донесување на одлуки и нивна реализација во корист на организацијата што ја претставуваат. Во современи услови на работење, менаџерскиот тим на банките мора да поседува и лидерски знаења и способности.

Лидерството се гледа во[4]:

- постојано подобрување на перформансите на вработените

- развивање на производи и услуги кои им излегуваат во пресрет на барањата на пазарот

- развивање на флексибилна и одговорна организациска структура

- зголемување на продуктивноста

- подобрување на квалитетот на услугите и

- развој на продажната култура.

Лидерството во современи услови е неопходно и претставува повисок квалитет во однос на менаџерските способности. Менаџерските знаења и

[4] Tsolakis V., Leadership in Banking, Modul Vienna University, Viena, 2008, 27

способности во современи услови не се доволни за ефикасно управување со банката, туку се неопходни и лидерски способности. Основна одлика на лидерот е да има развојна визија за организацијата што ја претставува, како и начинот на кој преку мобилизација на организацијата и човечките ресурси ги реализира поставените цели. Лидерството ги вклучува следните особини[5]:

- поседување јасна визија за развој и работење

- јасно изразување на развојните и работните визии пред вработените и јавноста

- претприемачки дух

- склоност кон перфекционизам

Еден од најважните елементи неопходни за современо водење на банките е познавање на процесите на банкарските техники и технологии. Од највисокото до најниското ниво на менаџмент одлуките мораат да бидат брзи, одлучни и соодветни, што значи целосно познавање на начинот на кој одредена одлука ќе се реализира, кој ќе ја реализира и во кој период и какви последици, односно какви резултати ќе има таа одлука за банката, т.е. за нејзините одделни сектори и како спроведувањето на одредени одлуки ќе се одрази врз билансот на банката.

1.4 Глобализацијата и банкарското работење

Една од карактеристиките на глобализацијата е зголемен степен на ризик кај одделни операции на банките и работењето во целост. Во такви услови нема повеќе фиксни каматни стапки и релативно високи каматни маржи. Банките се изложени на брзи промени во условите на работење, како и на посилна конкуренција од небанкарските институции.

[5] Hadzic M., Bankarstvo, Univerzitet Singidunum, Fakultet za finansijski menadzment i osiguranje, Beograd, 2007 (Bankarstvo, Univerzitet Singidunum, Beograd, 2013, 120-131)

Еден од критичните фактори за ефикасно управување со банката е топ менаџментот, т.е. нејзиното највисоко раководство. Во таа смисла, за ефикасно управување неопходни се[6]:

- способност за управување со промени

- стратешко планирање и стратешки менаџерски пристап

- флексибилна организациска структура

- силна маркетинг ориентација

На почетокот на шеесеттите години дојде до израз ориентирањето кон иновации во банкарското работење и тоа на перманентна основа. Банката е насочена кон пазарот и основна дејност е емисија и пласман на банкарските производи на пазарно-претприемачките принципи. Современ пристап во банкарството значи[7]:

- висината на добивките и загубите зависи исклучиво од квалитетот и квантитетот на услугите, доброто или лошото управување и раководење.

- банката е ориентирана кон приходи по основ на камати, провизии, интереси, наеми, дивиденди, есконти, ломбарди, емисион, берзански курс.

- моменталните сопственици на банките се од примарно значење во однос на основачите на банката, зашто таа им припаѓа на нив.

- основна дејност е креирање, емисија и пласман на банкарски производи

- пласманот на производите и услугите не се остваува поединечно туку преку понуди на пакети со услуги

- проблемите што може да се појават се локализираат во самата банка и не се шират меѓу другите учесници на финансискиот пазар

[6] Zoran Jovic, Mendzment finansijskih Institucija, Univerzitet Singidunum, Beograd, 2008
[7] Berk,J, and Demarzo, P., "Corporate Finance", Pearson Addison Wesley, 2007, 3rd Edition, 211-215

- банката располага со современа, електронска опрема, знаење и оперативен систем со луѓе обучени да ракуваат со него

- современата банка се заснова на принципот на поделба на овластувања, т.е. децентрализација на одлучувањата до непосредни извршители од една и централизација на информациите и стратегиите во рацете на менаџментот од друга страна, и

- клиентот во современата банка има свој личен банкар, кој е универзално обучен банкарски службеник.

Современата банка од пазарен тип ја карактеризираат:

- современ менаџмент, како збир на поединци кои колективно раководат и управуваат со банката

- професионален банкарски кадар, како збир на поединци кои колективно ги извршуваат активностите во банките на финансискиот пазар

- современа организација, технологија и контрола на процесите на креирање, емисија и пласман на банкарски производи

- маркетиншки начин на пласирање на производи од целокупната дејност на банката и

- пазарно и институционално реструктуирање на билансот на состојбата и успехот на банката.

1.5 Модерно банкарство

Модерното банкарство се карактеризира со своевидна централизација која овозможува примена на нови технологии. Во создавањето поволни услови за развивање на модерно банкарство придонесува и тоа што сè повеќе се зголемува бројот на информатички писмени луѓе и работни места со информатичка позадина, и тоа што трошоците за понуда на нови услуги и производи се сè пониски (економија на размери), што овозможува нивно користење од страна на голем број клиенти. Во такви услови, кога може да се даваат услуги и банкарски производи на голем број

клиенти при релативно мали трошоци, доста се зголемува конкуренцијата во банкарскиот сектор. На тој начин се отвораат можности малите банки да им се спротивстават на т.н. големи банки, кои се соочуваат со проблеми поради скапите мрежи на нивните филијали или големиот број вработени.

Модерното банкарство се заснова на нова, пазарна филозофија, која поаѓаа од следното[8]:

- клиентот знае што сака и ќе ја препознае банката што тоа најдобро ќе му го овозможи

- одлуките за производите/услугите никогаш не треба да се обликуваат без соработка со клиентот

- потребни се голем број варијации во понудата на банкарски производи/услуги, и понудата мора да ја надмине побарувачката за банкарски производи/услуги.

Во праксата на модерното банкарство тоа значи[9]:

- акцентот се става на истражувањето на пазарот

- вработените интензивно се обучуваат за подобрување на вештините во давање услуги на клиентите

- акцентот е на остварување на доход од надокнада (провизија), а не од камата.

Последниве години, искуствата од земјите со развиена пазарна економија покажуваат дека поради порастот на животниот стандард и зголемување на конкуренцијата, особено од небанкарскиот сектор и поради примена на нови технологии и дерегулација на финансискиот сектор, треба да се направат промени и во односот помеѓу клиентот и банката. Така денес теоријата и праксата познаваат

[8] Bank for International Settlements, 2015, About the Basel Committee. Пристапено од https://www.bis.org/bcbs/about.htm
[9] Grashow, A., Heifetz, R., & Linsky M 2009, Leadership in a (Permanent) Crisis. https://hbr.org/2009/07/leadership-in-a-permanent-crisis

нова филозофија во банкарството, која се стреми кон тоа да им се понуди нова филозофија на клиентите.

Современите банки мора да научат[10]:

- да ја идентификуваат вредноста која можат да ја понудат за специфичен производ/пазар/сегмент

- да создадат вредност за специфичен производ/пазар/сегмент

- да ја одржуваат врската помеѓу вредностите за специфичен производ/пазар/сегмент.

Вистината јасно ја покажува фокусираноста на конкуренцијата на одржливата диференцијација на вредности.

Истражувањата укажуваат на три главни работни модели на самоуслужно банкарство во Европа[11]:

- Управување со односите на клиентот – Во овој модел банката е фокусирана на управување со односот помеѓу банката и клиентот, со цел да се развие и зачува долгогодишна успешна соработка. Главна цел се клиенти со силна финансиска позадина, на кои банката настојува да им биде ексклузивен давател на банкарски услуги. Таквиот пристап вклучува развивање и понуда на широк асортиман на производи и услуги поддржани од силните напори на разновидните советници чии услуги банката им ги нуди на клиентите. Услугите се достапни преку интернет и/или на телефон 24 часа дневно, седум дена неделно (модел 24/7).

- Специјалисти за одредени потреби (да се биде водечки во давањето услуги за помали пазарни сегменти) – Во овој модел банката е фокусирана на решавање одреден вид проблеми на клиентите. Банките пресметуваат високи надоместоци за нивните клиенти зашто им даваат многу големи специфични и софистицирани

[10] HSBC Group, 2016, Board committees - Roles and responsibilities - Group Chairman http://www.hsbc.com/about-hsbc/corporategovernance/board-committees
[11] Roncevic A., Nove usluge bankarskog sektora, ekonomski pregled, 2006, https://www.scribd.com/document/334283852/03Roncevic-pdf, 67-69

услуги. Постојат три главни подрачја на специјализација во овој модел: инвестирање, управување со фондовите и банкарски кредити.

- Пониски цени на услугите – Во овој модел банката им дава стандардни услуги на голем број клиенти и така постигнува пониски одделни трошоци и пониски цени на услугите. Таков е примерот со интернетот и телефонијата кои поради нивните специфични карактеристики - брзина, прилагодување и ниски цени, се идеален дистрибутивен канал на банкарски услуги.

ГЛАВА 2

Видови иновации во банкарскиот систем

2.1 Современи тенденции во банкарското работење

Процесите на трансформација на деловното банкарство во развиените стопанства по правило се поврзуваат со трансформацијата на комерцијалното и инвестициското банкарство во САД, Велика Британија, Германија и Јапонија. Постоењето на два различни типа на банки на пр. во САД обично се применува за финансирање на претпријатија или за пазарни финансиски инструменти (обврзници и акции). На двата модела влијаат структурите на финансирање кои зависат од фискалните односи спрема дивидендите, каматите и профитот[12].

Кога станува збор за компанија која може да западне во финансиски проблеми, за модерна банка која минала низ процес на трансформација најважно е да се однесува како сопственик и финансиски менаџер, а не како доверител. Наместо да ја зголемува каматата за да се осигура од ризикот, банката на компанијата треба да ја намали каматата со цел ревитализација на фирмата. Поради тоа американските и јапонските компании имаат тенденција кон банкарски кредити. Тогаш по правило се користи т.н. левериџ ефект, односно финансиски левериџ што претставува метод за мерење на ризикот условен од неизвесноста на идната нето добивка како поврат на сопствените оперативни средства[13].

Тоа е определено со присуство на фиксни расходи на финансирање (камати) кои не можат да се прилагодат на краткорочните флуктуации на приходите од работењето[14].

Процесите на трансформација на пазарното оперативно банкарство се базираат на цивилизациските константи како што се мешовитата сопственост, профитната мотивираност на банките, концентрацијата на банкките и постојаната ингеренција на државата, нејзиното влијание врз работата со населението, формирањето нови банки. Во таа смисла трансформацијата на деловните банки ја зацврстила позицијата на приватните банки и иновациите на банкарското работење

[12] The Gilder Lehrman Institute of American History 2009-2019, 117-130
[13] Journal of Economic Theory, Real interest rates, leverage, and bank risk-taking, 149, 2014
[14] Allen, L., Jagtiani, J., Peristiani, S., & Saunders, A. 2014. The role of bank advisors in mergers and acquisitions. Journal of Money, Credit and Banking, 217-225

(кредитни картички, вршење сметководствени и информатички работи - консалтинг, факторинг, лизинг, депо услуги) кои се профитабилно ориентирани на долг рок.

Концентрацијата на банките е процес што е доста присутен во светското банкарство. Нивни основни тенденции се[15]:

- концентрација

- универзализација

- експанзија на банкарските активности и

- еволуција на државниот интервенционизам.

Во суштина овие тенденции се сведуваат на иновација, дерегулација, маркетизација, дезинтермедијација и конгломерација во современото банкарство. Тој процес по правило го следи процесот на диверзификација на работните единици во организациските делови на банките што овозможува диверзификација на финансиските услуги во функција на развој на банките и стабилизација на економските текови во националната економија. Во основа, станува збор за пазарно осмислен концепт на концентрација на капиталот во насока на програмиран раст на банките, продор на нови банкарски пазари, јакнење на банкарската конкуренција, на имиџот и на добросостојбата на банките, како резултат на што се јавува зголемување на банкарскиот профит, пораст на капиталот на банките и стабилност на банкарскиот систем на земјата.

Во светот постојано се создаваат нови банкарски услуги и производи и претставуваат постојан одговор на банките на промените во опкружувањето и единствена можност за зачувување на нивните конкурентски позиции на пазарот на финансиските услуги. Банкарскиот производ, од гледна точка на целта, е категорија на банкарски маркетинг, додека од гледна точка на неговото остварување претставува исклучително сложен оперативен и организациски збир на мерки, постапки, активности и одлучувања, што значи меѓусекторска соработка во самите

[15] Quaglia, L., 2012, The “Old” and “New” Politics of Financial Services Regulation in the European Union. New Political Economy, 17(4), 515-535. RBS. (2007). Annual Report 2007, 192-213 http://www.investors.rbs.com/~/media/Files/R/RBS-IR/annual-reports/rbsgroup-accounts-2007.pdf

банки и одредени облици на меѓубанкарска соработка. Банкарскиот производ е одраз на новата работна филозофија на банките која ги опфаќа сите нивоа на банкарското работење, од услуги за населението до меѓународно банкарство, преку обуки на кадри, до нови менаџерски пристапи[16].

2.2 Глобални трендови

За да одговорат на глобалните трендови банките создаваат нови организациски структури чија цел е јасно поделените работни средини да ги стават под стратешко управување на топ менаџментот. Целта на овој пристап е да се излезе во пресрет на потребите на комитентите од сите категории, при што често се вкрстуваат работните линии, како и на постигнување повисоки нивоа на раст на профитот.

Често се среќава групирање на работните задачи во три природни сегменти[17]:

1. Работење со граѓани и деловно банкарство

2. Управување со имот и

3. Економско и инвестициско банкарство.

Работењето со граѓаните и деловното банкарство опфаќаат четири целини: лични финансиски услуги (вклучувајќи ги станбените хипотеки), кредитни картички, осигурување и деловно банкарство.

Управување со имотот опфаќа имотно старателство (труст), заемни фондови, приватни услуги на клиентите од страна на инвестициските дилери и брокерски услуги.

Економското и инвестициско банкарство го опфаќа мултинационалното банкарство, финансиските институции и трговијата со хартии од вредност.

[16] Zivkovic A., Stanic R., Krstic B., Bankarsko poslovanje i platni promet, CID Ekonomski fakultet, Beograd, 2006, 321-330

[17] Некои трендови во банкарството, достапно на www.knowledge-bank1.org/medjunarodno bankarstvo

За секој од овие сегменти се формира оперативен комитет во кој се застапени дејности во рамки на сегментите чија задача е да го оценува пазарот на комитенти и да развива интегрирани стратегии кон комитентите, маркетингот, продажбата и работењето. На самиот врв на менаџментот се формира одбор на групацијата со кој заседава главен извршен директор, а членовите се потпретседатели чија одговорност е општото стратешко насочување на групацијата, конкурентна позиција, успешност на пазарот, планирање на кадри, односи со јавност и профилирање на ризиците.

Притоа секоја линија останува одговорна за конкретното работење и оперативниот резултат на пазарот што го опслужува. Во поново време се јавуваат комитети за стратешки инвестиции и деловни услуги. Комитетот за стратешки инвестиции е насочен кон проценување на можностите за развој во нови деловни области преку деловни сојузи, заеднички деловни потфати и аквизиции. Комитетот за деловни услуги управува со каналите за дистрибуција, технолошките системи и други помошни оперативни дејности на банкарските групации. Одборот на банкарските групации и раководителите со работните линии и специјализираните функционални единици редовно се состануваат на деловни совети или сесии на советите на групациите во тек на годината поради следење на остварувањата на плановите на групациите, разгледување на прашања што се важни за целата групација, како и прашања важни за повеќе деловни функции. За секој од трите сегменти и работни линии се утврдуваат развојни цели и стратегии.

Во овој контекст треба да се укаже на појавата што многу банкарски производи кои повеќе години, па и децении се присутни на пазарот на развиените земји, при нивното воведување на пазарот на земјите во развој и земјите во транзиција, пред сè преку афилијации на странски банки основани во тие земји, помалку или повеќе помпезно се прогласуваат за „нови банкарски производи“. Факт е дека многу од тие производи дотогаш не биле присутни на пазарот на земјите во развој и земјите во транзиција или биле присутни во некој поедноставен облик, меѓутоа да се каже дека кредитна картичка, АТМ или кредит за пречекорување на тековна сметка е „нов производ“ не би било соодветно и попрво би можело да се третира условно од аспект на етаблирање на овие производи на одделни пазари, а многу повеќе како составен дел од маркетиншка кампања и општа промоција со цел

придобивање на комитенти, при што истовремено се врши и нивна финансиска едукација, што воопшто не е за занемарување[18].

2.3 Нови банкарски производи

Кога станува збор за нови банкарски производи и нови видови банкарство, мора да се нагласи дека банките сè повеќе настојуваат да ги користат сите можности да најдат клиенти и да ги придобијат за себе. Се работи за промена на работната филозофија на банката која претходно била пасивна и станува проактивна во барањето нови зделки. Таков пример е банкарското осигурување. Постојат предвидувања дека во перспектива ќе се равие нешто како супермаркет банкарство (supermarket banking), што веќе постои во некои развиени земји[19].

Имено, супермаркетите имаат огромна база на потрошувачи и голем прилив и одлив на трансакциски средства и истовремено од профитот формираат свеж капитал што може да го употребат за разни облици на финансирање/кредитирање на потрошувачите. За таа цел се формирани стратешки алијанси и заеднички вложувања во банките и големите стоковни куќи (ланци на супермаркети), а некои од супермаркетите формирале и нивни банкарски афилијации низ светот, како канали на испорака за банкарски производи и услуги, што отвара нови можности за банкарите и услужни поволности за нивните комитенти.

Најновата фаза во развојот на банкарството е карактеристична по процесот на реструктуирање на големите финансиски иновации. Промените што се случуваат се условени од следните фактори[20]:

- Политички односи и процеси во светот

- Економско-финансиски причини

[18] Некои трендови во банкарството, достапно на www.knowledge-bank1.org/medjunarodno bankarstvo

[19] Spajić, Luke Drago. 2002. Financial Intermediation in Europe. United States: Springer, 17-59

[20] Kozarevic E., Restrukturiranje neperformansnih kreditnih plasmana u funkciji reduciranja kreditnog rizika banaka, 101-102

- Иновации во финансиските инструменти

- Мотиви на правната и деловната сигурност на депозитно-кредитните активности и

- Промени во однесувањето на банкарските комитенти.

Политичките односи што влијаеле на реструктуирање на банките се однесуваат на воспоставување монетарна унија во рамки на ЕУ, создавање единствена валута со изедначување на финансиските инструменти и условите на банката. Интернационализацијата на банкарското работење е поврзана со истовремениот процес на унификација на работната филозофија на банките.

Политичките процеси се поврзани со транзицијата во Источна Европа што ја следат процесите на реструктуирање на банките и нивните трансформации на работењето во насока на пазарното движење. Банките со дистрибутивни функции во процесот на работење со економијата преоѓаат на пазарните механизми во деловната политика.

Економските фактори што доведуваат до реструктуирање на банките се однесуваат на сè поотворени процеси на фузија и банкарски набавки, особено во Европа и САД, што резултира со експлозивно ширење на потенцијалот на банките, промени во структурата на средствата во нивниот кредитен потенцијал, подготовки на банката за поголема конкуренција на финансиските пазари со другите небанкарски институции. Истовремено и конкуренцијата меѓу самите банки станува се поостра, и на полето на собирање банкарски депозити и на полето на кредитирање, но и со положбата и однесувањето на финансискиот пазар[21].

Правните мотиви се однесуваат на потребата од поголема сигурност во работењето на банката, како и потребата од утврдување на степенот на капитал на банката во однос на нејзиниот актив, потребната структура на средства, правно регулирање на односите на меѓународен план и сл. Во повеќето земји наместо поделба на банките на комерцијални и инвестициски, сè повеќе се користи типот на

[21] Современите банки сè повеќе се вклучуваат во одредено производство, сите се доминантни учесници на пазарот на финансиите и на пазарот на капиталот, во берзанските работи, увозот и извозот на стоките и технологијата, финансирањето на државата и крупните проекти

универзална банка. Сето тоа е следено со процес на диверзификација на дејностите со кои се занимава банката, поголема еластичност на средствата со кои располага и пофлексибилна кредитна политика на банката.

Однесувањето на коминтентите на банката многу брзо се менува поради пораст на степенот на образование на населението, а заедно со тоа и инфорираноста за функционирањето на пазарните средства и хартии од вредност (берзанско работење, компјутеризација, информатичка револуција).

Населението сè помалку ги користи класичните банкарски депозити со минимален ризик, а сè повеќе се насочува кон поризични и попрофитабилни инвестиции во хартии од вредност на парабанкарските институции - инвестициски и пензиски фондови, заеднички финансиски фондови, фондови на социјално осигурување итн. Во активата на банката доаѓа до поголемо учество на хартии од вредност (секјуритизација), што значи заштита од ризици во пласманот на средствата.

Големите промени во банкарството се причина за големи промени и во иновацијата на финансиските инструменти со нов концепт на банкарско работење. Класичните банки стануваат финансиски сервиси на сите финансиски услуги. Корпорациите од сферата на производството стануваат финансиски институции кои даваат финансиски и кредитни услуги, кои порано се сметаа за исклучиво банкарски работи.

Можноста за евалуација на желбите и потребите на клиентите, и особено можноста за директен контакт со клиентитедавајќи помош и совети, се најзначаен потенцијал за успех на самопослужувачкото банкарство[22]. Поради тоа што онлајн советите и процедурите се многу стандардизирани, самопослужувачкото банкарство не може да ги исполни очекувањата на софистицираните клиенти. Затоа банката може да избере стратегија на пониски цени на услугите, користејќи интернет или телефонија за комуникација со клиентите, или да развие мрежа на филијали и шалтери, кои во комбинација со самопослужувачкото банкарство

[22] Sannes R., Self-Service Banking: Value Creation Models and Information Exchange, 2010, 13-18

овозможуваат подобро давање на услуги и послоевит пристап кој се заснова на потребите на клиентите[23].

За воведување и развивање на самопослужувачкото банкарство треба да се исполнат одредени предуслови на банката, под чија контрола се внатрешните фактори на организацијата. Ниската информатичка писменост и високите цени на телекомуникациски услуги се најчести пречки за поширока примена на услугите во смопослужувачкото банкарство. Во такви услови банките не можат позначајно да придонесуваат за зголемување на бројот на корисници на нови услуги. Доколку се земат предвид вкупните трошоци пред лансирањето на нови услуги и за време на нивната експлоатација, разбирливо е тоа што само големите банки можат да понудат нови услуги[24].

2.4 Современите банки и модерната држава

Функцијата на современите банки и сè поразновидните услуги што ги вршат ги стават во групата организации од посебен општествен интерес. Функциите на создавање пари, работа со депозити, давање кредити, задоволување на економските текови со краткорочни и долгорочни средства, вршење на девизни услуги и платен промет со странство, им наметнуваат обврска на банките нивната деловна политика да ја усогласат и да ја подредат на макроекономската политика. Поради тоа, начелата на банкарското работење како ликвидност, сигурност, рентабилност и доверливост добиваат голема важност.

Основна карактеристика на современото банкарство е сè побрзиот истовремен процес кој опфаќа[25]:

- концентрации во банкарството

- дисперзија на работата на банките

[23] http://inform.nu/Articles/Vol4/v4n4p139-148.pdf
[24] Roncevic A., Nove usluge bankarskog sektora, ekonomski pregled, 2006
[25] Zivkovic A., Stanic R., Krstic B., Bankarsko poslovanje i platni promet, CID Ekonomski fakultet, Beograd, 2006, 137

- интернационализација на банките

- зајакнување на влијанието на државите врз надзорот и насочување на банкарската активност и

- монополизација на финансиските пазари и пазарот на капиталот преку банкарскиот систем.

Истовремено во банкарството се јавуваат и овие значителни промени:

- национализација на централните банки

- поддржување на најголемите деловни и комерцијални банки

- создавање крупни финансиски институции и фондови (инвестициски, пензиски фондови)

- проширување на влијанието на државата (директно или преку централната банка) врз деловната политика на банките (политика на кредити и политика на средства, регулирање на ликвидноста, влијание на висината и структурата на каматните стапки)

- контрола врз работењето со хартиите од вредност и со основните услови на пазарот на пари и пазарен капитал.

Современата држава во состав на целокупниот економски државен интервенционизам во голема мера влијае на полето на банкарството. Државата директно интервенира во работите со кои банката може да се занимава преку ингеренции во политиката на активни и пасивни каматни стапки, ги одредува селективните приоритетни намени во системот на кредитирање, ги одредува основните цели на монетарно-кредитната политика, ги обврзува банките да купуваат државни хартии од вредност, фаворизира одделни банкарски работи поддржувајќи ги преку мерките на фискалната политика. Тоа укажува на фактот дека ни на развиените банкарски системи не им се дозволува целосно автономно да дејствуваат. Иако профитот и понатаму е основен мотив за работење на банките, сè

повеќе се почитуваат општите економски текови и цели на општата развојна политика.

Присуството на современата држава во модерното банкарство е со цел спречување на стихијата и на масовниот банкрот на банките, одржување доверба кај депонентите во деловната политика и бонитетот на банката, задржување на контрола врз основните економски и монетарни текови, спречување на појава на монопол итн.

Финансирањето преставува сложен процес со кој се врши планирање, обезбедување и користење на потребните парични средства, како за тековно, така и за развојно работење. Составен дел на финансирањето се постапките кои менаџментот ги спроведува за обезбедување на финансиски средства неопходни за работењето на деловниот субјект. Одлуката за тоа кои извори на финансирање ќе се користат при работењето на деловниот субјект, ја дефинира оптималната структура на капиталот. Теоретски, оптимална структура на капиталот е структурата при која трошоците на капиталот се најниски. Ова укажува на сложеноста на одлуката за бирање извори на финансирање. Денес постојат повеќе извори на финансирање, а има можност и за нивно комбинирање. Изворите за финансирање се избираат или се комбинираат во зависност од фазата на развој на самиот деловен субјект, потенцијалниот раст на секторот во кој дејствува, аверзијата на менаџментот кон ризикот, цената на изворот на финансирање и т.н.

2.5 Услуги поврзани со плаќањата

Банките нудат механизми кои на клиентите им овозможуваат да ги реализираат плаќањата. Системот за плаќање претставува организиран аранжман за пренос, односно за трансфер на вредноста меѓу учесниците. Главните видови плаќања за личните клиенти се реализираат со пишување чекови од нивните тековни сметки или преку плаќање од дебитни или кредитни картички. Исто така, се обезбедуваат различни други услуги на плаќања вклучувајќи жиро (или кредитни трансфери) и автоматизирани плаќања како што се директните задолжувања и трајните налози.

Во повеќето земји, системите за малотрговски плаќања се во сопственост и под раководство на главните банки. Постојат неколку видови на безготовински плаќања, како што се[26]:

- чековите – имаат широка примена како средство за плаќање за производите и за услугите. Ако лицето А купува производи и му дава чек на лицето Б, лицето Б е тоа што одлучува дали чекот ќе го исплати на сопствена банкарска сметка. Банката на лицето Б во тој случај покренува барање за задолжување на сметката на лицето А. Банката на лицето А го одобрува (дава клиринг) за чекот, по што се случува трансфер на средства (порамнување). Плаќањата од чек се познати како дебитни трансфери, бидејќи претставуваат пишани барања за задолжување на сметката на плаќачот.

- кредитни трансфери – (или банкарски жиро кредити) претставуваат плаќање каде што клиентот дава инструкции до својата банка да изврши трансфер на средства директно до банкарската сметка на корисникот. Потрошувачите користат банкарски жиро-трансфер плаќања за да платат фактури или да извршат авансно плаќање за порачаните производи.

- трајни налози – претставуваат инструкции од клиентот (носител на сметка) до банката за плаќање фиксен износ во редовни интервали на сметка на друг поединец или компанија. Банката ја има одговорноста да запомни кога треба да ги реализира овие плаќања. Само носителот на сметката може да ги смени инструкциите од трајниот налог.

- директни задолжувања – ги покренува снабдувачот кој снабдил производи/услуга, а клиентот мора да го потпише директното задолжување. Инструкциите за директно задолжување обично носат различни износи и временски моменти во кои се случува задолжувањето; и местото на задолжувањето треба да биде фиксно или променливо (вообичаено фиксно). Ако се пропуштат одредени плаќања, снабдувачот може да побара реализација на пропуштеното плаќање. Доколку плаќањата континуирано се пропуштаат подолг временски период, банката на клиентот го откажува директното задолжување.

[26] Касу Барбара, Џирардоне Клаудија, Молину Филип, 2012, Вовед во банкарството, Арс ЛАМИНА

- пластични картички (кредитни картички, дебитни картички, чековни гаранциски картички, патнички картички и картички за забавни активности, картички со попуст од одредени продавници и „паметните“ или „чип“ картички) - технички, пластичните картички сами по себе не делуваат како механизам за плаќање – тие помагаат да се идентификуваат клиентите и да се креира плаќање кое се базира врз документ на хартија или документ во електронска форма.

- кредитни картички – на носителите им нудат претходно договорен кредитен лимит кој се користи за купување во малопродажните продавници и на други продажни места.

- чековните гаранциски картички – за првпат беа воведени поради отпорот на малопродажните трговци да прифаќаат лични чекови. Најчесто, кога се плаќа со чек, дополнителна идентификација на плаќачот се обезбедува со покажување на чековната гаранциска картичка, при што деталите од картичката се запишуваат на чекот со цел да се гарантира плаќањето. Најголем дел од овие видови картички делуваат и како дебитни картички.

- патнички картички и картички за забава (односно картички со наплата) – обезбедуваат механизми за плаќања и овозможуваат одложување на плаќањето до крајот на месецот, но тие овозможуваат бескаматен кредит. За разлика од кредитните картички, сите сметки мора да бидат платени на крајот од месецот и не е дозволено никакво обновување.

- паметни, мемориски или чип-картички – содржат микропроцесор или мемориски чип. Картичките со микропроцесори можат да додаваат, да бришат и на друг начин да постапуваат со информациите на картичката и можат да вршат најразлични функции и да складираат односно сочуваат најразлични информации.

ГЛАВА 3

Кредитни производи на банките во РСМ

3.1 Институционален аспект на банкарскиот систем во Република Македонија

Банкарскиот систем во Република Македонија, од институционален аспект, го сочинуваат[27]:

- Народна банка на Република Македонија - независна централна банка со статус на правно лице, чија основна цел е постигнување и одржување на ценовната стабилност за одржување на стабилен, конкурентен и пазарно-ориентиран финансиски систем. НБРМ е составен дел на европскиот систем на централни банки, така што ја поддржува општата економска политика на Европската Унија, во согласност со принципите од Договорот за основање на Европската заедница.

- Комерцијални банки - имаат доминантна улога во денешниот банкарски систем со 99,3 % учество во вкупната актива (банки и штедилници) и 99,7 % во вкупните депозити на нефинансиските субјекти, што ја покажува незначителната улога на штедилниците во структурата на банкарскиот систем. Банките во Република Македонија, од аспект на финансиските услуги што ги нудат, се од универзален тип.

- Штедилници - вториот сегмент од банкарскиот систем во Република Македонија, како финансиски институции што прибираат денарски штедни влогови од физички лица и одобруваат кредити на физички лица и лица кои вршат самостојна дејност. Тие спаѓаат во групата депозитни финансиски институции, а нивниот домен на работа се активностите на населението. Токму поради тоа, пак, нивната улога во банкарскиот систем е маргинализирана, бидејќи нивното учество е 0,7 % во вкупната актива (банки и штедилници) и 0,9 % во вкупните кредити и 0,3 % во вкупните депозити на нефинансиски субјекти.

- Фонд за осигурување на депозити - има значајна улога во поддршката на банкарскиот систем на РМ, главно, во поглед на зголемувањето на штедењето и поттикнување на инвестициите, преку осигурување на депозитите на банките и штедилниците до определено ниво (не повеќе од денарска противвредност на 30.000 евра по депозит во една банка, филијала на странска банка или штедилница). Фондот

[27] Неновски Томе; Делова Јолевска Евица: Пари и банкарство, УАКС, 2012

за осигурување на депозити е конструиран во ноември 2000 година и фукнционира како акционерско друштво на банките и штедилниците, при што претставува основа за враќање на довербата во банкарскиот сектор по екстерно наметнатиот проблем на замрзнатото девизно штедење на граѓаните и распадот на пирамидалните штедилници и неколку мали банки што резултираше со ниско ниво на штедење и финансиска интермедијација.

- Законски и подзаконски акти. Кредитните производи може да се јават во улога на значаен инструмент во рацете на општеството, бидејќи со него може да се поттикнува забрзан стопански развој. Можат да бидат користени како средство со кое се влијае врз обемот, односно врз стабилноста на националната валута. Со остварувањето на адекватен обем, динамика и структура на општествената репродукција, се остварува определена економска, но и социјална цел во националната економија.

Технолошки иновации во банкарството овозможуваат поголема дискреција и персонализирана услуга прилагодена за потребите на секој клиент индивидуално.

Брзиот развој на технологиите и се поголемиот број на иновации во сферата на телекомуникациските уреди и мобилни телефони директно влијае и на голем број промени во повеќе сектори од економијата. Бизнисмените континуирано бараат решенија за поголема ефикасност и продуктивност во нивното работење, а токму овие иновативни софтверски решенија им овозможуваат можност за контрола на голем број оперативни операции директно од нивните мобилни уреди. Со употреба на овие технологии и системи, тие го следат бизнисот 24/7, имаат можност да ги забележат сите потенцијални проблеми и да реагираат брзо со цел подобар квалитет на услугата или производот кој го нудат. Работното време, физичкото присуство во канцеларија и координација со поголема група на вработени за комплетирање на анализи се проблеми кои остануваат во минатото.

Следејќи ги технолошките иновавии и банкарската индустрија почна да се прилагодува на модерните технологии и да ги моделира своите услуги и производи согласно ново-креираните потреби на пазарот. Голем дел од банките успеаја да направат целосен редизајн на традиционалниот модел за опслужување на клиентите. Филијалите распространети на голем број локации, со скапа инфраструктура и

фиксни работни часови ги заменија со дигитални платформи кои нудат можност за 24 – часовна услуга за клиентите. Доколку досега беше потребен прилично голем тим на вработени за опслужување на потребите на клиентите, сега локацијата од каде што се опслужува клиентот е сосема ирелевантна. Мобилните апликации и платформите за електронско банкарство им овозможуваат на клиентите да ги остварат банкарските трансакции директно од нивниот компјутер или мобилен телефон, па така, отстапувајќи од традиционалното банкарство, и банките и потрошувачите уживаат во предностите кои им ги донесе дигитализацијата.

Светските банкарски индустрии го започнаа овој тренд на дигитализација уште во почетокот на 21-ви век, поставувајќи основа за промени и во помалите економии.

И во Македонија, банките почнаа да ги следат модерните платформи за електронско работење и да ги прилагодуваат своите услуги и производи на потребите на граѓаните, иако не може да кажеме дека традиционалното банкарство е комплетно оставено во минатото. Македонските банки се уште имаат широко распространета мрежа на филијали и банкомати и нудат шалтерски услуги на секој кој влегува во филијалата.

Во продолжение ќе разгледаме дел од кредитните производи на банките во Република Македонија и воопшто во светот.

3.2 Кредити

Кредитот е дефиниран како економско-правен однос меѓу две физички или правни лица од кои едното лице е должник, а другото е доверител.

Доверителот мора да има право на контрола на користењето на средствата, а корисникот мора да има правна сигурност во врска со користењето на кредитот според одредбите од договорот за кредит, но и обврска да го врати кредитот навреме и во полн износ.

За да се одобри клредитот треба да постои:

субјект - доверител, кој има интерес да ги отстапи средствата со кои располага,

субјект – должник кој има интерес да ги преземе потребните средства под определени услови

обврска за враќање на кредитот

камата како надоместок за користење

рок за враќање

Кредитите можат да се класифицираат според повеќе карактеристики, а според обликот во кој се даваат можат да бидат:

- **Натурални кредити**. Се даваат во реални добра, се враќаат во натурални добра и каматата се плаќа во добра. Ова е праоблик на кредитот и денес ретко се среќава.

- **Комерцијални кредити**. Се дава во вид на стока, се враќа во пари и каматата се плаќа во пари. Се користат во националната економија, но и во меѓународната размена кога се кредитираат увозниците од страна на странските испорачувачи.

- **Паричен или банкарски кредит**. Се дава во пари, се враќа во пари и каматата се плаќа во пари. Банките ги даваат овие кредити за опло ду вање на капиталот (камата), унапредување и насочување на произ вод ст вото, на извозот, увозот, зголемување на потрошувачката и др.

- **Кредит на тековна сметка**. Се утврдува определена сума пари на тековна сметка што ја има некој комитент од страна на самата банка. Со тоа се зголемуваат обртните сретства на комитентот.

- **Есконтен кредит**. Пред да се даде кредитот се испитува кредитната способност, т.е. бонитетот на главниот меничен должник и жирантите. Основа за давање на овој вид кредит се есконтираната меница на комитентот на банката.

- **Ломбардниот кредит** најпрвин се појавил во италијанската покраина Ломбардија. Ваквата појава била прифатена и во други земји во светот.

Ломбардниот кредит е покриен (обезбеден) кредит, бидејќи се бара депонирање на определен залог (стока, хартии од вредност, скапоцени камења и сл.).

Независно од висината на каматната стапка, Ломбардниот кредит за фирмите е неповолен, бидејќи им ја намалува нивната деловна способност.

- Под **Хипотекарен кредит** се подразбира кредит што е обезбеден со хипотека, залог на некој недвижен имот. Ова се долгорочни кредити (10-30 години), кои се одобруваат во висина од 50 – 70% од прометната вредност на заложениот имот).

- **Гарантни кредити**. Ова се кредити што не се даваат во пари, туку во вид на гаранција за некоја работа или предмет. Се даваат по пат на акцепт, жирирање, гарантни писма итн.

- **Акцептен кредит**. Кредитот го дава деловната банка по пат на акцептирање на меница која на неа ја влече нејзин комитент или некое друго лице. Деловната банка става свој потпис (акцепт) на меницата и со тоа како главен должник се обврзува дека на имателот на меницата ќе му го исплати меничниот износ доколку нејзиниот комитент не ја откупи меницата во предвидениот рок.

- **Авален или Кауционен кредит**, кај кој се бара давање гаранција и се примаат обврски, но тоа не се врши во менична форма, туку во облик на гарантно писмо. Како гаранција, се смета гаранцијата на банката дека должникот во договорениот рок и начин ќе ја исполни својата обврска и дека банката, доколку тоа не го стори должникот, на прва покана и без спор таа обврска ќе ја намири.

- **Рамбурсен кредит** е посебен вид акцептен кредит. Со него се плаќа прекуморскиот увоз или извоз, при што во двата случаи банката се јавува во улога на услужен акцептант.

- **Винкулациониот кредит** претставува давање аванс на купувачот на стоката која патува од продавачот на адреса на купувачот. Со тоа банката стекнува

право на фидуцијарна сопственост над таа стока и ја пренесува на купувачот откако тој ќе го намири авансот.

- **Револвинг кредит**. Деловната банка овој кредит му го одобрува на својот коминтент, а негова основна карактеристика е постојаното обновување.

- **Жиро кредит.** Во основа тоа е гарантен кредит, кој банката го дава на тој начин што на меницата која ќе биде поднесена на есконт на не која друга банка, го става својот потпис како жирант и за тоа наплатува посебна провизија.

- **Пост или Поштенски кредит** е кредит кој банките што се во меѓусебна деловна врска го договараат меѓусебе. Банките се договараат да се кредитираат додека стигне покритието. Името пост кредит доаѓа оттаму што се очекува покритието да стигне со следната пошта.

- **Авален или Кауционен кредит**, кај кој се бара давање гаранција и се примаат обврски, но тоа не се врши во менична форма, туку во облик на гарантно писмо. Како гаранција, се смета гаранцијата на банката дека должникот во договорениот рок и начин ќе ја исполни својата обврска и дека банката, доколку тоа не го стори должникот, на прва покана и без спор таа обврска ќе ја намири.

- **Кредити во надворешната трговија**. Надворешно трговските трансакции мораат да користат банкарски услуги и секогаш се поврзани со некој вид кредит. Овие кредити можат да бидат: обртни, инвестициони, производствени, потрошувачки, краткорочни, среднорочни и долгорочни.

3.2.1 Управување со кредитниот ризик во Македонија

Под „кредитен ризик“ се подразбира ризикот од загуба за банката, поради неможноста нејзиниот клиент да ги намирува своите обврски кон неа, во договорениот износ и/или во договорените рокови.

Управувањето со кредитниот ризик е дел од целокупниот систем на банката за управување со ризиците и ги исполнува барањата за управување со ризиците определени со Законот за банките, регулативата на Народната банка за методологијата за управување со ризиците, како и останатите подзаконски акти

донесени врз основа на овој закон. Методологијата на управување со ризикот на НБРМ ги вклучува класификацијата, начинот на утврдување на исправката на вредноста и износот на посебната резерва (очекуваната кредитна загуба), супервизорските стандарди за пристигнатите за наплата, а ненаплатени побарувања и опфатот и елементите на управувањето со кредитниот ризик.

3.2.2 Класификација на кредитната изложеност

Банката е должна да изврши класификација на кредитната изложеност најмалку еднаш месечно.

При класификацијата на кредитната изложеност при нејзиното одобрување, банката ги има предвид кредитната способност на клиентот, односно квалитетот на проектот и уредноста во подмирувањето на обврските.

Кредитната способност на клиентот, односно промената во неговата кредитна способност се оценува со примена на следниве критериуми[28]:

- карактерот на клиентот, односно неговите статусни и економски особености и квалитетот и стручноста на органите на управување и надзор;

- употребата на средствата е/не е во согласност со договорената намена на кредитната изложеност;

- употребата на средствата од кредитната изложеност ќе/нема да предизвика готовински прилив кај клиентот во обемот и динамиката што ќе одговараат на договорениот начин на отплата на обврските;

- висината на капиталот, резервите и имотната состојба на клиентот, остварените парични приливи на клиентот, како и способноста за остварување идни парични приливи;

- перспективата на клиентот и на дејноста на која ѝ припаѓа клиентот;

[28] http://www.nbrm.mk/content/Regulativa

- ликвидносната и профитабилната позиција на клиентот;

- можните влијанија од лицата поврзани со клиентот врз неговата кредитна способност;

- макроекономските или други показатели коишто можат да имаат влијание врз кредитниот ризик (на пример: стапката на невработеност, цените на недвижниот имот, каматните стапки, цената на производот којшто клиентот го произведува, односно на услугата што ја дава);

- политичката и економската состојба на земјата каде што се наоѓа седиштето на клиентот нерезидент;

- нивото на задолженост на клиентот;

- начинот на намирување на обврските врз основа на кредити и други форми на кредитна изложеност кон банката, кон други банки, обврски кон други правни и физички лица и слично, утврдено врз основа на внатрешни и/или надворешни извори на податоци (на пример: Кредитен регистар на Народната банка, кредитни бироа и слично);

- кредитниот рејтинг на клиентот, доколку клиентот има кредитен рејтинг;

- интерната категорија на ризик, доколку банката има развиено интерни категории на ризик;

- изложеноста на клиентот на валутен ризик, ризик од промена на каматни стапки и на други ризици.

Од аспект на управување со кредитниот ризик, организациската структура на банката треба да овозможи[29]:

- дефинирани надлежности и линии на одговорност;

- соработка и размена на информации при управувањето со кредитниот ризик;

[29] http://www.nbrm.mk/content/Regulativa

- дефинирани одговорности на организациските единици на банката коишто се носители на кредитната активност и коишто се надлежни за преземање кредитен ризик од една страна и на организациските единици коишто се надлежни за управување со кредитниот ризик и за заднински работи во врска со кредитирањето од друга страна, и

- дефинирање на лица/организациска единица за управување со нефункционални кредитни изложености.

Политиката за управување со кредитниот ризик, како и интерните акти за идентификување, мерење, контрола или намалување и следење на кредитниот ризик (правила, процедури и слично), кои банката е должна да ги воспостави и да ги примени, треба да содржат:

- Критериуми за одобрување кредити и друг облик на кредитна изложеност, вклучувајќи и критериуми за одобрување на кредитни изложености за финансирање на проекти.

- Критериуми за утврдување на промената на кредитната способност на клиентот/проектот имајќи ги предвид најмалку критериумите од точката 7 од оваа одлука, како и дефинирање на финансиските показатели коишто банката ќе ги користи при оцена на финансискиот капацитет на проектот.

- Критериуми за оцена на зголемување на кредитниот ризик како и критериуми за идентификување сигнали за влошување на кредитната способност на клиентите.

- Критериуми за утврдување на можни влијанија од лицата поврзани со клиентот врз неговата кредитна способност.

- Начин на утврдување на каматната стапка.

- Дефинирање и следење интерни лимити на кредитна изложеност.

- Дефинирање на дозволените исклучоци, постапката за нивно одобрување и дефинирање на прифатливото ниво на кредитна изложеност

- Дефинирање прифатливо ниво и вид на извор на отплата во однос на кредитна изложеност кон физички лица.

- Начин на утврдување и следење на уредноста во намирувањето на обврските.

- Оцена на кредитниот ризик што произлегува од валутниот ризик на кој е изложен клиентот и утврдување критериуми за одобрување кредити во девизи или во денари со девизна клаузула.

- Критериуми за следење на ризикот на земјата каде што се наоѓа седиштето, односно од каде што доаѓа клиентот - странско лице.

- Постапка и фреквенција на следење на пазарната вредност на обезбедувањето и за утврдување на периодот на очекувана наплата.

- Начин на утврдување на очекуваната кредитна загуба за вложувањата во должнички хартии од вредност коишто се класифицираат и мерат по објективна вредност преку останата сеопфатна добивка.

Оцената на кредитниот ризик што произлегува од валутниот ризик на кој е изложен клиентот, најмалку треба да се однесува на следење, анализа и проценка на (не)усогласеноста на девизната позиција на клиентот и нејзиното влијание врз можноста клиентот редовно да ги намирува своите обврски кон банката.

Информативниот систем (системот за известување) на банката треба да обезбеди извештаи најмалку за[30]:

- структурата на вкупната кредитна изложеност, според категоријата на ризик и по активности/области коишто се од значење за кредитната изложеност на банката;

[30] http://nbrm.mk/content/Regulativa/Nacrt_Odluka_InformativnaSigurnost_2018.pdf

- вкупната кредитна изложеност на банката кон поврзаните лица;

- нефункционални кредитни изложености;

- движењето на кредитните изложености од една во друга категорија на ризик, во одреден временски период на агрегатна основа;

- кредитни изложености одобрени врз основа на исклучоците дефинирани во интерните акти на банката;

- резултатите од стрес-тестирањето;

- реструктурирани кредитни изложености;

- отпишаните поединечно незначајни кредитни изложености;

- нивото и движењата на очекуваната кредитна загуба на ниво на

вкупната кредитна изложеност и по одделни активности/области (на

пример: сектори, валута, рочност и слично);

- наплатени нефункционални и отпишани кредитни изложености.

Народната банка ја проверува класификацијата на клиентот извршена од страна на банката и може да ѝ наложи на банката да изврши измена на категоријата на ризик и/или на износот на очекуваната кредитна загуба.

Банката е должна, веднаш по добивањето на известувањето од Народната банка (допис, записник или друг сличен документ), да ги спроведе измените.

Банките составуваат извештај за спроведувањето на одлуката според сметководствената состојба на крајот на секој месец и го доставуваат до Народната банка.

Рокот за доставување на извештајот е 8 дена по истекот на периодот за кој се известува.

На посебно барање на Народната банка, банката е должна да изготви извештај со состојба на друг ден и во друг рок коишто се различни од состојбата и рокот.

Банката е должна да ја извести Народната банка и за реструктурирањето на кредитната изложеност којашто претставува голема изложеност согласно со Законот за банките; отписот на кредитната изложеност; изработениот план за преземање активности за наплата и/или продажба на нефункционалните кредитни изложености, и извршената оцена и добиените резултати од оцената на реалноста на моделот за утврдување на очекуваната кредитна загуба на групна основа.

Банката е должна да доставува известување до Народната банка на месечна основа.

Гувернерот на Народната банка го пропишува упатството и образецот на извештајот за спроведувањето на одлуките и формата и начинот на доставување на податоците.

Филијалите на странски банки се должни соодветно да ги применуваат одредбите, имајќи ги предвид одредбите од Законот за банките и подзаконските акти донесени врз основа на законите со кои се регулира работењето на филијалите на странски банки во Република Македонија.

3.2.3 Законска регулатива

Поставеноста на законската регулатива од областа на финансиското работење е еден од клучните фактори кои ја детерминираат ефикасноста на банкарскиот систем. Ова особено се однесува на законската поставеност (и имплементацијата) во врска со наплатата на заемите односно преземањето на средствата дадени како колатерал во случај на неплаќање на заемот од страна на должникот. Основен предуслов за успешното работење на секоја банка е сигурноста и ефикасноста во процесот на решавање на судските спорови, што и овозможува на банката да води поефикасна (односно поекспанзивна) кредитна политика. Доколку законодавството не обезбедува брза, ефикасна и едноставна наплата, кредитното портфолио на банките ќе биде оптоварено со нефункционални заеми и пласмани во хартии од вредност. Од друга страна, ваквата структура на кредитното портфолио

ќе наложи поставување на повисоки каматни стапки на заемите, при што ќе се редуцираат и можностите за давање заеми (во отсуство на инвестициони проекти кои би можеле да остварат доволно висока добивка да ја покријат високата цена на заемот). Неможноста да се пласираат средствата условува нивно вложување во посигурни но ниско приносни хартии од вредност (благајнички записи или државни хартии од вредност) па дури и нивно чување на сметката на банката.

Негативните текови во економијата и поширокото окружување негативно се одразија и врз кредитната активност на банките. Во услови на економска и политичка несигурност, високи каматни стапки, ниско ниво на странски директни инвестиции и бавно преструктуирање на претпријатијата, банките се соочуваат со проблеми при пласирањето на прибраните средства.

Банкарскиот систем во секоја земја има незаменлива улога во обезбедувањето финансиски средства на недржавниот сектор со цел поддршка на економскиот развој. Следствено, успешноста од работењето на банките создава можности за поефикасно (поефтино) кредитирање на економските субјекти што резултира со зголемен потенцијал за инвестирање на претпријатијата и потикнување на личната потрошувачка на населението. Во услови кога македонските претпријатија се соочуваат со недоволна капитализираност и на недоволно ниво на странски инвестиции, финансирањето на претпријатијата од страна на банките е од особено значење за нивно поуспешно работење.

3.3 Факторинг

Финансирањето преку факторинг спаѓа во групата некласични банкарски производи, се јавува во посебни услови и има свои специфичности. Факторингот како посебна финансиска услуга придонесува за зголемување на процентот на наплата со што се подобрува протекот на пари кај клиентите на факторот, односно се зголемува ликвидноста на компаниите. Со доброто функционирање на факторингот компаниите и банките го зголемуваат бројот на клиенти и нивното кредитно портфолио, а на тој начин се постигнува поголема профитабилност на финансискиот пазар.

Факторинг компаниите се јавуваат како посебни операции на бизнисот на постоечките банки, а нивна основна дејност е откуп и наплата на долговите.

Во факторинг односите се сретнуваат следниве правни инструменти: цесија (остапување на побарување), преддоговор (што ги обврзува страните да ги склучат главните договори) и главен договор (главни елементи од договорот за продажба се предметите)[31].

Во Република Македонија финансиското друштво за факторинг „Faktor Trust“ и компанијата „Finance factoring“ се финансиски друштва што работат со факторинг.

Финансиско друштво за факторинг „Faktor Trust“ е основано во 2010 година и е лиценцирано од страна на Министерството за финансии на Република Македонија во согласност со Законот за финансиски друштва.

Главна цел на друштвото е да понуди поддршка при развојот на компаниите кои функционираат во македонската економија преку обезбедување на неопходната ликвидност, овозможувајќи им континуиран раст и непрекинат оперативен циклус.

Во 2019 година „Faktor Trust“ станува прва македонска членка на меѓународната организација за факторинг на независни факторинг компании Factor Chain International.

Цел на друштвото е да понуди поддршка на развојот на компаниите што функционираат во македонската економија обезбедувајќи неопходната ликвидност и овозможувајќи континуиран раст и непрекинат оперативен циклус. Негова основна дејност е да обезбеди краткорочно финансирање (факторинг, кредити и консултантски услуги поврзани со нив)[32].

Пред да одобрат револвинг лимит друштвата прво вршат проценка на кредитната способност на должниците. Врз основа на тоа ќе можат да ги продадат нивните побарувањата во рамките на одобрениот лимит. Максимална рочност на фактурите што се прифаќаат е 180 дена одложено плаќање. За секоја фактура што се продава, се исплаќаат помеѓу 80%-95% од нејзиниот износ, намалено за

[31] Студија за факторинг во Македонија, Southeast Europe Enterprise Development, Февруари 2005
[32] http://faktortrust.com.mk/web/za-nas/

провизијата за обработка. Парите се плаќаат директно на сметката на продавачот. Останатиот дел од износот влегува во таканаречениот резервен фонд и се враќа назад по извршената уплата од страна на крајниот должник, намален за каматата.

3.3.1 Домашен факторинг

Домашниот факторинг е финансиска трансакција, при која домашниот фактор откупува недостасани краткорочни побарувања од домашни должници, најчесто со право на регрес. Домашниот факторинг е погоден за компании од областа на производството, услужниот сектор како и домашните компании кои ги дистрибуираат своите производи и ги нудат со одложено плаќање.

3.3.2 Извозен факторинг

Извозниот фактор добива фактури од својот клиент (извозник) кон своите странски купувачи (увозници) и уплатува однапред од 70 до 90 % од износот на фактурата, врз основа на ризикот на купувачот и услугата за наплата предвидена од страна на увозниот фактор. По добиената уплата од страна на купувачот, увозниот фактор веднаш го уплатува целосниот износ на сметката на извозниот фактор. Доколку купувачот не е во можност да плати, а фактурата не е заложена или оспорена, увозниот фактор е должен да уплати под одобрување (PUA) 90 дена по датумот на достасување на фактурата.

3.3.3 Увозен факторинг

Услуга извршена од страна на увозниот фактор кој го обезбедува ризикот на купувачот до 100 % во рамките на одобрениот револвинг кредитен лимит и услуга за наплата кон извозниот фактор. Извозниот фактор ги отстапува фактурите на своите клиенти на увозниот фактор и истиот станува легален сопственик на побарувањата. Увозниот факторинг е наменет за странските компании што ги извезуваат своите производи во Република Македонија, како и за македонските компании што соработуваат со странските компании, кои преку увозниот факторинг можат да добијат подобри услови при отплатата, а истовремено им нудат гарантирано плаќање на своите странски партнери.

3.3.4 Факторинг без регрес

Увозниот фактор го презема ризикот од лоши долгови или несолвентни купувачи, под услов да не се покренати валидни спорови поврзани со побарувањата. Увозниот фактор обезбедува кредитна истрага и кредитна заштита, наплата, судски постапки и водење на евиденција на побарувањата.

3.3.5 Факторинг со регрес

Увозниот фактор го презема ризикот од лоши долгови или несолвентни купувачи. Помеѓу продавачот (извозникот) и неговиот извозен фактор е склучен договор каде продавачот повторно ќе ги откупи побарувањата (ако е направена авансна уплата) за која увозниот фактор не бил во можност да изврши наплата на побарувањата. Увозниот фактор овозможува водење на евиденција на побарувањата и наплата, но не го покрива ризикот на должниците. Од увозниот фактор може да биде преземена судска постапка, но извозниот фактор/извозникот мора да ги сноси сите трошоци поврзани со судската постапка. Како дел од наплатата, извозниот фактор од увозниот фактор може да побара верифицирање на фактурите.

3.3.6 Факторинг со кредитно осигурување

Факторингот вообичаено не го покрива ризикот од ненаплата или инсолвентност на побарувањата. Осигурителот го презема ризикот од лоши долгови или несолвентни купувачи, под услов да не се покренати валидни спорови поврзани со побарувањата. Осигурителот обезбедува кредитна истрага и кредитна заштита, наплата и судски постапки.

При револвинг се склучува договор за револвинг лимит, и на тој начин се овозможува редовен откуп на побарувањата на клиентите од одделни должници, а притоа претходно е одобрен кредитен лимит. Револвинг факторингот се препорачува, во случаи кога постојат должници со кои редовно се соработува и кои ги почитуваат договорените рокови за плаќање.

3.4 Лизинг

Лизингот претставува деловна можност за користење на средствата за работа без еднократно ангажирање на сопствени извори. Од една страна лизингот е начин на кредитно задолжување, облик на долг, а од друга страна начин на полесна и побрза алокација на средствата. Ануитетите се претвораат во лизинг рати. Ризикот од грешка при инвестирањето се пренесува на лизинг фирмата што е специјализирана во таа област. Во поглед на националната економија, лизингот е средство кое овозможува зголемување на ефикасноста на фондовите на средства кои сè уште недостасуваат.

Изразот „leasing“ потекнува од англискиот збор „lease“ што во превод значи наем. Лизингот претставува алтернативен начин на финансирање каде што е потребно да се истакне користењето на предметот на лизинг, а не сопственоста над него. Основната идеја на лизингот е профитабилното користење на некое инвестициско добро проследено со флексибилен начин на плаќање, кој овозможува инвестиција без дополнително ангажирање на основен капитал, успешно работење и најголема искористеност на средствата[33].

Во лизингот како субјекти се јавуваат три страни[34]:

- производителот на опремата или добавувачот на предметот

- корисникот

- давателот (друштвото за лизинг)

Постојат два основни типа на лизинг - финансиски и оперативен (закуп). Двата типа имаат свои специфични карактеристики и ги покриваат сите потреби на корисникот на лизинг.

Предностите на лизингот се во тоа што лизингот овозможува управување со сопствениот финансиски резултат, прилагодување на финансиските месечни

[33] BUNEA C., BONTAS A., 2013, Lease financing: A new dual approach, “Constantin Brâncoveanu” University, Romania, 226-230
[34] http://www.leaseurope.org/index.php?page=ranking

обврски во согласност со можностите и потребите, поволности во осигурувањето, попусти и трошоци кои можат долгорочно да се пресметаат, односно да се предвидат, краток рок од поднесување на барањето за финансирање до негово одобрување.

Постојат неколку видови лизинг, како што се оперативен лизинг, финансиски лизинг, продажба и користење[35].

3.4.1 Оперативен лизинг

Оперативниот лизинг овозможува користење на предметот на закуп и можност за негова замена со нов по истекување на договорот. Притоа давателот на закуп е економски и правен сопственик на предметот на закуп. Договорот се склучува за период до 60 месеци, данокот на додадена вредност се плаќа месечно и е вклучен во наемнината.

Договорената аконтација/гарантниот депозит и трошокот за обработка ги плаќа корисникот на закуп. Договорот за закуп е наменет за финансирање на физички и правни лица и не предвидува откуп на предметот на закуп од корисникот.

3.4.2 Финансиски лизинг

Финансискиот лизинг овозможува по истекување на договорот корисникот да стане сопственик на предметот на лизинг. Давателот на лизинг е правен сопственик на предметот, а корисникот на лизинг е економски сопственик на предметот на лизинг.

Договорот се склучува за период до 96 месеци и е наменет за финансирање на физички и правни лица.

Данокот на додадена вредност може да се плати во целост пред почетокот на договорот или да биде вклучен во лизинг ратата на месечно ниво.

[35] https://finance.gov.mk/files/u11/zakon_za_lizing_precisten_1.pdf

Корисникот на лизинг го плаќа договореното учество, трошокот за обработка и вкупниот ДДВ доколку не се финансира преку месечната лизинг рата.

Со уплата на последната рата корисникот на лизинг станува сопственик на предметот на лизинг.

Сите договори за финансиски лизинг се пријавуваат во Регистарот за лизинг кој се води во Централен регистар на Р.М.

3.4.3 Продажба и користење

Кај овој облик на финансирање корисникот на лизинг го продава предметор од своја сопственост на лизинг компанијата, за непосредно после тоа лизинг компанијата (Давателот на лизинг) со истиот клиент да склучи Договор за лизинг за истиот предмет.

Преку овој договор за лизинг најчесто се финансираат машини и опрема. Овие договори овозможуваат претворање на долгорочните средства во пари на жиро сметката на Корисникот на лизинг.

3.5 Форфетинг

Форфетингот подразбира купување обврски што стасуваат во наредниот период, а потекнуваат од испорака на производи и услуги, главно, од извоз, без право на регрес на кој било поранешен сопственик на побарувањето. Следствено на тоа, форфетингот претставува откуп на долгорочните парични побарувања (од извозникот) од страна на банката на комитентот, со определен дисконт што паѓа на товар на клиентот и тоа без право на регрес од таквото побарување кон продавачот, ако тоа остане ненаплатено од страна на трети лица. Ваквите побарувања се проследени со кредитни инструменти како што се: акредативот, меницата и банкарската гаранција, со рок на втасување од 180 денови до 5 години, без право на регрес[36].

[36] Schwizer, P., Managing factoring in banking groups, University of Parma (Gianluca Mattarocci) and University of Rome(Tor Vergata), 2006

За разлика од факторингот, форфертинг финансирањето се јавува кај големите проекти, при испорака на опрема или изградба на објекти и подразбира купување обврски што стасуваат во наредниот период, а потекнуваат од испораката на производите и услугите – главно, во извозот, без право на регрес на кој било поранешен сопственик на побарувањето[37].

Фирмата за форфертинг, која во најголем број случаи е банкарска организација, му исплатува на коминтентот определена сума намалена за провизијата и есконтната камата, а таа подоцна го наплаќа своето побарување од корисникот на опремата или градежниот објект. На ваков начин продавачот на опремата или изведувачот на градежните работи, всушност, побарувањата и ги продаваат на банката со што брзо доаѓаат до готови средства во помал износ, но со можност да започнаваат нови деловни аранжмани, а банката подоцна врши наплата на побарувањето.

Пред финално да се заклучи форфертинг-аранжманот треба да постои целосна соработка меѓу коминтентот, банката и корисникот на опремата или инвестициската изградба.

Во деловната пракса, во најголем број случаи се врши форфетирање на увозот, односно извозот на следниве производи и услуги[38]:

- производи - рокот на форфетирање е од 90 денови до 18 месеци

- услуги - рокот на форфетирање е од 190 дена до 3 години)

- технологија - рокот на форфетирање е од 180 дена до 5 години

- капитална опрема - рокот на форфетирање е од 2 до 7 години

- постројки - рокот на форфетирање од 3 до 7 години

- градежништво /проекти - рокот на форфетирање е од 3 до 7 години

[37] http://add.coolreferat.com/docs/index-295.html
[38] Трајановски, Г., Форфетинг, Економски поимник, Стопанска банка, год. XXIX, бр.7-8, 2005

При финансирање со форфетинг можат да се јават следниве ризици[39]:

- Политички ризик - настанува со воведување вонредни мерки на државата или политички инциденти (војни, цивилни немири...)

- Трансфер ризик - произлегува од неможноста или одбивањето државата или останатите официјални институции да извршат плаќање во договорената валута или прогласуваат мораториум

- Валутен ризик - еден од најважните ризици што се јавува со променливиот курс на домашната валута, бидејќи може да има ефект врз промената на вредноста на договорот и тоа за позначителен износ особено кога се конвертира во домашната валута на извозникот, па може да доведе и до загуби за сопственикот на побарувањето;

- Комерцијален ризик - подразбира неспособност или неподготвеност на должникот или гарантот да платат.

Основна цел на форфетингот пред сé е комерцијална стимулација и финансирањето на извозот преку активирање на паричните средства за работење, како и обезбедување од ризиците особено во земјите во кои државата не ги заштитува своите извозници од комерцијални или некомерцијални ризици.

Едноставноста и брзината на обработката на документација и поголемата маржа од кредитните операции се главните придобивки за форфетерот, а недостатоци се тоа немањето регрес во случај на неплаќање на долгот, одговорноста за проверка на кредитоспособноста на гарантот; можноста да се сноси каматен ризик по истекот на сметките, неможноста да се изврши плаќање пред терминот.

Меѓу факторинг и форфертинг финансирањето постојат и одделни сличности. Имено, продавачот и во едниот, и во другиот случај брзо доаѓа до готови средства, не чекајќи го рокот да ги наплати своите побарувања.

[39] Јовановски, П., Финансиски менаџмент, Скопје 2005

Разликите меѓу факторинг и форфетинг финансирањето се согледуваат од следните аспекти[40]:

- кој се јавува во улога на фактор, рочноста на побарувањата, кој го презема ризикот, начин на формирање на аранжманите и каматната стапка. Така, факторинг финансирањето, во најголем дел, го извршуваат факторинг фирми, а во помал дел банки. Од друга страна, форфетинг аранжманите ги вршат исклучиво банки. Краткорочните побарувања, кои не поминуваат рок од 6 месеци, се предмет на факторинг аранажманите, додека, пак, среднорочните и долгорочните побарувања се предмет на форфетинг аранжманите. Исто така, побарувањата од странство се исклучиво предмет на форфетингот, а кај факторингот предмет можат да бидат побарувања како од домашни купувачи, така и од странски купувачи. Ризикот за наплата кај форфетингот го презема финансиерот (форфетиерот т.е. банката), а кај факторингот, доколку врши наплата во име и за сметка на коминтентот, не мора да го преземе ризикот (односно во зависност од тоа дали се работи за факторинг со или без право на регрес). Притоа, факторот, во случај на факторинг без право на регрес, презема само трговски и фирмен ризик, а форфертиерот претходните два плус валутни, политички, социјални и законодавни ризици

- Договорите кај форфетинг аранжманите се прават за секој деловен аранжман, а кај факторингот може да се договори глобална цесија или начелно за една година. Што се однесува до каматната стапка, таа кај факторинг финансирањето е пониска и е онаа што владее на пазарот на пари, а кај форфетинг финансирањето е повисока и скоро е изедначена со каматната стапка на пазарот на капитал.

[40] Недановска Катерина, 2016, Можности и перспективи за користење на факторингот и форфетингот како специфични извори за финансирање на деловните субјекти, магистерски труд

ГЛАВА 4

ЕМПИРИСКО ИСТРАЖУВАЊЕ

4.1 Емпирискпо истражување за банкарските производи и иновации во банките во РСМ

Теоретските податоци презентирани во овој труд се надополнети со наше истражување спроведено со цел да собереме податоци и да добиеме повратни информации од корисниците. Истражувањето беше спроведено со користење на онлајн анкета и пополнети анкетни прашалници и беше пополнето од испитаници од различен пол, возрасни групи, нивоа на образование, занимања и лични интереси.

Целта на ова истражување е да се дефинираат упатствата за подигнување на целокупниот квалитет на работата на банките и да се оцени задоволството од напредокот и внесувањето нови и модерни производи во банкарското работење, преку добивање повратни информации од самите клиенти.

Истражувањето во овој магистерски труд се однесува на анализа на современите трендови во банкарското работење, развојните концепти за поквалитетно дејствување и задоволување на клиентите на најдобар начин и тенденциите за што поуспешно работење и поголема конкурентност и како крајна цел, раст на пазарната вредност и максимизација на профитот.

Исто така, целта на овој труд е и да ја анализира и објасни комуникацијата меѓу банката и корисниците и во која мера корисниците се задоволни од функционирањето на банките, нивната организираност и модернизацијата, а потоа и улогата на комуникацијата преку фазите на развој на банкарските производи, промоцијата на банкарските услуги и елементите на комуникацискиот микс на банкарските услуги.

4.2. Квантитативна анализа на резултатите од истражување

Поаѓајќи од проблемот на истражувањето, кој би дал сигурен, ефикасен, точен и објективен резултат, во трудот се користени општи методи и методи на собирање на податоци. Од општите метод користев хипотетички и компаративен метод. Методите и техниките за собирање податоци се анализа на содржината и статистички метод.

Исто така, користено е теоретско истражување, како и научни сознанија. Истражувањето е спроведено со метод на испитување со користење на прашалник кој содржи: општи прашања, прашања поврзани со средствата и начинот на комуникација со банката, како и проверка на задоволството на клиентот со банката и нејзините производи.

Анкетниот прашалник беше обработен на примерок од 55 испитаници, и беше изработен во дигитална форма и дистрибуиран по електронски пат, односно по е-пошта и преку социјалните мрежи.

Се состои од 10 прашања од затворен тип – да-не прашања и прашања со неколку можни одговори. Некои прашања се составувани според принципот Ликертова скала, на кои испитаниците можеа да одговараат со оценки од 1 до 5.

Целта на анкетата е да се утврди колку клиентите се задоволни од работењето на банките, од производите што ги нудат, зачестеноста на внесување иновации и новитети во работењето на банката.

4. 3. Квалитативна анализа на резултатите и потврдување на поставените хипотези

Во креирањето и создавањето на овој труд се тргна од потребата да се направи сеопфатна анализа која ќе овозможи согледување на постоечките современи трендови и иновации во банкарското работење. Ова е од причини што потребата на банкарското работење последниве неколку децении го карактеризираат големи промени. Овие промени се последица на голем број на различни фактори. Традиционалното банкарско работење, кое од минатиот век доживува огромна трансформација во современо банкарско работење условено под влијание на: интернационализацијата и глобализацијата на вкупното општествено живеење, нови начини и форми во дерегулацијата на работењето, брзиот развој на информатичката технологија, зголемената конкуренција и концентрација особено во банкарството и уште многу други фактори.

Во рамки на спроведеното теоретскои и емпириско истражувањето кое беше реализирано со цел научно да бидат поткрепени и потврдени претходно поставената главна теза и двете подхипотези се прави понатамошна анализа на резултатите од истражувањето.

За таа цел се користеа одговорите од Анкетниот прашалник кој беше структуриран и наменет за истражувачките цели на трудот. Според добиените одговори на испитаниците, и спроведената анализа на резултатите од Анкетниот прашалник, многу ставови и мислења на испитаниците на пооделни прашања сосема го потврдуваат нашиот став дека улогата на иновациите и развојните трендови допринесуваат во унапредување на работата и ефикасноста на банките. Тоа создава градење на поблизок, побрз и современ пристап до клиентите.

Во објаснување на тврдењата на испитаниците тргнуваме од поставената **главна хипотеза** на овој труд која гласи дека: ***Банките ги применуваат современите трендови и иновации и со тоа го подобруваат квалитетот на работењето и зголемувањето на пристапноста до клиентите.***

За да ја потврдиме поставената главна хипотеза дека банките ги применуваат современите трендови и иновации и со тоа го подобруваат квалитетот на работењето и зголемувањето на пристапноста до клиентите тргнуваме последователно преку анализа на двете посебни хипотези, посебна хипотеза 1, и посебна хипотеза 2.

Првата, посебна хипотеза 1 гласи: *Со примена на иновациите банките го подобруваат квалитетот и видовите на банкарските производи***.**

Оваа ***посебна хипотеза 1,*** ја потврдивме со резултатите добиени од одговорите на прашањата од Анкетниот прашалник под број: 2, 3, и 4.

Во Прашањето број 2: На кој начин најчесто ги користрите банкарските услуги? Од добиените одговори се гледа дека 64% од испитаниците ги користат современите начини и форми на пристап до банкарските услуги (меил, телефон, електронско банкарство).

Прашањето број 3: Дали сте задоволни од комуникацијата со вработените во банката и со начинот на кој ги презентираат нивните понуди? Од одговорите на испитаниците, 49% одговориле дека се задоволни од овој начин на комуникација, а само 22% одговориле со не.

Прашањето број 4: На кој начин се информирате за услугите на банката? Само 15% од испитаниците одговориле дека се информираат преку одење во банка, што

значи дека другите 71% го користат начинот на информирање преку преку реклами и веб сајтот на Банката.

Одкако ја потврдивме првата посебна хипотеза пристапуваме кон потврдување на втората посебна хипотеза.

***Втората п*осебна хипотеза 2 гласи:**

Банкарските иновации го олеснуваат пристапот и задоволството на клиентите од користењето на банкарските производи и услуги.

Оваа посебна хипотеза 2, се потврдува преку користење на резултатите со реакциите на испитаниците при одговорот на прашањето број: 5, 8 и 9.

Прашањето број 8: Модерното и технолошки пристапното работење на банката е една од причините при одбирање на одредена банка. Поголемиот дел од испитаниците одговориле 37%, се согласиле со овој став.

Прашањето број 9: Дали банката со која работите поседува модерна опрема? При овој став на испитаниците се гледа дека 35% сметаат дека банките располагаат со модерна опрема, другите се неодредени. Тоа значи дека некои од банките сеуште треба да го развиваат и унапредуваат својот пристап кон современите иновациски развојни трендови за поквалитетен пристапи до клиентите.

Прашањето број 5: Кои се причините за Вашето незадоволство од работењето на банката? Поголемиот дел од нив се незадоволни од гужви на шалтерите, 34% и затоа ги користат современите методи за пристап до информации. Вториот дел се незадоволни од премногу административни работи, 31%.

Откако ги анализиравме и потврдивме посебната хипотеза број 1 и посебната хипотеза број 2 пристапување кон потврдување на генералната хипотеза.

Врз основа на потврдување на двете посебни хипотези, посебна хипотеза 1, и посебна хипотеза 2, кои беа поставени во истражувањето, ја потврдуваме и главната хипотеза која гласи:

Банките ги применуваат современите трендови и иновации и со тоа го подобруваат квалитетот на работењето и зголемувањето на пристапноста до клиентите.

Современите потреби на глобалниот, националниот и интернационалниот финансиски пазар бараат трансформација на традиционалното банкарство во современо, односно создавање на сосема нов тип на модерно банкарство. Последниве децении и сериозните промени во економскиот, технолошкиот и социјалниот развој, влијаат врз облиците и начините на работа на финансиските институции и нивната организација.

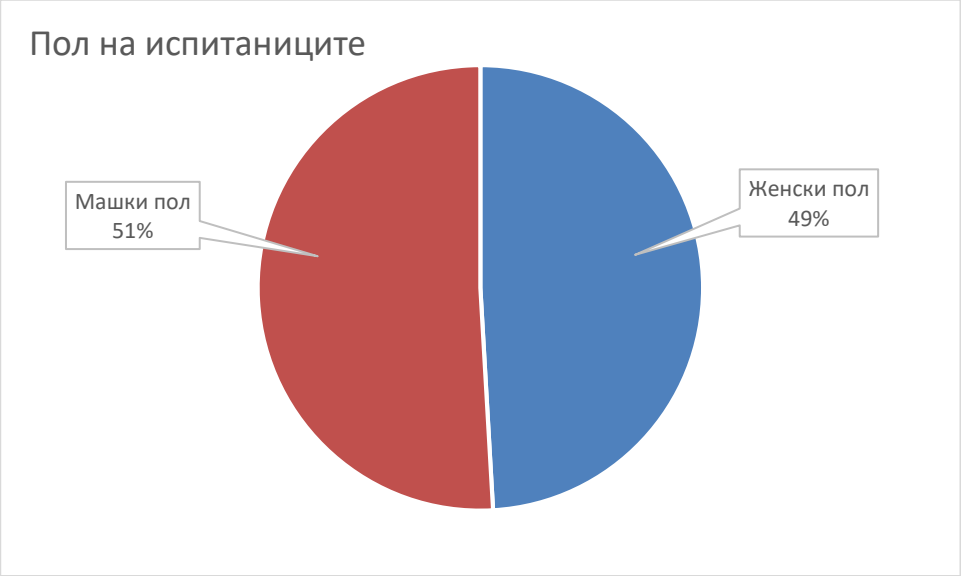
Либерализација на банкарското работење и условите на работење во внатрешноста на земјата и на меѓународниот пазар, како и зголемување на барањата на клиентите – компаниите бараат примена на современи иновации и трендови.

Банките ги применуваат современите трендови и иновации и со тоа го подобруваат квалитетот на работењето и зголемувањето на пристапноста до клиентите.

Структура на испитаниците според пол, возраст и образование

Беа интервјуирани 55 испитаници на возраст од 25 до 53 години, од кои 27 од женски пол и 28 од машки пол. 13 со средно образование, 42 со високо образование.

Графикон бр.1. Пол на испитаниците



Извор: сопствени истражувања

Графикон бр. 2. Степен на образование на испитаниците



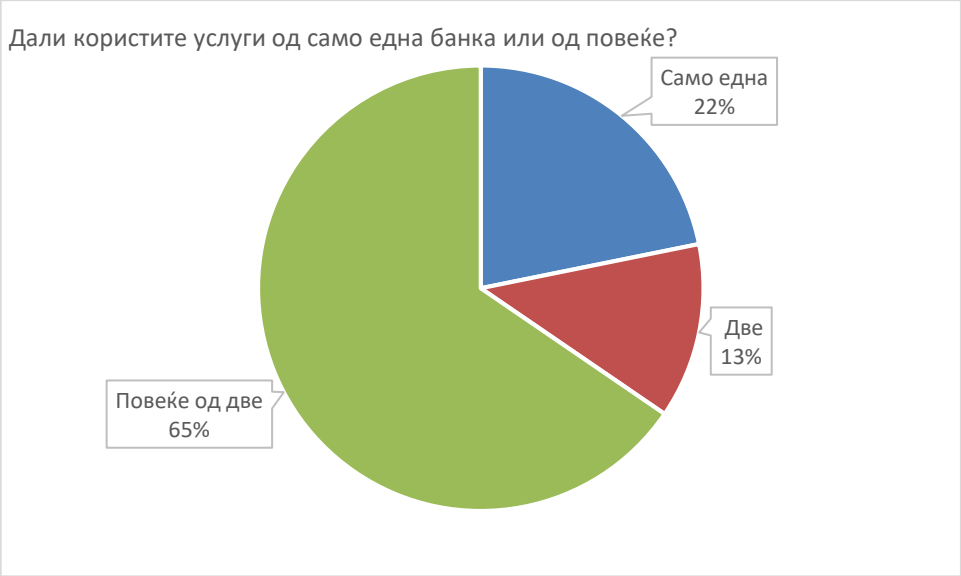
Извор: сопствени истражувања

4.4 Резултати

1. На првото прашање **Дали користите услуги од само една банка или од повеќе?** беа понудени три одговори - Само една, Две, Повеќе од две.

12 од испитаниците одговорија дека користат само една банка, 7 повеќе од две, а 36 испитаници користат услуги од две банки.

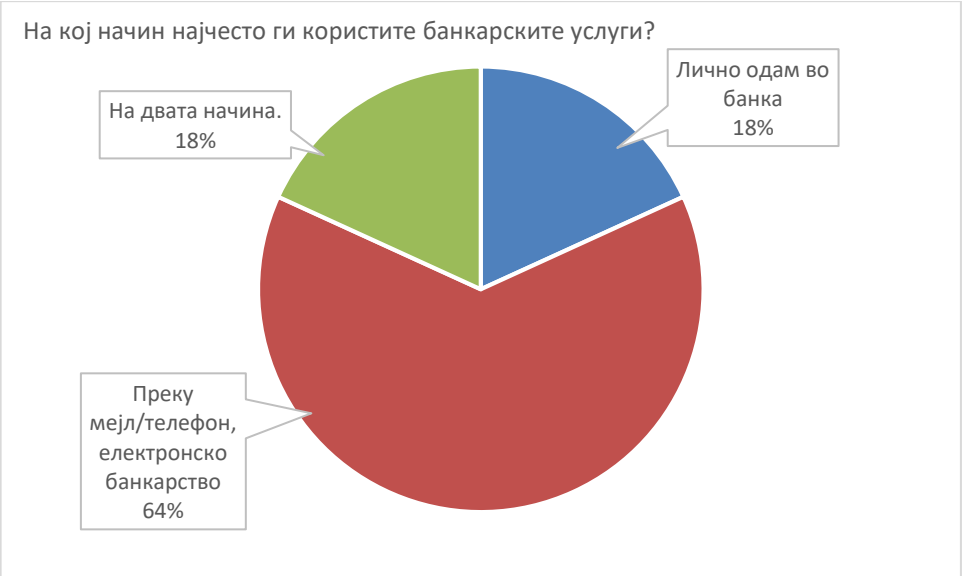
Графикон бр. 3: Дали користите услуги од само една банка или од повеќе?



Извор: Сопствено истражување

2. На прашањето **На кој начин најчесто ги користите банкарските услуги?**, на испитаниците им беа понудени три одговори - Лично одам во банка, Преку мејл/телефон, електронско банкарство, На двата начина, 10 од испитаниците одговорија дека лично одат во банка, 35 испитаници одговорија дека ги користат банкарските услуги преку мејл/телефон, електронско банкарство, а 10 дека ги користат двата начина.

Графикон бр. 4: На кој начин најчесто ги користите банкарските услуги?



Извор: Сопствено истражување

3. На прашањето **Дали сте задоволни од комуникацијата со вработените во банката и со начинот на кој ги презентираат нивните понуди?** Беа понудени три одговори – Да, Не, Делумно.

27 од испитаниците се задоволни од комуникацијата со вработените во банката и со начинот на кој ги презентираат нивните понуди, 12 се не задоволни, а 16 се делумно задоволни.

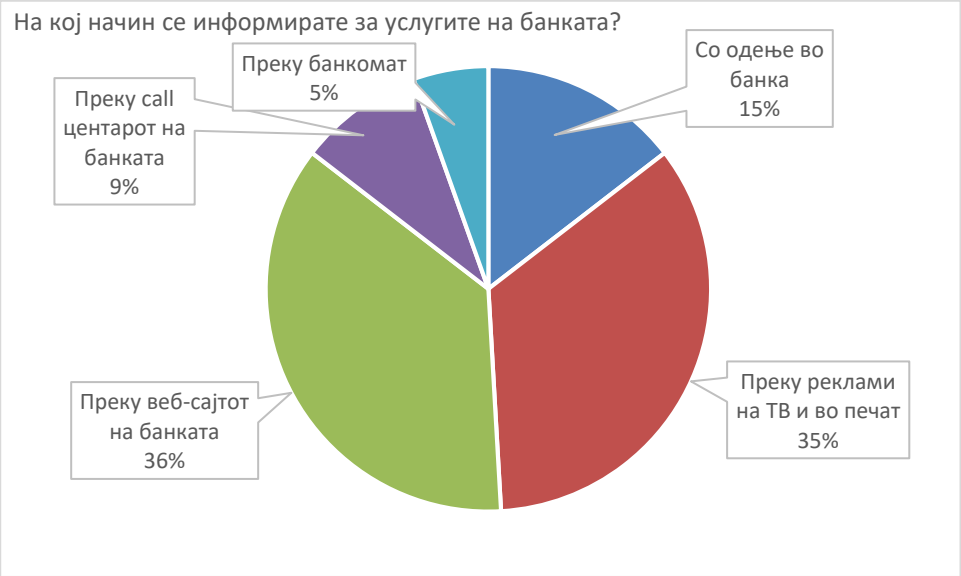
Графикон бр. 5: Дали сте задоволни од комуникацијата со вработените во банката и со начинот на кој ги презентираат нивните понуди?



Извор: Сопствено истражување

4. Според одговорите на прашањето **На кој начин се информирате за услугите на банката**, 8 испитаници одговорија дека одат во банка, 19 преку реклами на ТВ и во печат, 20 преку веб-сајтот на банката, 5 преку call центарот на банката, а 3 од испитаниците преку банкомат.

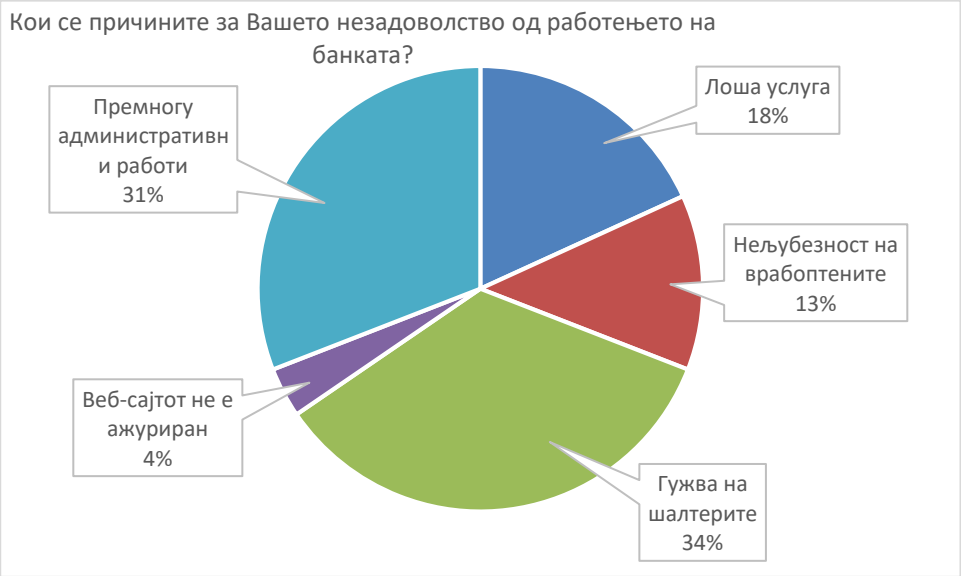
Графикон бр. 6: На кој начин се информирате за услугите на банката



Извор: Сопствено истражување

5. На прашањето **Кои се причините за Вашето незадоволство од работењето на банката?** 10 испитаници рекоа дека тоа е лошата услуга, 7 нељубезноста на вработените, 19 се незадоволни поради гужвата на шалтерите, 2 поради тоа што веб-сајтот не е ажуриран, а 17 поради премногу административни работи.

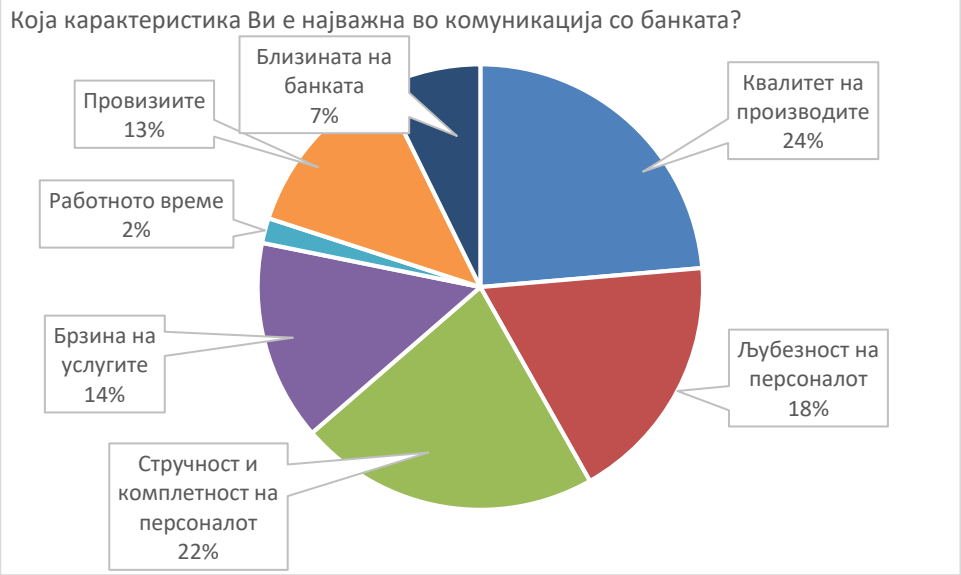
Графикон бр. 7: Кои се причините за Вашето незадоволство од работењето на банката?



Извор: Сопствено истражување

6. На 13 испитаници **квалитетот на производите** им е најважен во комуникацијата со банката, на 10 љубезноста на персоналот, на 12 стручност и комплетност на персоналот, на 8 брзината на услугите, на 1 работното време, на 7 провизиите, а на 4 од испитаниците близината на банката им е најважна за комуникација со оваа установа.

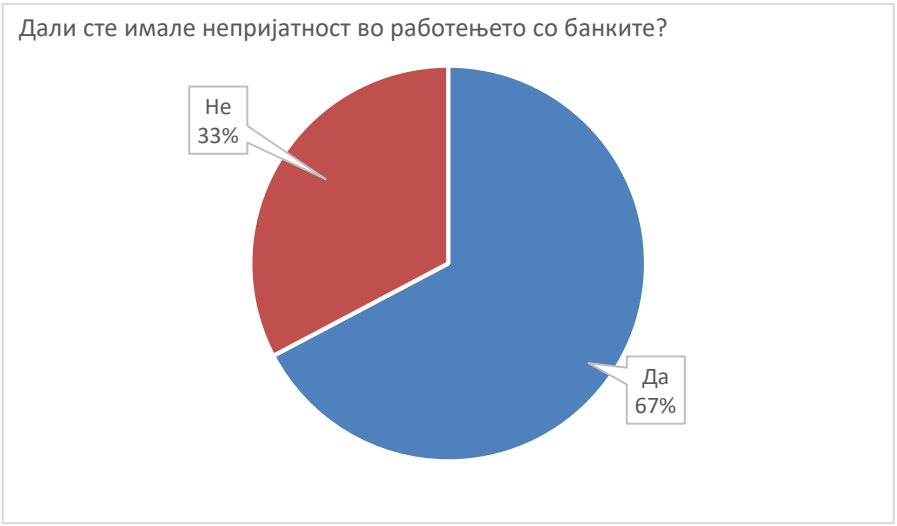
Графикон бр. 8: Која карактеристика Ви е најважна во комуникација со банката?



Извор: Сопствено истражување

7. На прашањето **Дали сте имале непријатност во работењето со банките?**, 37 испитаници одговориле потврдно, а 18 немале непријатност при работење со банките.

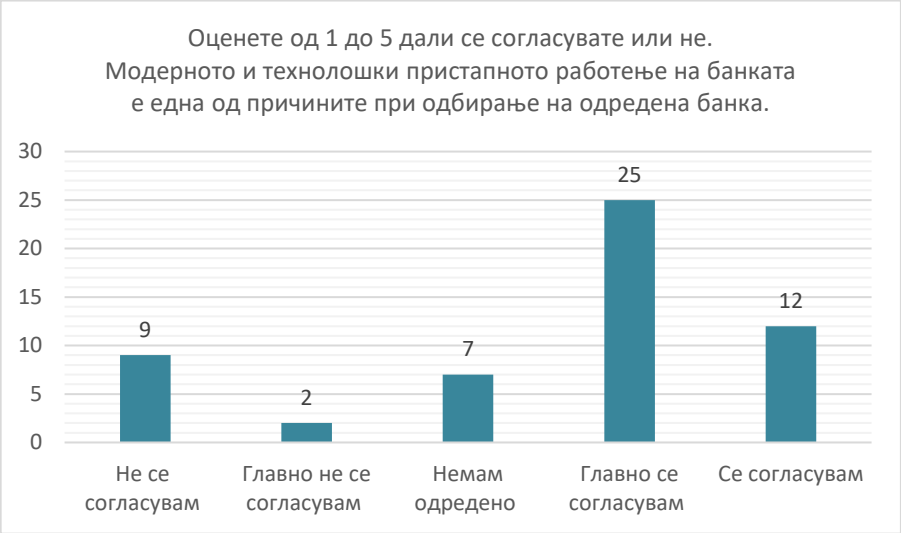
Графикон бр. 9: Дали сте имале непријатност во работењето со банките?



Извор: Сопствено истражување

8. На осмото прашање **Модерното и технолошки пристапното работење на банката е една од причините при одбирање на одредена банка** ги добивме следниве одговори

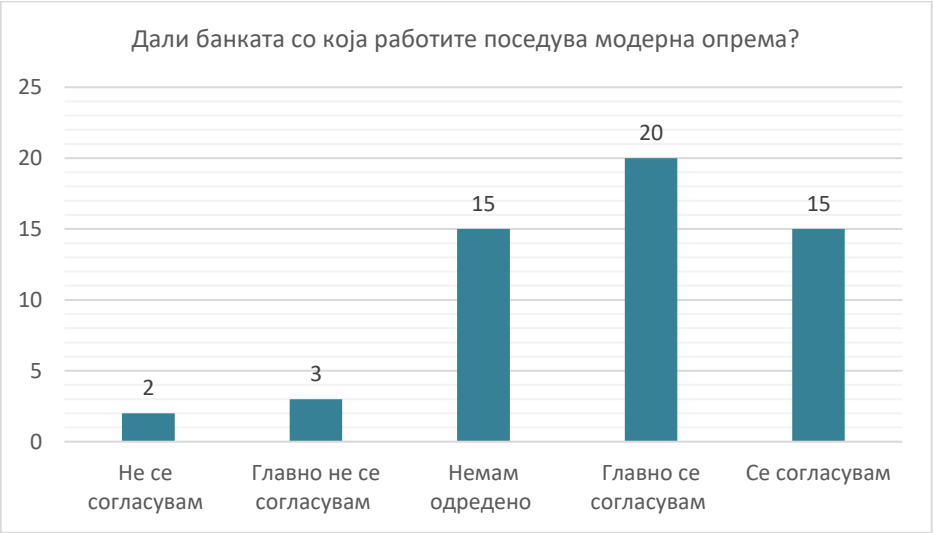
Графикон бр. 10: Дали модерното и технолошки пристапното работење на банката е една од причините при одбирање на одредена банка



Извор: Сопствено истражување

9. На деветтото прашање **Дали банката со која работите поседува модерна опрема**? ги добивме следниве одговори:

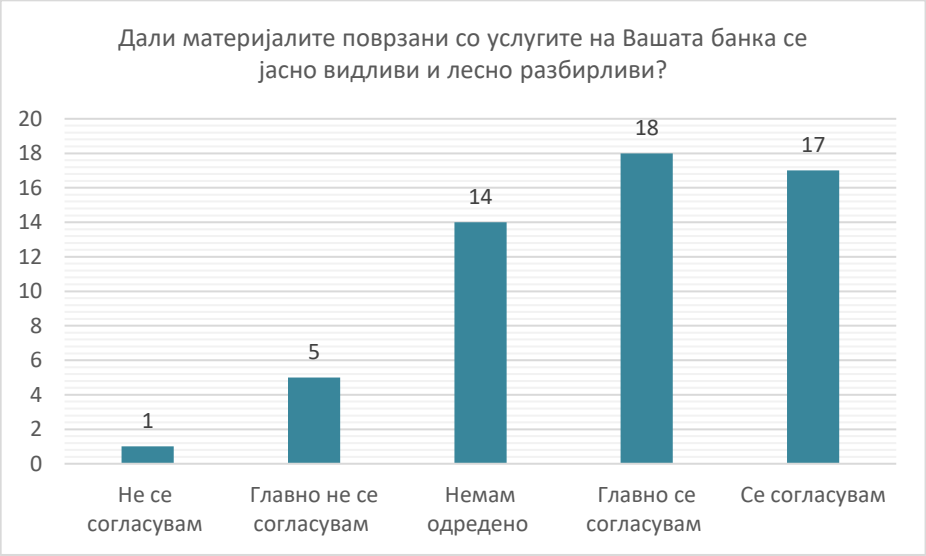
Графикон бр. 11: Дали банката со која работите поседува модерна опрема?



Извор: Сопствено истражување

10 На прашањето **Дали материјалите поврзани со услугите на Вашата банка се јасно видливи и лесно разбирливи?**, одговорите се следни:

Графикон бр. 11: Дали материјалите поврзани со услугите на Вашата банка се јасно видливи и лесно разбирливи?



Извор: Сопствено истражување

ЗАКЛУЧНИ СОГЛЕДУВАЊА:

Врз основа на сумирање на теоретските сознанија и анализирање на резултатите од истражувањето, ги потврдивме хипотезите и тоа, главната хипотеза дека банките ги применуваат современите трендови и иновации и со тоа го подобруваат квалитетот на работењето и зголемувањето на пристапноста до клиентите, како и посебните хипотези дека со примена на иновациите банките го подобруваат квалитетот и видовите на банкарските производи, како и дека банкарските иновации го олеснуваат пристапот и задоволството на клиентите од користењето на банкарските производи и услуги

Континуираниот раст на потребите и многубројните промени на финансиската сцена придонесуваат за интензивен раст на банкарскиот сектор и условуваат определени традиционални банкарски производи да станат непрофитабилни. Постојните традиционални модели на банкарското работење полека, но сигурно, се напуштаат и во извесна мера се прибегнува кон развој на нови вонбилансни производи, со цел да се максимизира профитот и богатството. Основен мотив, секако, претставува задоволувањето на потребите на комитентите, но при максимизацијата на профит, најчесто се врши заобиколување на веќе постоечките рестрикции што, всушност, претставуваат движечки фактор за иновации.

Прифаќањето на промените и борбата за опстанок на пазарот на којшто владее висока конкуренција придонесува банките да бидат принудени да наоѓаат нови начини на дејствување, главно, за подобро опслужување на клинетите, но истовремено и постигнување пониски трошоци, односно поголема ефикасност. Развојот и примената на информацискатa технологија секојдневно наметнува нови современи начини за испорака на банкарските услуги и производи, така што клиентите ќе можат да го изберат најдобриот модел за интеракција со банките.

Постојаните промени на финансискиот пазар им отежнуваат на банките да донесуваат стратешки одлуки, особено оние одлуки што се однесуваат на избор помеѓу диверзификација и деловна специјализација. Додека некои избираат тесна специјализација, обидувајќи се да им понудат на клиентите специфичен, ограничен опсег на услуги, голем број банки се одлучуваат за универзално банкарство и почнуваат да нудат нови услуги како резултат на нивното растечко присуство на пазарот на капитал.

Финансиското иновирање претставува тековен процес со кој институциите експериментираат во обидите да ги истакнат, односно диференцираат своите

производи и услуги како одговор на ненадејните но и постепените промени во економијата.

Обезбедувањето висок степен на задоволство кај клиентите и постигнување долгорочна врска е клучот за успехот во современото банкарство. Нивото на задоволство на клиентите во банките варира, па затоа мерењето на задоволството на клиентите е исклучително важно. Задоволните клиенти трошат повеќе, а со тоа имаат тенденција да испробуваат нови пакети и услуги. Профитабилен бизнис не може да постои без задоволство на клиентот, особено во услужните индустрии. Сигурен начин да се постигне оваа цел е комуникација, слушање на мислењата и потребите на клиентите.

Затоа, врз основа на сумираните теоретски и емпириски знаења може да дефинираме неколку значајни заклучоци во овој магистерски труд:

- Континуираниот раст на потребите на клиентите во банкарскиот и финансискиот сектор предизвикани од многубројните промени на финансиската сцена придонесуваат за интензивен раст на банкарскиот сектор. Поголем дел од традиционалните банкарски производи стануваат непрофитабилни. Затоа, постојните традиционални модели на банкарското работење полека, но сигурно, се напуштаат и во извесна мера се прибегнува кон развој на нови вонбилансни производи. Ова се прави со цел задоволување на потребите на комитентите на банките и максимизација на профитот и богатството. Задоволувањето на потребите на комитентите и максимизација на профитот е основниот мотив, но при тоа често се врши заобиколување на веќе постоечките рестрикции што, всушност, претставуваат движечки фактор за иновации.
- Потребата од континуирана тенденција за развој и промени и прифаќањето на овие промени како цел и потреба за опстанок на пазарот на којшто владее висока конкуренција, придонесува банките да бидат принудени да наоѓаат нови начини на дејствување. Тоа бара подобро опслужување на клинетите, поголема продуктивност во банкарското работење, односно намалување на трошоците и времето на реализирање на банкарските трансакции и операции.
- Доминантната улога на развојот и примената на информацискатa технологија која на глобално ниво ги зафати сите сфери на општественото живеење, а пред се и банкарскиот сектор како еден од примарните во експлоатација на достигнувањата на овие технологии особено во електронското банкарство,

секојдневно наметнува нови современи и побрзи начини за испорака на банкарските услуги и производи до клиентите.

- Многу брзите и континуирани промени на финансискиот пазар им ја отежнуваат работата на банките да донесуваат навремени стратешки одлуки. Најчесто тоа се одлуки кои се однесуваат на избор помеѓу диверзификација и деловна специјализација. Некои од банките се одлучуваат за избор на тесна специјализација, пред се обидувајќи се да понудат на клиентите специфичен, ограничен опсег на услуги. Други пак, се одлучуваат за универзално банкарство и почнуваат да нудат нови услуги како резултат на растечкото присуство на пазарот на капитал.
- Една од клучните цели на банкарскиот сектор е задоволството на клиентите бидејќи преку тоа банктите создаваат здрава и цврста основа за понатамошен раст и развој. Важно е да се знае колку задоволството на клиентот е поврзано со новите банкарски услуги, така што банките имаат насоки за понатамошен развој на услугите, да видат што е важно за клиентот, што клиентот гледа како најголема придобивка од овие услуги и кои се недостатоците.

Технологијата во банкарството денес е сè поважна во банките, бидејќи денес сите трансакции можат да се вршат преку Интернет и банкомати и клиентите веќе не мораат да чекаат во долги редици во банките за да платат сметка или да подигнат пари.

Кога корисникот е задоволен од услугата, тој ќе ја повтори истата услуга. Честата повторна употреба на услугата во банката ја покажува лојалноста на клиентот, особено ако тој извршува банкарски услуги само во една банка. Верниот клиент ќе им ги пренесе своите позитивни впечатоци на другите клиенти и со тоа „ќе обезбеди“ нови клиенти до банките. Вадењето пари од банкомат, користењето на интернет банкарство, мобилното банкарство, се сè поприсутни. Сè повеќе е важно да се утврди зошто клиентот останува во банката, зошто друго лице не е клиент на банка и банката мора да ги знае своите предности и недостатоци токму врз основа

Користена литература

1. Ahern, John C. And Philippe Goutay. 2014. „The European Proposal for Structural Reorganization of Credit Institutions: Will It Make European Banks Safer?“ Lexology (March 2014). Ohio: Jones Day.
2. Akrani, Gaurav. 2011. „Universal Banking – Meaning Advantages Disadvantages“ Kalyan City Life Blog.India: Kalyan City
3. Alloway, Tracy. 2013. „Let's talk about Goldman's prop-trading“. Financial Times (08.01.2013). London: The Financial Times Limited.
4. Antonin Céline and Vincent Touzé. 2013. „The Law on the Separation of Banking Activities: Political Symbol or New Economic Paradigm?“ Paris: OFCE (blog).
5. Baccarella, Stephanie and Carl Ghandhi. 2016. „Naughty or nice: Credit risk retention is here“. Financial Markets Insights (December 2016). New York: PricewaterhouseCoopers.
6. Baele, Lieven, Oliver De Jonghe i Rudi Bander Vennet. 2007. „Does the Stock Market Value Bank Diversification?“. Journal of Banking and Finance (Vol 31; no.7; pages 1999-2023). Amsterdam: Elsevier.
7. Barker, Alex. 2014. „Europe set to ease reform on bank splits“. The Financial Times (05.01.2014). London: The Financial Times Limited.
8. BBC News. 2013. „Volcker rule ban on risky trades passed by regulators“. London: BBC (10/12/2013).
9. Bello, Walden. 2009. „Jedna nekonvencionalna analiza globalnog kolapsa“. Nova srpska politička misao (12.05.2009). Beograd: IIC NSPM.
10. Benink, Harald A. 2000. „ Europe's Single Banking Market“ Journal of Financial Services Research. Netherland: Kluwer Academic Publishers.
11. Berger, Allen N. And Gregory F. Udell. 1995. „Universal Banking and the Future of Small Business Lending“. Pennsylvania: Center for Financial Institutions (Working Paper).
12. Bisignano, Joseph. 1992. „Banking in the European Economic Community: Structure, Competition, and Public Policy“ (in George G. Kaufman (ed.), Banking Structures in Major Countries). Boston: Kluwer Academic Publishers. (str: 155-244)

13. Blundell-Wignall, Adrian, and Paul Atkinson. 2013. „German Bundestag Finance Commitee Hearing on the Draft Bank-Separation Law (Drucksache 17/12601).“ OECD statement (22.04.2013). *
14. Boyd, John H., Chun Chang and Bruce D. Smith. 1998. „Moral Hazard Under Commercial and Univerzal Banking“. Federal Reserve Bank of Minneapolis, Research Department (working paper).
15. Braithwaite, Tom and Martin Arnold. 2015. „Regulators test the universal banking model“. The Financial Times (January 2015). London: The Financial Times Limited.
16. Bredemeier, Sonning. 1995. „Integration Within the Banking Sector“ (in Lang, Franz Peter/Ohr, Renate, Heildeberg. International Economic Integration (pages: 159-180). Heildeberg: Physica-Verlag.
17. Buehler, Kevin, Peter Noteboom and Dan Williams. 2013.”Between deluge and drought: The Future of US bank liquidity and funding”. McKinsey Working Papers on Risk, number 48. New York: McKinsey & Company.
18. Burgis, Tom. 2012. „The Liikanen Report Decodeed“. The Financial Times (02.10.2012). UK: The Financial Times Limited.
19. Canals, Jordi. 1997. Universal Banking: International Comparisons and Theoretical Perspectives. New York: Oxford University Press Inc.
20. Carnes, David. 2016. „Equity to Assets Ratios“. The Finance Base. Santa Monica: The Leaf Group.
21. Carter, Zach. 2010. “A Master of Disaster”. The Nation (04/01/2010, Vol. 290; Issue 1). New York City: The Nation Company.
22. Chorazzo, Vicenzo, Carlo Milani and Francesca Salvini. 2008. “Income Diversification and Bank Performance: Evidence from Italian Banks”. Journal of Financial Services Research (vol. 33). Springer.
23. Cohen, H. Rodgin. 1997. „Section 20 Affiliates of Bank Holding Companies“. UNC School of Law (Volume 1, Issue 1, Article 12). North Carolina: North Carolina Banking Institute.
24. Commission of the European Communities. 1997. „Freedom to Provide Services and the Interest of the General Good in the Second Banking Directive“. Commision interpretative communicaiton. Brussels.

25. Cyrus, Amir-Mokri, Mark D. Young, Maureen A. Donley and Patrick Brandt. 2015. „Work in Progress: Reconciling US and EU Derivatives Rules“ Skadden. New York: Skadden, Arps, Slate, Meagher &Flom.
26. Czyrnik, Kathy and Linda Schmid Klein. 2004. “Who Benefits from Deregulating the Separation of Banking Activities? Differential Effects on Commercial Bank, Investment Bank, and Thrift Stock Returns”. The Financial Review (May 2004, Vol. 39; issue 2). UK: Blackwell Publishing Limited.
27. Ćirović, Milutin. 1987. Monetarna ekonomija. Beograd: European Centre for Peace and Development Universitiy for Peace, Standing Secreteriat WSBM.
28. Ćirović, Milutin. 2006. Bankarstvo. Beograd: European Center for Peace and Development.
29. Davies, Richard and Peter Richardson. 2014. „Evolution of the UK Banking System“. Bank of England Quarterly Bulletin.London: Bank of England.
30. De Backer, Philippe and Tom de Waele. 2013. „As the Universal Bank Declines, What's Next?“. Forum Finance Newsletter (7th Edition). Boston: Bain & Company, Inc.
31. Deboonme, Achara. 2015. „Towards a world of universal banking“. The Nation (11/07/2015). New York City: The Nation Company.
32. Delpachitra, Sarah and Laurence Lester. 2013. “Non-Interest Income: Are Australian Banks Moving Away from their Traditional Business?“ Economic Papers June 2013, Vol 32 Issue 2. United Kingdom: Wiley-Blackwell.
33. Deng, Saiying and Elyas Elyasiani. 2008. „Geographic diversification, bank holding company value and risk“. Journal of Money, Credit and Banking, Vol 40 Issue 6 (1217-1238). Ohio: The Ohio State University.
34. Dev, Joyeeta. 2010. “Income Diversification in Banking: A Branch Level Study in North East India”. The Journal of Management Awareness 13; no. 1. Pranjana: Integrated Academy of Management and Technology.
35. DeYoung, Robert and Karin P. Roland. 2001. „Product Mix and Earnings Volatility at Commercial Banks: Evidence from a Degree of Total Leverage Model.” Journal of Financial Intermediation (Vol. 10 54-84; 2001). Netherland: Elsevier.
36. Douglas, Diamond W. 1998. “Comment on Moral Hazard under Commercial and Universal Banking”. Journal of Money, Credit & Banking (Aug 1998; Part 2; Vol. 30; Issue 3). Columbus, Ohio: Ohio State University Press.

37. Draghi, Mario. 2007. „Monetary policy and new financial instruments“. Bankarstvo (5-6-2007), Beograd: Udruženje banaka Srbije.
38. Dušanić Jovan B. i Borko Ž. Krstić. 2012. Bankarski menadžment. Beograd: Beogradska poslovna škola – Visoka škola strukovnih studija. (str. 205-263)
39. Edwards, Jeremy and Marcus Nibler. 1999. „Corporate Gvernance in Germany: The Influence of Banks and Large Equity – Holders“. Cambridge: Univeresity of Cambridge (working paper).
40. Elsas, Ralf, Andreas Hackethal and Markus Holzhauser. 2010. „The Anatomy of Bank Diversification.“Journal of Banking and Finance, Vol 34, Issue 6 (str. 1274-1287). Amsterdam: Elsevier.
41. Emmons, William R. and Frank A. Schmid. 1998. „Universal Banking, Control Rights, and Corporate Finance in Germany“. Louisville: Federal Reserve Bank of St. Louis (working paper).
42. Erić, Dejan D. 2003. Finansijska tržišta i instrumenti. Beograd: Čigoja.
43. Euromoney “Last Days of Pure Investment Banks”. Euromoney (June 2001, Issue 386). London: Euromoney Institutional Investor PLC
44. Euromoney. 2009. “Blame Bankers, Not the Model”. Euromoney (June, Vol 90, Issue 482). London: Euromoney Institutional Investor
45. European Banking Authority, 2016. „The European Banking Authority at a glance“ (publikacija). Luksemburg: Publications Office of the European Union.
46. European Commision, 1992. „Completion of the Single Market in Banking and Other Financial Services“. European Commision Press Release Database (18/12/1992).
47. European commision. 2014. „Proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council on Structural Measures Improving the Resilience of EU Credit Institutions“. Brussels, 29.01.2014.
48. European Commission. 2014. „Structural measures to improve the resilience of EU credit institutions – frequently asked questions“ European Commision Press Release Database(29.01.2014).
49. Farhi, Maryse et Antonio Macedo Cintra. 2009. “The Financial Crisis and the Global Shadow Banking System”. Paris: La Revue de la régulation. Capitalisme, institutions, pouvoirs.

50. Faulkner, Andrew M. 2016. „Despite Challenges, Risk Retention Rules Set to Impact All Asset-Backed Securities by End of 2016“. Skadden. New York: Skadden, Arps, Slate, Meagher &Flom.
51. Ferrreira, Miguel A. and Pedro Matos. 2009. “Universal Banks and Corporate Control: Evidence from the Global Syndicated Loan Market”. European Central Bank (Working paper)
52. Financial Stability Board. 2014. „2014 Update of List of Global Systemically Important Banks (G-SIBs)“.(publication)Switzerland: Financial Stability Board.
53. Financial Times Editorial. 2012. „Resotring Trust After Diamond“. The Financial times (03.07.2012). UK: The Financial Times Limited.
54. Franco and David Marques-Ibanez. 2011. „Is Bank Default Risk Systematic?“. Journal of Banking and Finance (37(6), July 2011). Amsterdam: Elsevier.
55. Fohlin, Caroline. 1998. “Relationship Banking, Liquidity, and Investment in the German Industrialization“. The Journal of Finance (vol LIII, No 5).
56. Francis, David R. 1998. “Throwing Stones at Glass-Steagall”. Christian Science Monitor (11/05/1998, Vol. 90; Issue 115). Boston: Christian Science Publishing Society.
57. Freeman Jr. David F. 1999. “An Overview of the Gramm-Leach-Bliley Act: Glass-Steagall Reform Finally Arrives”. Investment Lawyer 6, no 12:1. Netherlands: Wolters Kluwer.
58. Gabard, F. 2003. „Globalisation: The Role of Institution Building in the Financial Sector : The French Banking System“. Paris: Direction De La Surveillance Générale Du Système Bancaire (Working Paper)
59. Gambacorta, Leonardo and Adrian van Rixtel. 2013. „Structural bank regulation initiatives: approaches and implications”. Bank for International Settlements (Working paper No 412; April 2013)
60. Gandel, Stephen. 2011. „Is Dodd-Frank reviving the Shadow Banks?“. Time (27/07/2011). New York: Time Inc.
61. Garliardi, Stefano M. 2011. “On the Existence of Synergies in Universal Banking”. University of Zurich, Department of Banking and Finance (Master thesis).
62. Gelinas, Nicole. 2010. „Too Big not to Fail“.National Affairs, no 2. Washington DC: National Affairs Inc.

63. Gleissle, Sarah, K. 2014. „Comparing and Contrasting the US and German banking system with emphasis on the financial crisis in 2008“ Georgia Southern University: University Honors Program Theses. 56.
64. Goble, Simon. 2016. „Four Capital Adequacy Ratios for Microfinance“. Financial Performance Management Blog. United Kingdom: BankBi Limited
65. Goff, Sharlene. 2011. „Just the facts: the Vickers report“. The Financial times (12.09.2011). UK: The Financial Times Limited.
66. Goldstein, Devan. 2016. „What is the Glass-Steagall Act?“ NerdWallet (09.11.2016). San Francisco: Nerd Wallet Inc.
67. Karin Wiedenmayer, Rob S. Summers, Clare A. Mackie, Medway Chatham Maritime, Developing pharmacy practice, HANDBOOK – 2006 EDITION, World Health Organization, Geneva, Switzerland
68. Keler, Joachim. 2012. „ The Shadow Banking System: Economic Characteristics and Regulatory Issues“ NBB Financial Stability Review. Belgium: National Bank of Belgium.
69. Kessler, Oliver and Benjamin Wilhelm. 2013. „Financialization and the Three Utopias of Shadow Banking“. Maney Publishing: Competition and Change Vol. 17 No.3, August 2013.
70. Kimberly, Amadeo. 2017. „What is the Dodd Frank Wall Street Reform Act?“ The Balance (07.02.2017). New York City: Dotdash.
71. King, Mervyn. 2010. „Banking – from Bagehot to Basel, and back again“., Buttonwood Gathering (speech on the Second Bagehot Lecture in New York). BIS Review 140/2010.
72. Koetter Michael. 2013. „Market Structure and Competition in German banking“. German Council of Economic Experts, November 2013 (working paper).
73. Kregel, Jan Allan. 1992. „German „Universal banking“ as a Model for US Banking Reform“. Bologna: Università degli Studi di Bologna, Dipartimento di Scienze Economiche (working paper).
74. Krugman, Paul. 2010. „Six Doctrines in Search of a Policy Refime”. New York Times (18.4.2010). New York: New York Times Company.
75. Krugman, Paul. 2010. Povratak ekonomije depresije i svetska kriza 2008. Smederevo: Heliks.

76. Kunić, Nina. 2013. „Od finansijalizacije do stvarne diktature kapitala“. Smash Magazin (04.01.2013). Banja Luka: Pixel s.p.
77. Kwan, Simon. 1997. “Cracking the Glass-Steagall Barriers”. FRBSF Economic Letter (97-08, March 21). San Francisco: Federal Reserve Bank of San Francisco.
78. Lakić, Slobodan. 2009. „Institucije nove finansijske arhitekture: hedž fondovi“. Montenegrin Journal of Economics br. 10. Podgorica: Elit
79. Lakić, Slobodan. 2009. “Finansijska kriza - debalans rizičnih profila”. Montenegrin Journal of Economics br.9. Podgorica: Elit
80. Lakić, Slobodan. 2013. „Concentration in Banking – A Paradigm of Manipulative Control and Power“. Montenegrin Journal of Economics br. 9. Podgorica: Elit
81. Lakić, Slobodan. 2013. „Pristup savremenom bankarskom menadžmentu“ (slajdovi sa predavanja na predmetu Bankarski Menadžment, Postiplomske studije Ekonomskog fakulteta Univerziteta Crne Gore).
82. Lazarević, Žarko. 2013. „Razvojni putevi bankarstva u Velikoj Britaniji i Irskoj“. Bankarstvo (br 2, 2013). Beograd: Udruženje banaka Srbije.
83. Legal Information Institute. „Capital and surplus.“; benchmark bond: CFR: Title 12, chapter I; part 3; Subpart K; Section: 3.701. Cornell University Law School.
84. Lepetit, Laetitia, Emmanuelle Nys, Phillipe Rous, Amine Tarazi. 2008. „Bank income structure and risk: An empirical analysis of European banks“. Journal of Banking and Finance (Vol. 32, issue 8, August 2008). Amsterdam: Elsevier.
85. Levine, Matt. 2015. „Goldman Sachs Actually Read the Volcker Rule“. Bloomberg View (22.01.2015). New York City: Bloomberg L.P.
86. Liikanen, Erkki. 2014. „The Proposed Regulation on Structural Measures for Banks“. BIS central bankers’ speeches.
87. Liikanen, Erkki i ostali. 2012. „High-level Expert Group on reforming the structure of the EU banking sector: Final Report“. Brussels, 29.01.2014.
88. Madrick, Jeff. 2008. “It’s the Solution, Not the Problem”. TheNation (24/11/2008; Vol. 287; Issue 17). New York City: The Nation Company.
89. Mahrt - Smith, Jan. 2000. „Should Banks Own Equity? A Corporate Finance Perspective“. London: London Business School (working paper).

90. Maixé-Altés, J. Carles. 2010. „ Competition and Choice: Banks and Savings Banks in Spain“. Journal of Management History, Vol. 16. United Kingdom: Emerald Group Publishing Limited.
91. Marković, Ana. 2012. „Analiza finansijskih inovacija u kontekstu tekuće finansijske krize”. Podgorica: Ekonomski fakultet (Magistarski rad)
92. Saunders, Anthony and Ingo Walter. 1994. Universal Banking in United States: What Could We Gain? What Could We Lose? New York: Oxford University Press Inc.
93. Spajić, Luke Drago. 2002. Financial Intermediation in Europe. United States: Springer. (str 17-59)
94. Stein, Jeremy. 2010. „Securitization, shadow banking & financial fragility”. Daedalus, 139(4), 41-51. Cambridge, Massachusetts: MIT Press.
95. Stiroh, Kevin J. 2002. „Diversification in Banking: Is Noninterest Income the Answer?“ Federal Reserve Bank of New York: staff report.
96. Swiss Bankers Association-Financial Centre Participants. „Bank Groups“. Basel: Swiss Bankers Associaton.
97. Templeton, William K. and Jacobus T. Severiens. 1992. „The Effect of Nonbank Diversification on Bank Holding Companies.” Quarterly Journal of Business and Economics (31(4), Autumn 1992). Omaha: Creignton University.
98. The Clearing House. 2011. „Understanding the Economics of Large Banks“. The Clearing House Research Study.
99. The Economist, 18.02.2012. „Too big not to fail“. (briefing section of the printed edition). London: The Economist Group.
100. Titcomb, James. 2015. „HSBC: The UK has Rejected the Concept of Universal Banking'“. Telegraph, 05/05/2015. London: Telegraph Media Group.
101. Tobias, Adrian. 2011. „Dodd-Frank One Year On: Implications for Shadow Banking“. Staff Report 533. New York: Federal Reserve Bank of New York.
102. Touryalai, Halah. 2013. “Elizabeth Warren Hits Big Banks Where It Hurts, New Bill Would Restore Glass-Steagall”. Forbes (07/11/2013). New York City: Forbes Inc.
103. Treanor, Jill. 2011. „Vickers Report: Banks get until 2012 to ringfence high street operations“. The Guardian (12.09.2011). London: Guardian News and Media.

104. Van Ewijk, Saskia and Ivo Arnold. 2013. „How Bank Business Models Drive Interest Margins: Evidence from U.S. Bank-Level Data“. DNB Working Paper (No. 387, August 2013). Amsterdam: De Nederlandsche Bank NV.
105. Varchaver, Nicholas. 2008. „The $55 trillion question“. Fortune Magazine (30.09.2008; online). New York City: Time Inc.
106. Vennet, Rudi Vander. 2002. „Cost and Profit Efficiency of Financial Conglomerates and Universal Banks in Europe“. Journal of Money, Credit and Banking (Volume 34, Number 1, February 2002).Ohio: The Ohio State University.
107. Vickers, John. 2013. „Banking Reform in Britain and Europe“. Washington: International Monetary Fund (paper presented at the Rethinking Macro Policy II: First Steps and Early Lessons Conference Hosted by the International Monetary Fund).
108. Vučković, Sanja i Vladimir Prvulović. 2013. “Uspon i pad univerzalnog bankarstva”. Bankarstvo(br 5, 2013). Beograd: Udruženje banaka Srbije.
109. Wallison, Peter J. 2011. “Did the “Repeal” of Glass-Steagall have any Role in the Financial Crisis? Not guilty. Not even close”. Networks Financial Institute at Indiana State University (Working paper).
110. Weinberg, John A. 2010. “Deregulation Should Not Be Blamed for the Financial Crisis”. Region Focus (Vol.14; Issue 1). Richmond: Federal Reserve Bank of Richmond.
111. Whitmore, Luke, Edward Miller and Guy Usher. 2014. „New EU Financial Markets Legislative Proposals: Liikanen Report Leads to More Regulatory Roll-out“. Filedfisher publications (04.03.2014).
112. Zhou, Kaiguo. 2014. “The Effect on Income diversification on Bank Risk: Evidence From China“. Emerging Markets Finance and Trade, vol 50, May 2014. Philadelphia: Taylor & Francis Ltd.

Извори од интернет

1. http://data.worldbank.org/indicator/CM.MKT.LCAP.GD.ZS

2. http://personal.rbs.co.uk/

3. http://www.advfn.com/

4. http://www.bbva.com/

5. http://www.bis.org/statistics/

6. http://www.bnpparibas.com/

7. http://www.bundesbank.de/

8. http://www.citigroup.com/

9. http://www.credit-agricole.com/

10. http://www.dsgv.de/en/index.html

11. http://www.financialstabilityboard.org/

12. http://www.goldmansachs.com/

13. http://www.gurufocus.com/

14. http://www.ing.com/

15. http://www.jpmorganchase.com/

16. http://www.morganstanley.com/

17. http://www.morningstar.com/

18. http://www.msn.com/en-us/money

19. http://www.nasdaq.com/

20. http://www.nordea.com/

21. http://www.statestreet.com/

22. http://ycharts.com/

23. https://www.bankofamerica.com/

24. https://www.bnymellon.com/

25. https://www.credit-suisse.com/

26. https://www.db.com/

27. https://www.hsbc.co.uk/

28. https://www.sc.com/

29. https://www.ubs.com/

30. https://www.unicreditgroup.eu/

31. https://www.wellsfargo.com/

32. www.barclays.co.uk/

33. www.santander.co.uk/

34. www.societegenerale.com/

35. https://vistinomer.mk/

36. https://infomax.mk

37. www.nbrm.mk/WBStorage/Files/WebBuilder_Godisen_BS_31_12_2014.pdf

38. www.nbrm.mk/WBStorage/Files/_Godisen_BS_31_12_2013.pdf

39. www.nbrm.mk/WBStorage/Files/WebBuilder_Izvestaj_Bankarski_Sistem.pdf

40. www.nbrm.mk/WBStorage/Files/Regulativa_Godisen_Izvestaj_2018_MKD.pdf

41. ww.nbrm.mk/WBStorage/Files/WebBuilder_bankarskiotsistem_bankarskatasupervizija_2016.pdf

Прилог 1.

Анкетен прашалник

1. Дали користите услуги од само една банка или од повеќе?

Само една

Две

Повеќе од две

2. На кој начин најчесто ги користите банкарските услуги?

Лично одам во банка

Преку мејл/телефон, електронско банкарство

На двата начина

3. Дали сте задоволни од комуникацијата со вработените во банката и со начинот на кој ги презентираат нивните понуди?

Да

Делумно

Не

4. На кој начин се информирате за услугите на банката?

Со одење во банка

Преку реклами на ТВ и во печат

Преку веб-сајтот на банката

Преку call центарот на банката

Преку банкомат

5. Кои се причините за Вашето незадоволство од работењето на банката?

Лоша услуга

Нељубезност на вработените

Гужва на шалтерите

Веб-сајтот не е ажуриран

Премногу административни работи

6. Која карактеристика Ви е најважна во комуникација со банката?

Квалитет на производите

Љубезност на персоналот

Стручност и комплетност на персоналот

Брзина на услугите

Работното време

Провизиите

Близината на банката

7. Дали сте имале непријатност во работењето со банките?

Да

Не

8. Оценете од 1 до 5 дали се согласувате или не со следното тврдење.

Модерното и технолошки пристапното работење на банката е една од причините при одбирање на одредена банка.

1 Не се согласувам

2 Главно не се согласувам

3 Немам одредено мислење

4 Главно се согласувам

5 Се согласувам

9 Оценете од 1 до 5 дали се согласувате или не со следното тврдење.

Дали банката со која работите поседува модерна опрема?

1 Не се согласувам

2 Главно не се согласувам

3 Немам одредено мислење

4 Главно се согласувам

5 Се согласувам

10 Оценете од 1 до 5 дали се согласувате или не со следното тврдење.

Дали материјалите поврзани со услугите на Вашата банка се јасно видливи и лесно разбирливи?

1 Не се согласувам

2 Главно не се согласувам

3 Немам одредено мислење

4 Главно се согласувам

5 Се согласувам