

# Kreditno poslovanje građana u Republici Hrvatskoj

---

Jalšovec, Sandra

Undergraduate thesis / Završni rad

2024

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Polytechnic of Međimurje in Čakovec / Međimursko veleučilište u Čakovcu**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:110:977795>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-10-20**



Repository / Repozitorij:

[Polytechnic of Međimurje in Čakovec Repository - Polytechnic of Međimurje Undergraduate and Graduate Theses Repository](#)



MEĐIMURSKO VELEUČILIŠTE U ČAKOVCU  
STRUČNI PRIJEDIPLOMSKI STUDIJ MENADŽMENT TURIZMA I  
SPORTA

**Sandra Jalšovec, 0313027301**

**Kreditno poslovanje građana u Republici Hrvatskoj**

Završni rad

Čakovec, rujan 2024.

MEĐIMURSKO VELEUČILIŠTE U ČAKOVCU  
STRUČNI PRIJEDIPLOMSKI STUDIJ MENADŽMENT TURIZMA I  
SPORTA

**Sandra Jalšovec, 0313027301**

**Kreditno poslovanje građana u Republici Hrvatskoj**  
**Credit operations of citizens in the Republic of Croatia**

Završni rad

Mentorica:

dr. sc. Ivana Bujan Katanec, prof. struč. stud.

Čakovec, rujan 2024.

13,9,



## MEDIMURSKO VELEUČILIŠTE U ČAKOVCU

### PRIJAVA TEME I OBRANE ZAVRŠNOG/DIPLOMSKOG RADA

Stručni prijediplomski studij:

Računarstvo       Održivi razvoj       Menadžment turizma i sporta

Stručni diplomski studij Menadžment turizma i sporta:

Pristupnik: SANDRA JALŠOVEC \_\_\_\_\_, JMBAG: 0313027301  
(ime i prezime)

Kolegij: POSLOVNE FINANCIJE \_\_\_\_\_  
(na kojem se piše rad)

Mentor: DR.SC. IVANA BUJAN KATANEC, PROF. STRUČ. STUD. \_\_\_\_\_  
(ime i prezime, zvanje)

Naslov rada: \_\_\_\_\_

KREDITNO POSLOVANJE GRAĐANA U REPUBLICI HRVATSKOJ

Naslov rada na engleskom jeziku: \_\_\_\_\_

CREDIT OPERATIONS OF CITIZENS IN THE REPUBLIC OF CROATIA

Članovi povjerenstva: 1. dr.sc. Andrijana Kos Kavran, prof.struč.stud. \_\_\_\_\_, predsjednik  
(ime i prezime, zvanje)  
2. dr.sc. Tomislav Hublin, v.pred. \_\_\_\_\_, član  
(ime i prezime, zvanje)  
3. dr.sc. Ivana Bujan Katanec, prof.struč.stud. \_\_\_\_\_, mentor  
(ime i prezime, zvanje)  
4. Nenad Breslauer, v.pred. \_\_\_\_\_, zamjenski član  
(ime i prezime, zvanje)

Broj zadatka: 2023-MTS-35 \_\_\_\_\_

Kratki opis zadatka: \_\_\_\_\_

Opći cilj ovog završnog rada je istražiti primjenu kreditnih procesa u bankarskom sektoru, s posebnim osvrtom na specifične koncepte, rizike i regulatorne aspekte.

Specifični ciljevi rada su analizirati povijest, evoluciju i utjecaj praksi kreditiranja na gospodarstvo te usporediti agilni pristup s tradicionalnim metodama kreditiranja.

Osim toga, ovim završnim radom želi se staviti fokus na ulogu i odgovornosti ključnih aktera u kreditnom procesu te primijeni teorijskih znanja na konkretnom primjeru bankovnog poslovanja

kako bi se bolje razumjela praktična implementacija kreditnih procesa u stvarnom poslovnom kontekstu u Hrvatskoj.

Datum: 3.9.2024. \_\_\_\_\_

Potpis mentora: \_\_\_\_\_

## **Predgovor**

Tema kreditnog poslovanja građana u Republici Hrvatskoj izuzetno je važna u kontekstu suvremene ekonomske stvarnosti naše zemlje. Cilj je ovog završnog rada pružiti sveobuhvatan pregled tog segmenta financijskog poslovanja, s posebnim naglaskom na analizu povijesnog razvoja, trenutnih trendova i budućih izazova.

Istraživanje je usredotočeno na razumijevanje dinamike između građana kao korisnika kredita i financijskih institucija kao pružatelja kreditnih proizvoda. Pritom je posebna pažnja posvećena utjecaju makroekonomskih faktora, regulatornog okvira i ponašanja potrošača na strukturu i uvjete kreditiranja.

Proučavanje ovih elemenata omogućava dublje razumijevanje složenih odnosa unutar kreditnog poslovanja, što je ključno za donošenje informiranih odluka građana i financijskih institucija i regulatornih tijela.

Pretpostavlja se da će rezultati i zaključci ovog rada pridonijeti boljem razumijevanju kreditnog poslovanja u Republici Hrvatskoj te poslužiti kao koristan izvor informacija za buduća istraživanja i razvoj politika u ovom području.

*Ovaj završni rad ne bi bio moguć bez podrške obitelji, prijatelja, kolega, profesora i mentorice.*

*Prije svega, želim izraziti iskrenu zahvalnost svojoj mentorici dr. sc. Ivani Bujan Katanec, prof. struč. stud., na nesebičnoj podršci i vođenju kroz faze izrade rada. Zahvalnost dugujem i svojoj obitelji, na njihovoj bezuvjetnoj podršci, razumijevanju i ohrabrenju.*

## **Sažetak**

Predmet istraživanja u ovom završnom radu je kreditno poslovanje građana Republike Hrvatske. Cilj rada je analizirati povijest, evoluciju i utjecaj praksi kreditiranja na gospodarstvo te usporediti agilni pristup s tradicionalnim metodama kreditiranja. Osim toga, ovim završnim radom želi se staviti fokus na uloge i odgovornosti bitnih aktera u kreditnom procesu te primijeniti teorijska znanja na konkretnom primjeru bankovnog poslovanja kako bi se bolje razumjela praktična implementacija kreditnih procesa u stvarnom poslovnom kontekstu. Nadalje, opći cilj ovog završnog rada je analizirati i razumjeti kreditno poslovanje građana u Republici Hrvatskoj. Ovo uključuje pregled trenutnog stanja na tržištu kredita, faktora koji utječu na kreditnu sposobnost građana, kao i utjecaj kredita na životni standard i financijsku stabilnost građana. Neki od specifičnih ciljeva su analizirati vrste kredita koje građani u Republici Hrvatskoj najčešće koriste, ispitati mišljenje o uvjetima kreditiranja, istražiti kako zakoni i regulative utječu na dostupnost i uvjete kreditiranja za građane te kakvo je mišljenje građana o utjecaju kredita na životni standard i financijsku stabilnost. Po provedenom istraživanju utvrđeno je da građani koriste usluge banke i to najviše u vidu kredita i kreditnih kartica. Najčešće korišteni krediti su oni za kupnju vozila i nekretnina, dok se najpovoljnijim kreditima smatraju stambeni krediti.

***Ključne riječi:*** bankarski sektor, kreditiranje, kreditno poslovanje građana, krediti

## **Abstract**

The subject of research in this final paper is the credit operations of the citizens of the Republic of Croatia. The aim of the paper is to analyze the history, evolution and impact of lending practices on the economy, and to compare the agile approach with traditional lending methods. In addition, this final work aims to focus on the roles and responsibilities of important actors in the credit process and to apply theoretical knowledge to a concrete example of banking operations in order to better understand the practical implementation of credit processes in a real business context. Furthermore, the general goal of this final thesis is to analyze and understand the credit operations of citizens in the Republic of Croatia. This includes an overview of the current state of the credit market, factors that affect the creditworthiness of citizens, as well as the impact of credit on the standard of living and financial stability of citizens. Some of the specific goals are to analyze the types of loans that citizens in the Republic of Croatia use most often, to examine opinions on credit conditions, to investigate how laws and regulations affect the availability and conditions of credit for citizens, and what is the opinion of citizens about the impact of credit on living standards and financial stability. According to the conducted research, it was determined that citizens use the bank's services, mostly in the form of loans and credit cards. The most frequently used loans are those for the purchase of vehicles and real estate, while the most favorable loans are considered housing loans.

**Keywords:** *banking sector, lending, credit operations of citizens, loans*

## **Popis kratica**

EU Europska unija

HNB Hrvatska narodna banka

NPL *Non-Performing Loans*

OP *Open Banking*

RH Republika Hrvatska



## Sadržaj

|  |    |
|--|----|
| 1. UVOD .....  | 1  |
| 1.1. Predmet i cilj rada.....  | 1  |
| 1.2. Izvori podataka i metode prikupljanja podataka.....                               | 2  |
| 1.3. Struktura rada .....  | 2  |
| 2. TEORIJSKI PREGLED LITERATURE.....   | 3  |
| 2.1. Povijest bankarstva .....   | 3  |
| 2.2. Suvremeno bankarstvo i banke.....   | 6  |
| 2.3. Uloga i značaj kredita .....  | 11 |
| 2.4. Vrste kredita.....  | 15 |
| 2.5. Usklađenost s propisima Europske unije.....                                       | 19 |
| 3. EMPIRIJSKO ISTRAŽIVANJE KREDITNOG POSLOVANJA GRAĐANA U<br>REPUBLICI HRVATSKOJ ..... | 21 |
| 3.1. Metodologija istraživanja .....   | 21 |
| 3.2. Rezultati istraživanja .....  | 21 |
| 3.3. Diskusija rezultata istraživanja .....  | 29 |
| 3.4. Ograničenja istraživanja .....  | 30 |
| 4. ZAKLJUČAK .....   | 31 |
| Izjava o autorstvu .....   | 33 |
| Literatura .....   | 34 |
| Popis ilustracija .....  | 38 |
| Popis priloga.....   | 40 |
| Anketni upitnik.....   | 40 |

# 1. UVOD

Kreditno poslovanje građana predstavlja važan segment suvremenog financijskog sustava, imajući značajan utjecaj na ekonomsku stabilnost i razvoj svake zemlje. U Republici Hrvatskoj, kreditno poslovanje građana dobiva na važnosti posebno u kontekstu posttranzicijskog razdoblja i pristupanja Europskoj uniji, što je donijelo nove izazove i prilike za razvoj financijskog tržišta. Ovaj završni rad bavi se analizom kreditnog poslovanja građana u Republici Hrvatskoj, s naglaskom na strukturu, dinamiku i trendove unutar ovog segmenta financijskog tržišta. Cilj je rada prikazati kako kreditno poslovanje utječe na životni standard građana te identificirati glavne faktore koji oblikuju potražnju za kreditima, kao i ponudu kreditnih proizvoda u financijskim institucijama. Kroz analizu povijesnog razvoja kreditnog poslovanja, pravnog okvira te aktualnih ekonomskih pokazatelja, ovaj rad nastoji pružiti cjelovit uvid u stanje kreditnog poslovanja građana u Republici Hrvatskoj. Posebna pažnja posvećena je i utjecaju globalnih ekonomskih kretanja, promjenama u regulatornom okruženju te inovacijama u financijskim uslugama koje oblikuju suvremeni kreditni sektor.

## 1.1. Predmet i cilj rada

Predmet je ovoga završnog rada detaljna analiza kreditnog poslovanja građana u Republici Hrvatskoj. Kreditno poslovanje predstavlja važnu komponentu financijskog sustava, koja omogućava građanima pristup financijskim sredstvima potrebnima za zadovoljavanje različitih osobnih i investicijskih potreba. U središtu istraživanja nalazi se ispitivanje strukture, dinamike i trendova kreditnog poslovanja građana, s posebnim osvrtom na utjecaj ekonomskih, regulatornih i socijalnih faktora koji oblikuju ovo područje.

U ovom radu istražuju se različiti aspekti kreditnog poslovanja građana, uključujući vrste kreditnih proizvoda koji su dostupni na tržištu, uvjete pod kojima se krediti odobravaju te ponašanje građana kao korisnika kreditnih usluga. Analizira se i uloga financijskih institucija, regulatornih tijela i državnih politika u oblikovanju kreditnog tržišta.

Cilj je ovog rada prikazati povijesni razvoj kreditnog poslovanja u Republici Hrvatskoj kroz analizu povijesnih trendova i promjena koje su utjecale na današnje stanje kreditnog tržišta. Nadalje, prikazat će se strukture kreditnog poslovanja kroz trenutne ponude kreditnih proizvoda, uvjeta kreditiranja te profila korisnika kredita. Identificirat će se faktori koji utječu na kreditno poslovanje, kao što su ekonomski pokazatelji, regulatorni okvir te sociodemografske karakteristike koje oblikuju potražnju za kreditima.

## **1.2. Izvori podataka i metode prikupljanja podataka**

Za izradu ovog rada primjenjivala se stručna literatura koja pokriva područje bankarskog poslovanja, uključujući znanstvene i stručne članke, kao i službene internetske stranice, pri čemu se posebno ističu stranice središnjih banaka Republike Hrvatske. Podaci su prikupljeni metodom *desk research*, odnosno sekundarnim istraživanjem. U procesu prikupljanja podataka primjenjivale su se metode analize, deskripcije, sinteze i statistička metoda.

Nadalje, izrađen je i anketni upitnik s pomoću alata *Google Forms* kojim su se prikupili primarni podaci koji su obrađeni u programu *Excel*.

## **1.3. Struktura rada**

Završni rad se sastoji od četiri cjeline.

U prvom dijelu razrađeni su uvod, predmet i cilj rada te se navode izvori podataka i metode prikupljanja.

Drugi dio rada pruža temeljit pregled relevantne literature i teoretskih koncepata koji se odnose na kreditno poslovanje i bankarstvo općenito. U ovom dijelu razmatra se povijesni razvoj bankarstva u svijetu, Europi i u Republici Hrvatskoj. Nadalje, analiziraju se aktualne prakse i strukture u modernom bankarstvu. Također, definiraju se pojmovi poput banke, usluge banaka, krediti, vrste kredita te se analiziraju regulative i standardi koje Republika Hrvatska kao članica Europske unije mora poštivati u kontekstu kreditnog poslovanja.

U četvrtom dijelu sumiraju se glavni podaci dobiveni istraživanjem te se donosi zaključak o kreditnom poslovanju građana u Republici Hrvatskoj.

## 2. TEORIJSKI PREGLED LITERATURE

U ovom dijelu rada prikazat će se povijest razvoja banaka u svijetu i u Europi te njihova evolucija do današnjeg dana. Nadalje, definirat će se važni pojmovi kao što su banka, uloga banke, usluge banke, odnosno krediti te regulatorni okvir poslovanja kreditnih institucija.

Nadalje, prikazat će se hrvatski bankarski sustav te vrste kredita.

### 2.1. Povijest bankarstva

U povijesti, već 3000. pr. Kr. u Babilonu, pod vladarima ili hramovima, obavljali su se uglavnom depozitni poslovi i davali zajmovi. Privatne banke pojavile su se između 7. i 5. stoljeća pr. Kr. U antičkoj Grčkoj, prvi bankovni poslovi su se obavljali blizu poznatih hramova u Efezu, Delu, Samu i drugim mjestima. Od 7. stoljeća pr. Kr. pojavili su se prvi privatni mjenjači, poznati kao trapeziti. U starom Rimu, bankovni poslovi su se razvijali po uzoru na Grčku; mjenjači su se zvali argentariji. I u Grčkoj i Rimu postojali su tekući računi i žiro-poslovi. U srednjem vijeku, u sjevernoj Italiji (Lombardiji), pojavili su se mjenjači zvani *campsores* (talijanski cambio: mijenjanje) i bankari (talijanski *banchieri*, od talijanskog banco, njemačkog *Bank*: klupa, gdje su na trgu držali zdjelice s raznim vrstama novca). Primali su novac na pohranu uz priznanice, koje su polagači mogli unovčiti kod poslovnih partnera tih bankara u drugim gradovima (Maričić, 2018), (Kelava, 2020).

Već sredinom 12. stoljeća, trgovci u Veneciji osnovali su društvo za čuvanje depozita. Prva banka u Italiji bila je Casa di San Giorgio u Genovi, osnovana 1407. godine. Državne banke Mletačke Republike bile su Banco di Rialto (1587–1617) i Banco del Giro (1617–1806), koje su omogućile žiropromet među svojim klijentima (Janić, 2020).

U sjevernoj Italiji, mjenica je prvi put korištena u 13. stoljeću kao važan instrument za poslovanje i kreditiranje. Amsterdamska Wisselbanka, osnovana 1609. godine, uvela je poseban oblik bankovnog novca, a sličan koncept u Njemačkoj uvela je Hamburška žirobanka (1619–1875). Njezin bankovni novac, poznat kao Mark-Banco (vrijedan 8 1/2 finog srebra), bio je prihvaćen u velikom dijelu Europe (Janić, 2020).

Gospodarski uspon u Europi, koji je počeo nakon otkrića Amerike, povećao je potrebu za kreditima i doveo do razvoja banknota. Prva banka specijalizirana za izdavanje banknota osnovana je 1694. godine u Engleskoj, poznata kao *Bank of England*, prema planu Williama Patersona. John Law je 1716. godine osnovao asigmatnu banku u Parizu, ali je zbog prevelikog

izdavanja asignata propala 1720. godine, izazvavši velike financijske probleme u Francuskoj. Od 19. stoljeća većina banaka su dionička društva, dok su emisijske banke nakon Drugog svjetskog rata većinom postale državne ustanove (III. gimnazija Split, 2024). Na slici 1 prikazana antička gravura bankara u kamenu.

Slika 1 Bankar na antičkom reljefu



Izvor: (Hrvatska enciklopedija, 2024)

Ponovno oživljavanje bankarstva u zapadnoj Europi značajno je povezano s početkom križarskog razdoblja. Godine 1156. u Genovi, u Italiji, dva su brata posudila 115 genovskih funti, dogovorivši se da će iznos vratiti agentima carigradskih banaka mjesec dana nakon dolaska u grad. Ovaj primjer potaknuo je druge da slijede isti model. Do 1162. godine, ovakvi su ugovori postali toliko popularni da je engleski kralj Henrik II. ubirao porez za potporu križarskim ratovima, upošljavajući templare i hospitalce kao svoje bankare u Svetoj zemlji. Do 1200. godine, s rastom međunarodne trgovine robama poput vune, gotovih tkanina, vina, soli, voska, loja, kože, oklopa i oružja, tvrtke su uvidjele potrebu za specijalizacijom tržišta, a banke su pratile tu potrebu. To je dovelo do mnogih sporova i sukoba. U tom su razdoblju papinski bankari bili najuspješniji u zapadnom svijetu zbog svoje svestranosti u bankarskim uslugama. Međutim, nakon građanskog rata između Firence i suparničkih frakcija Guelph i Ghibelline,

pobjeda Guelpha rezultirala je preuzimanjem papinskog bankarstva. Filip IV. protjerao je Židove iz Francuske, uhitio vitezove templare i prisvojio njihovo bogatstvo, postajući neslužbena riznica Francuske (V. Gimnazija "Vladimir Nazor" Split, 2021). Na slici 2 prikazana je srednjovjekovna gravura banke.

Slika 2 Prikaz banke - srednjovjekovna gravura



Izvor: (Hrvatska enciklopedija, 2024)

U Republici Hrvatskoj bankarstvo i preteče modernih banaka najprije su se razvili u dalmatinskim gradovima, posebno u Dubrovniku. Od 13. do 15. stoljeća, dubrovački bankari su financirali kopnenu trgovinu s unutrašnjošću. U 15. stoljeću, Dubrovnik je bio sigurno mjesto za čuvanje novca i dragocjenosti, pa su bogati ljudi iz unutrašnjosti tamo sklanjali svoje imovine. Takve depozite primali su i država i privatnici. Godine 1671. u Dubrovniku je osnovan Dubrovački založni zavod, što je bio početak modernih kreditnih institucija u ovom dijelu Europe. Trogirska kompanija također je pružala kreditne usluge na lokalnoj razini. Između 16. i 18. stoljeća, zagrebački Kaptol bio je najpoznatija financijska institucija u Hrvatskoj (Glavinić, 2022).

Moderne banke u Republici Hrvatskoj počinju se razvijati od sredine 19. stoljeća, a prva takva banka osnovana s hrvatskim kapitalom bila je Prva hrvatska štedionica (1846), koja je do početka Drugog svjetskog rata postala jedna od najvećih banaka s najrazgranatijom mrežom jedinica u tadašnjoj Jugoslaviji (slika 3). Među prvim značajnim bankama bile su: Hrvatska eskomptna banka (1868), Zemljišno-vjeresijski zavod Kraljevine Dalmacije (1892) i Privilegirana zemaljska banka za Bosnu i Hercegovinu (1895) (Kelava, 2020).

Između dvaju svjetskih ratova, dok je Republika Hrvatska bila dio Kraljevine Jugoslavije, postojale su državne, poludržavne i privatne banke; državne i poludržavne banke imale su sjedišta u Beogradu i većinu poslova obavljale su u istočnom dijelu zemlje, dok su glavne privatne banke, domaće i strane, imale sjedišta u Zagrebu i većinu poslovanja obavljale su u zapadnom dijelu zemlje. Nakon Drugog svjetskog rata privatne su banke ukinute, a bankarstvo je integrirano u socijalistički sustav; gospodarske i društvene reforme 1960-ih i 70-ih dovele su do određene decentralizacije i deetatizacije bankarstva te do uvođenja modernijih instrumenata u bankovno poslovanje, ali nisu značajno smanjile jaz između hrvatskog bankarstva i razvoja bankarstva u zemljama tržišnih gospodarstava (Kelava, 2020).

Slika 3 Prva hrvatska štedionica - unutrašnjost



Izvor: (Hrvatska enciklopedija, 2024)

## 2.2. Suvremeno bankarstvo i banke

Bankarsko poslovanje uključuje držanje depozita i pozajmljivanje novca. Organizacija i funkcioniranje modernog bankarstva temelji se na kreditu, a sustav kreditiranja i razvoj bankarstva usko su povezani. Bankari posluju s dugom, kako vlastitim tako i tuđim. Dugovanja banaka, tj. depoziti, dostupni su javnosti. Kupnjom vrijednosnih papira temeljenih na

depozitnim obvezama, banke zamjenjuju svoje zadužnice koje imaju obilježja novca za druge instrumente duga bez tih karakteristika, čime banke zapravo stvaraju novac (Baletić, 2024).

Bankovni sustav sastoji se od središnje banke, poslovnih banaka te štednih i drugih financijskih institucija. Povijesno gledano, bankarstvo je počelo s bogatim pojedincima koji su posuđivali svoj novac trgovcima te s praksom polaganja novca kod zlatara. Zlatari su shvatili da je samo dio novca potreban za tekuće potrebe te su razvili unosnu praksu pozajmljivanja viška novca uz kamatu. Pojavili su se i pojedinci koji su izdavali novčanice isplative na zahtjev donositelja, što je dovelo do razvoja posebnih središnjih banaka. Postoje dvije suprotstavljene teorije: *banking school*, koja smatra da izdavanje novčanica treba prepustiti bankarima, i *currency school*, koja tvrdi da novčanice trebaju biti samo zamjena za metalni novac i da emisije treba ograničiti iznosom pokrića u zlatu (Baletić, 2024).

Pobjeda *currency school* bila je bitna za ulogu Banke Engleske te su se po njenom uzoru ustrojavale središnje banke u većini drugih zemalja. Pokriće u zlatu se s vremenom smanjivalo i konačno nestalo, ali je ostala praksa da država ovlasti središnju banku za izdavanje novca. Poslovne banke omogućuju transakcije bez potrebe za plaćanjem gotovinom, pri čemu stvaraju novac koji danas čini glavninu novčane ponude svake zemlje. Bankovni depoziti obveze su banaka čija je protuvrijednost gotovina, vrijednosni papiri ili zajmovi. Kada pojedinac uzima zajam od banke, mora jamčiti sposobnost plaćanja kamate i otplate glavnice vrijednosnim papirom, zalogom ili garancijom. Banka otvara račun za zajmoprimca, dajući mu knjižni dug u obliku bankovnog depozita, čime pojedinac stječe kupovnu moć koju prethodno nije imao, povećavajući ukupnu ponudu novca na tržištu (Baletić, 2024).

Depozit također nastaje kada banka sama pribavi neko sredstvo, npr. kada kupi vrijednosne papire koje plaća odobravanjem računa prodavača. Bez obzira na način stvaranja, pojedinac uvijek dobiva potraživanje kod banke u obliku depozita, a banka potraživanje od pojedinca u obliku vrijednosnog papira ili obećanja plaćanja (Tomičić, 2021).

Povjerenje javnosti u mogućnost plaćanja dugova stvorenim novcem temelj je svih bankovnih operacija. Katkada banke ne mogu isplatiti sve depozitare koji bi željeli zamijeniti depozite za gotovinu, što može izazvati paniku i navalu na banke. Kako bi izbjegle takve situacije i mogle isplatiti sve zahtjeve, banke drže određene rezerve gotovine i likvidnih sredstava. Međutim, nijedna suvremena banka ne može isplatiti sve svoje obveze u gotovini. Budući da banke zarađuju na profitima od zajmova i investicija, postoji nesklad između profitabilnosti i likvidnosti. U nekim zemljama banke drže rezerve prema iskustvu, dok je u većini zemalja



obvezna rezerva zakonski utvrđena. Bankovni sustav kontrolira središnja banka ili u suradnji s ministarstvom financija, a ove dvije institucije obično se nazivaju monetarnim vlastima (Tomičić, 2021).

Danas se banka može smatrati institucijom kao i bilo koja druga, a ne isključivo financijskom institucijom, jer su proširile svoje poslovanje na razne financijske grane djelatnosti. Depozitno i kreditno poslovanje funkcije su koje obično razlikuju banke od ostalih financijskih kompanija. Depoziti predstavljaju primljena sredstva, odnosno štedne uloge ili druge oblike uloga kojima banka raspolaže. Fizičke i pravne osobe povjeravaju svoj novac banci kako bi ga čuvala na siguran način, a zauzvrat mogu dobiti kamatu, koja je danas toliko niska da zapravo samo pokriva inflaciju. S druge strane, kreditno poslovanje podrazumijeva da banka pozajmljuje novac pravnim ili fizičkim osobama, a zauzvrat dobiva glavnica uvećanu za ugovorenu kamatu, bilo da je fiksna ili promjenjiva. Banka se tako odlikuje kao posrednik između štediša i dužnika. U bankarskom sustavu postoje središnje i poslovne banke. Poslovne su banke one koje kreiraju novac, ali to čine u skladu sa zakonskim aktima i ograničenjima koje postavlja središnja ili centralna banka dotične države (Grgurek, 2013). U tablici 1 prikazane su najveće banke u svijetu u 2022. godini.

Tablica 1 Popis 10 najvećih banaka u svijetu u 2022. godini

| Red.br. | Naziv banke                           | Sjedište                                 | Tržišna kapitalizacija | Ukupna imovina         |
|---------|---------------------------------------|--|------------------------|------------------------|
| 10.     | <b>Crédit Agricole</b>                | Montrouge, Francuska                     | 52,1 milijarda dolara  | 2.278 milijardi dolara |
| 9.      | <b>Bank of America</b>                | Charlotte, Sjeverna Karolina             | 279,2 milijarde dolara | 2.820 milijardi dolara |
| 8.      | <b>HSBC</b>                           | London, Velika Britanija                 | 219,2 milijarde dolara | 2.984 milijarde dolara |
| 7.      | <b>BNP Paribas</b>                    | Boulevard des Italiens, Pariz, Francuska | 93,3 milijarde dolara  | 3.080 milijardi dolara |
| 6.      | <b>Mitsubishi UFJ Financial Group</b> | Yurakucho, Chiyoda, Tokio, Japan         | 111,6 milijardi dolara | 3.100 milijardi dolara |
| 5.      | <b>JPMorgan Chase</b>                 | New York, SAD                            | 488,4 milijarde dolara | 3.684 milijarde dolara |

|    |  |              |                        |                        |
|----|--|--------------|------------------------|------------------------|
| 4. | <b>Bank of China</b>                           | Peking, Kina | 181,4 milijarde dolara | 4.073 milijarde dolara |
| 3. | <b>Agricultural Bank of China</b>              | Peking, Kina | 203,2 milijarde dolara | 4.214 milijardi dolara |
| 2. | <b>China Construction Bank</b>                 | Peking, Kina | 257,3 milijarde dolara | 4.354 milijarde dolara |
| 1. | <b>Industrial and Commercial Bank of China</b> | Peking, Kina | 246,5 milijardi dolara | 4.614 milijardi dolara |

Izvor: Vlastita izrada prema (Biznis info, 2022)

Banka (talijanski *banca*, iz langobardskog *panka*: klupa) je financijska institucija koja se bavi posredovanjem u novčanim i kreditnim poslovima. Banka prima depozite i plasira ih u kredite te novčane investicije, a također nudi i razne financijske usluge. Temeljne su aktivnosti banke depozitni i kreditni poslovi koje obavlja kontinuirano. Prema većini definicija, banka je institucija koja istovremeno prima depozite po viđenju i odobrava poslovne kredite, te je depozitno-kreditna institucija (Ruba, 2018). Kao posrednik između pozajmljivača i uzajmljivača, banka ima važnu ulogu u prijenosu novčanih sredstava i alokaciji resursa, što joj omogućuje značajan utjecaj na nacionalno gospodarstvo. Ostale funkcije banke uključuju štednu funkciju, likvidnost, kreditiranje, funkcije plaćanja, očuvanje kupovne moći i smanjenje rizika, kao i gospodarsko-političke funkcije. Banke su ključne financijske institucije i čine glavninu financijskog sustava svake zemlje. Bankarstvo se smatra "javnim interesom", povlasticom i monopolom, zbog čega se osnivanje i poslovanje banaka regulira posebnim zakonima (Pulić, 2019). Ti zakoni često zabranjuju drugim poduzećima upotrebu riječi "banka" ili njezinih izvedenica u nazivima, osim ako nisu osnovana u skladu s tim zakonima. Osim tradicionalnih depozitnih i kreditnih poslova, banke se sve više bave i nedepozitnim i nekreditnim financijskim poslovima, osobito na tržištima vrijednosnih papira. Zbog toga se u praksi sve više gube zakonodavna ograničenja i razlike između banaka i drugih financijskih institucija sličnih bankama. (Hrvatska enciklopedija, 2024).

Nadalje, (Gregurek i Vidaković, 2011) navode kako je banka institucija koja se bavi prikupljanjem novčanih sredstava, njihovim plasiranjem i pružanjem financijskih usluga. Iako se ne definiraju samo kao financijske institucije, banke danas nude razne druge usluge, čime proširuju svoje poslovanje. Banka prima novčana sredstva u obliku depozita i kredita, koja

potom plasira dalje. Taj financijski tok, poznat kao platni promet, predstavlja protok novca unutar ekonomije.

Prema (Matić i Srb, 2002) banke možemo podijeliti na:

- središnje banke,
- depozitno-kreditne banke,
- specijalizirane banke,
- univerzalne banke i
- štedionice (Furjanić, 2014).

Središnje, emisijske banke provode ekonomsku politiku zemlje kroz vođenje monetarno-kreditne i devizne politike te osiguravaju stabilnost valute. Njihova je glavna funkcija izdavanje novca, bilo u obliku novčanica ili kovanica. Središnja banka također je odgovorna za međunarodnu likvidnost i stabilnost nacionalne valute. Depozitno-kreditne banke, poznate i kao komercijalne banke, primarno se bave kreditiranjem gospodarstva i stanovništva. One povećavaju novčanu masu odobravanjem kredita, utječući na ekonomska kretanja uz načelo isplativosti i minimiziranje rizika. Banke osiguravaju sredstva za svoje poslovanje emitiranjem vrijednosnih papira. Specijalizirane banke omogućuju detaljno sagledavanje potreba klijenata, smanjenje poslovnog rizika te kvalitetniju suradnju s drugim bankama. Specijalizirane su za određene poslove koji mogu opteretiti poslovanje i smanjiti efikasnost, poput investicijskih i razvojnih banaka. Univerzalne banke pružaju širok spektar bankarskih usluga, obuhvaćajući tržište kapitala, novčano, međubankovno i devizno tržište. Ovaj tip banaka prevladava u nekim zemljama, ovisno o tradiciji i navikama stanovništva. Štedionice su specijalizirane institucije koje prikupljaju i plasiraju štednju stanovništva te odobravaju različite vrste kredita, poput potrošačkih i stambenih kredita. Poštanske štedionice, koje se nalaze u gotovo svakom mjestu, važan su čimbenik u poslovima štednje. Štedno kreditne zadruge bave se isključivo štednjom svojih članova te nude povoljnije uvjete kreditiranja (Jakirović, 2019).

Zakonom o kreditnim institucijama (Narodne novine, broj 159/13, 19/15, 102/15, 15/18, 70/19, 47/20, 146/20, 151/22) uređuje se niz aspekata poslovanja kreditnih institucija u Republici Hrvatskoj. Glavni elementi koje ovaj zakon obuhvaća uključuju osnivanje i poslovanje kreditnih institucija pri čemu se definiraju uvjeti i postupci za osnivanje banaka i drugih kreditnih institucija, uključujući zahtjeve za kapitalom, licenciranjem i nadzorom. Nadalje, postavljaju se standardi i regulative koje se odnose na poslovanje kreditnih institucija, uključujući vođenje poslovnih knjiga, financijsko izvještavanje, upravljanje rizicima, te

zahtjevi za likvidnošću i solventnošću. Definira se i nadležnost Hrvatske narodne banke (HNB) u nadzoru kreditnih institucija, uključujući ovlasti za provođenje nadzora, inspekcija i primjenu korektivnih mjera. Uvode se mjere za zaštitu depozitora, uključujući osiguranje depozita i procedure za isplatu u slučaju stečaja ili likvidacije banke. Zatim se propisuju prava klijenata kreditnih institucija, uključujući transparentnost uvjeta kreditiranja, zaštitu korisnika financijskih usluga, te postupci za rješavanje sporova između korisnika i institucija. Predviđaju se i sankcije za kreditne institucije koje krše odredbe zakona, uključujući kazne, oduzimanje licence i druge korektivne mjere (Zakon o kreditnim institucijama, 2023).

Sukladno članku 8. Zakona o kreditnim institucijama (Narodne novine, broj 159/13, 19/15, 102/15, 15/18, 70/19, 47/20, 146/20, 151/22), osnovne i financijske usluge kreditnih institucija su sljedeće:

- Primanje depozita ili drugih povratnih sredstava
- Odobravanje kredita i zajmova (potrošački krediti i zajmovi, hipotekarni krediti i zajmovi...)
- Otkup potraživanja
- *Leasing*
- Izdavanje garancija ili drugih jamstava
- Trgovanje za svoj račun ili račun klijenta
- Platne usluge u skladu s posebnim zakonima
- Usluge vezane za poslove kreditiranja (prikupljanje podataka, izrada analiza o kreditnoj sposobnosti klijenata i sl.)
- Izdavanje drugih instrumenata plaćanja
- Iznajmljivanje sefova
- Posredovanje pri sklapanju poslova na novčanom tržištu
- Upravljanje imovinom klijenata
- Savjetovanja glede strukture kapitala
- Izdavanje elektroničkog novca
- Investicijske i pomoćne usluge koje propisuju posebni zakoni (Hasić, 2021).

### **2.3. Uloga i značaj kredita**

Kreditni danas predstavljaju važan financijski instrument koji omogućuje pojedincima, poduzećima i vladama da pristupe potrebnim financijskim sredstvima za razne svrhe.

Mnogi autori pojam kredita definiraju na sljedeće načine:

- „*Kredit (engl. credit, lat. creditum) je ustupanje određene novčane svote od strane financijskih organizacija, kao kreditora (vjerovnika, zajmodavca), nekoj osobi (dužniku, debitoru, zajmoprimcu) uz obvezu da mu ih vrati u dogovorenom roku i plati pripadajuću kamatnu stopu.*“ (Leko, 1993)
- Riječ kredit potječe iz francuskog, njemačkog i talijanskog jezika, dok njegovo značenje dolazi iz latinskog, gdje znači "ono što je povjereno" ili "zajam" (Tomašević, 2004) Kredit se može definirati kao privatno-gospodarski čin u kojem jedan gospodarski subjekt prepušta novac ili određena realna ekonomska dobra drugom gospodarskom subjektu, uz pravo na kasniji povrat i na određeno vrijeme, uz plaćanje određene kamate. Time se predaje pravo kojim subjekt stječe realna ekonomska dobra. Ako se prepuštaju stvarna ekonomska dobra, radi se o stvarnom kreditu, dok se prepuštanjem kupovne moći u obliku novca radi o novčanom kreditu (Bašić, 2021).
- „*Pravni odnos koji nastaje poradi kreditiranja između kreditora i dužnika je kreditni odnos i kao takav se u svakodnevnoj uporabi naziva kredit.*“ (Marković, 2018)
- Kredit je novčani dužničko-vjerovnički odnos u kojem vjerovnik (obično banka) daje pravo korištenja određenog iznosa novčanih sredstava dužniku (debitoru) na dogovoreno vrijeme i uz dogovorene uvjete povrata (Gudelj, 2017). U širem smislu, kredit obuhvaća različite namjenske i nenamjenske oblike, kao što su novčani zajmovi, robni i potrošački krediti, financijski krediti, poslovni aranžmani prodaje robe, usluga i izvođenja radova s odgođenom naplatom, dužnički vrijednosni papiri, *standby* sporazumi, otvoreni računi i slično. Kao instrument za premošćenje tekuće nelikvidnosti ili financiranje izvoza, uvoza, potrošnje, investicija ili proizvodnje u razdobljima nedovoljne štednje, kredit je poluga gospodarskog rasta i razvoja. U nedostatku novca kao sredstva prometa i plaćanja, kreditni instrumenti poput čekova i mjenica smanjuju rizik gospodarskog zastoja, nedovoljne potražnje ili nedostatka ponude potrebne robe i usluga. To je posebno vidljivo kod bankarskih kredita, gdje banke odobravanjem kredita stvaraju novac (depozitni ili kreditni novac) kojim zajmotražitelj može raspolagati za plaćanja (Gudelj, 2017).

- „Kredit je određeni novčani iznos koji se odobrava korisniku kredita na određeni rok i s određenom cijenom.“ (HNB, 2019).

Kako se robna proizvodnja razvijala, kredit je postao bitan faktor ekonomskog razvoja. U suvremenom gospodarstvu, kredit postaje osnovni izvor novca i sve više dominira kao sredstvo plaćanja. Glavna je uloga kredita mobilizacija, koja omogućava pretvaranje neuposlenih društvenih sredstava u bankarski kredit kao potencijalnog novčanog kapitala (Mordžin, 2020). Tako mobilizirana sredstva prenose se na poduzetnike koji su ključni faktor u procesu reprodukcije. Ova je uloga kredita dvojaka: može spriječiti stagnaciju i ukočenost, ali i ubrzati ili olakšati proces reprodukcije (Domančić i Nikolić, 1994).

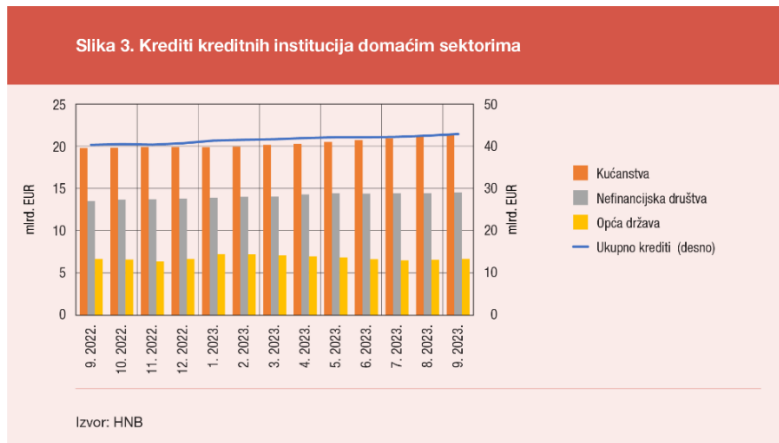
Nadalje, neki autori smatraju da je važna funkcija kredita u tome što omogućuje i olakšava odvijanje gospodarskog procesa, koji se sastoji od proizvodnje, raspodjele i potrošnje dobara i usluga u nacionalnoj ekonomiji. Kredit omogućuje lakše prilagođavanje gospodarskih faktora promjenama u gospodarskom životu koje nastaju zbog promjena u ponudi, potražnji i raspodjeli dobara (Mordžin, 2020). Također, neki teoretičari smatraju da je važna funkcija kredita omogućavanje cirkulacije robe i usluga bez razmjene za novac, čime kredit pospješuje cjelokupni proces cirkulacije i time obavlja istu funkciju kao i novac (Tomašević, 2004).

U suvremenim tržišnim gospodarstvima kredit ima središnju ulogu. Njegove funkcije uključuju:

- osiguranje neometanog procesa reprodukcije,
- stvaranje novca,
- realokaciju novčanih sredstava,
- koncentraciju sredstava (Moj bankar, 2024).

Prema podacima Hrvatske narodne banke (HNB) krajem rujna 2023. ukupni krediti domaćim sektorima iznosili su 42,9 milijardi eura, što predstavlja porast od 0,8 milijardi eura (ili 1,9 %) u odnosu na kraj drugog tromjesečja 2023. te porast od 2,6 milijardi eura (ili 6,6 %) u odnosu na kraj trećeg tromjesečja 2022 (HNB, 2023). Na godišnjoj razini, rast ukupnih kredita domaćim sektorima usporio je s 7,2 %, na kraju lipnja 2023. na 6,6 % na kraju rujna 2023., što se prikazuje na slici 4 (HNB, 2023).

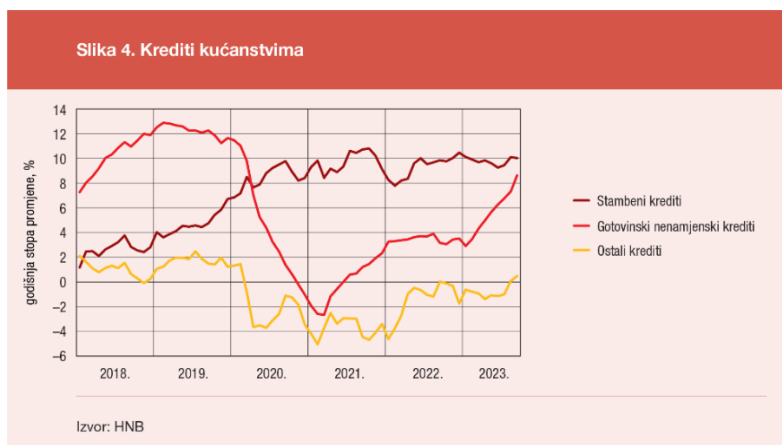
Slika 4 Podaci o kreditima domaćim sektorima u 2023. godini



Izvor: (HNB, 2023)

Po sektorima, krajem rujna 2023. krediti kućanstvima iznosili su 21,3 milijarde eura. Tijekom trećeg tromjesečja 2023. krediti kućanstvima porasli su za 0,6 milijardi eura (ili 2,9 %), dok su u odnosu na kraj trećeg tromjesečja 2022. porasli za 1,6 milijardi eura (ili 8,1 %). U trećem tromjesečju 2023. stambeni krediti porasli su za 0,4 milijarde eura (ili 3,5 %), gotovinski nenamjenski krediti za 0,2 milijarde eura (ili 2,7 %), a svi ostali krediti kućanstvima porasli su za 1,1 % (HNB, 2023). Na godišnjoj razini, rast kredita kućanstvima ubrzao se s 6,6 % na kraju lipnja 2023. na 8,1 % na kraju rujna 2023. Ovaj porast uzrokovan je povećanjem godišnje stope rasta gotovinskih nenamjenskih kredita s 6,3 % na 8,6 %, stambenih kredita s 9,3 % na 10,0 % te ostalih kredita s -1,2 % na 0,5 %. Podaci su prikazani na slici 5 (HNB, 2023).

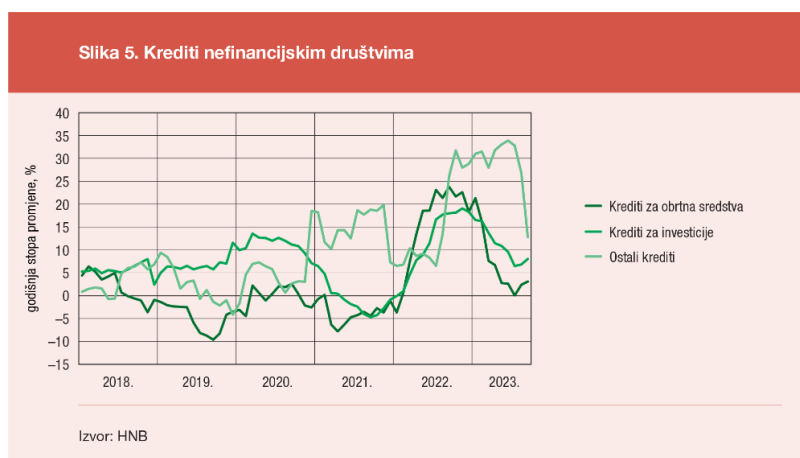
Slika 5 Prikaz kreditiranja kućanstava u 2023. godini



Izvor: (HNB, 2023)

Nadalje, na slici 6 prikazani su krediti nefinancijskim društvima u 2023. godini. Krediti nefinancijskim društvima krajem rujna 2023. iznosili su 14,5 milijardi eura, što predstavlja porast od 0,1 milijardu eura (ili 0,9 %) tijekom trećeg tromjesečja 2023., te porast od 1,0 milijardu eura (ili 7,8 %) u odnosu na kraj trećeg tromjesečja 2022. (HNB, 2023). Na godišnjoj razini, rast kredita nefinancijskim društvima usporio je s 13,3% na kraju lipnja 2023. na 7,8 % krajem rujna 2023. Ovo usporavanje odražava smanjenje rasta kredita za investicije (s 9,6 % na 8, 1%) i ostalih kredita (s 33,9 % na 12,8 %), dok su krediti za obrtna sredstva blago ubrzali rast (s 2,6 % na 3,1 %) (HNB, 2023).

Slika 6 Krediti nefinancijskim društvima



Izvor: (HNB, 2023)

## 2.4. Vrste kredita

Kreditni se klasificiraju prema različitim kriterijima: prema predmetu kreditiranja na robne i novčane, prema subjektima na komercijalne i bankarske, prema svrsi na proizvođačke i potrošačke, prema namjeni na kredite za obrtna sredstva i investicijske, te prema osiguranju na otvorene i pokriveno. Najčešća je podjela prema roku dospeljeća i ekonomskoj funkciji, i to na kratkoročne, srednjoročne i dugoročne kredite (Hrvatska enciklopedija, 2024).

Kratkoročni krediti imaju rok dospeljeća do jedne godine i upotrebljavaju se za financiranje tekuće poslovne djelatnosti, potrošnje ili premošćenje tekuće nelikvidnosti (Bašić, 2021). Ovi krediti uključuju:

- ✓ kontokorentne,
- ✓ eskontne,
- ✓ lombardne,



- ✓ akceptne,
- ✓ rambursne i
- ✓ avalne kredite (Hrvatska enciklopedija, 2024).

*Kontokorentni kredit* je kratkoročni kredit koji banka odobrava na tekući račun klijenta, omogućujući mu da upotrebljava sredstva za promet i plaćanje, izdajući naloge za plaćanje iznad iznosa vlastitih sredstava na računu. Kredit se može koristiti do najvišeg utvrđenog limita, ali i u manjem iznosu, pri čemu klijent plaća kamate samo na iskorišteni dio kredita, dok za neiskorišteni dio plaća proviziju banci. Kontokorentni kredit vrlo je rasprostranjen oblik kratkoročnog kreditiranja koji omogućuje klijentu lakše premošćenje kratkoročne nelikvidnosti, elastičnu i racionalnu upotrebu kredita te smanjenje blagajničkog poslovanja (Bašić, 2021). Upotrebljava se pri otvaranju akreditiva, plaćanju špeditera, predfinanciranju i međufinanciranju, te pri kupovini većih količina robe uz popust za gotovinsko plaćanje. Iako je formalno kratkoročni kredit s rokom dospijeca do jedne godine, zbog čestog produženja ugovora, može dobiti dugoročan značaj. Kamatne stope na kontokorentne kredite obično su više nego na ostale vrste kredita zbog promjenjivog obujma korištenja, što banci nameće potrebu održavanja višeg stupnja likvidnosti (Hrvatska enciklopedija, 2024).

*Eskontni kredit* kratkoročni je kredit temeljen na zalogu mjenice (najčešće robne). Banka kupuje određeno potraživanje prije nego što ono dospije, uz naplatu eskonta, što uključuje kamate, provizije i troškove za usluge. Kamata se obračunava za razdoblje od isplate eskontnog kredita do dospijeca mjenice (Bašić, 2021). Eskontiranjem mjenice, robni kredit pretvara se u bankarski kredit, čime se potraživanje prema kupcu prebacuje na banku. Eskontni krediti obično se odobravaju na kraće rokove, najčešće nekoliko mjeseci, odnosno do dospijeca mjenice. Kada mjenica dospije, dužnik mora vratiti banci odobreni iznos kredita (Bašić, 2021). Ako to ne učini, banka će protestirati mjenicu i naplatiti iznos od bilo kojeg mjeničnog dužnika. Eskontirane mjenice banka može reeskontirati kod središnje banke ili druge komercijalne banke, što čini ovaj oblik kredita povoljnijim za poslovne banke u smislu likvidnosti u usporedbi s drugim oblicima kredita (Hrvatska enciklopedija, 2024).

*Lombardni kredit* kratkoročni je kredit koji se odobrava na temelju zaloga pokretnih stvari ili vrijednosnica (osim mjenica). Te stvari ostaju vlasništvo zajmoprimca, ali su do otplate kredita u posjedu banke. Najčešći predmeti lombarda pokretne su stvari poput predmeta od plemenitih metala, umjetnička djela, vrijednosnice (obveznice, dionice, blagajnički zapisi) i slično (Zvonar, 2020). Založeni predmeti služe kao osiguranje za vraćanje lombardnog kredita, pa

banka ima pravo prodati ih ako dužnik ne vrati kredit, kako bi naplatila dug. Za korisnika kredita, prednost je lombarda u tome što može dobiti potrebna novčana sredstva za proizvodnju ili potrošnju bez prodaje svojih vrijednosnica ili pokretnina. Lombardni kredit posebno je koristan kada se odobrava uz zalog uskladištene, ploveće ili robe na putu, što omogućuje vlasnicima da dobiju potrebna sredstva prije konačne prodaje robe. Ovi krediti obično se odobravaju na rok od nekoliko dana do nekoliko mjeseci (Hrvatska enciklopedija, 2024).

*Akceptni kredit* vrsta je garantnog kredita u kojem banka svojim poslovnim ugledom jamči za klijenta. Kada odobri akceptni kredit, banka ne doznačuje novčana sredstva korisniku kredita, već preuzima obvezu isplate mjeničnog duga ako izdavatelj mjenice ne plati mjenicu na njezino dospijeće (Bašić, 2021). Prihvaćanjem mjenice, banka postaje glavni mjenični dužnik, što zahvaljujući većem bonitetu mjenice omogućuje korisniku kredita lakše dobivanje eskontnog kredita kod druge domaće ili strane banke te olakšava optjecaj mjenice na novčanom tržištu (Hrvatska enciklopedija, 2024).

*Rambursni kredit* vrsta je akceptnog kredita koji banka otvara uvozniku za plaćanje uvoza robe, uz pokriće različitih dokumenata prenesenih na banku. U praksi je često povezan s (neopozivim) dokumentarnim akreditivom. Uvoznik se ugovorom obvezuje izvozniku da će plaćanje izvršiti akceptom kod rambursne banke. Izvoznik može eskontirati akceptiranu mjenicu iz rambursnog kredita, upotrijebiti je za plaćanje ili je prodati na burzi vrijednosnih papira (Bašić, 2021). Akceptiranje mjenice može obaviti banka uvoznika, banka izvoznika ili neka treća banka (Hrvatska enciklopedija, 2024).

Avalni kredit kratkoročni je bankovni kredit u kojem banka daje aval (jamstvo) na mjenične obveze svog klijenta do dogovorenog iznosa kredita. Time se povećava vrijednost i kvaliteta mjenice, omogućujući jednostavnije eskontiranje. Banka preuzima odgovornost za klijenta prema trećim osobama, koristeći svoj ugled (Bašić, 2021). Avalni kredit nije klasičan isplati kredit, već garantni kredit u kojem banka bezuvjetno i neopozivo jamči da će, u slučaju neisplate mjenice, sama isplatiti dug kao jamac. Zbog uvjetnog obećanja plaćanja, avalni kredit za banku predstavlja potencijalnu obvezu (Bašić, 2021).

Nadalje, *revolving kredit* poseban je oblik kratkoročnog financiranja koji za banku može imati karakteristike srednjoročnog ili dugoročnog potraživanja. Ovaj kredit omogućava kontinuirano zaduživanje u varijabilnim iznosima, do maksimalnog okvirnog iznosa kredita, putem otvorene kreditne linije (Bašić, 2021).

Uz kratkoročne kredite, postoje i *srednjoročni krediti* koji se odobravaju s rokom dospijeaća od jedne do pet godina i koriste se za financiranje manjih investicija i kupnju trajnih potrošnih dobara. Dugoročni krediti imaju rok dospijeaća duži od pet godina i služe za financiranje većih investicija. Ovi krediti odobravaju se na temelju dugoročnih izvora sredstava komercijalne banke. Nadalje, zbog dugog roka otplate (npr. dvadeset i više godina), *dugoročni krediti* za vjerovnike su relativno visokorizični, pa se obično zahtijeva zalog nekretnina (hipoteka) i često dodatni oblici osiguranja, poput solidarnog jamstva (jedne ili više osoba), osiguranja nekretnine od raznih rizika te police osiguranja korisnika kredita od nesreće vinkulirane u korist kreditora (Bašić, 2021).

Od spomenutih dugoročnih kredita, najpoznatiji su *hipotekarni krediti*. Hipotekarni kredit dugoročni je kredit s rokom dospijeaća od deset do dvadeset godina, osiguran upisom hipoteke, odnosno založnog prava na nekretnini. Vjerovnik (banka ili druge specijalizirane financijske institucije) osigurava vraćanje kredita intabulacijom, pravnim postupkom uknjižbe založnog prava na nekretnini, kojim može namiriti dospjela nenaplaćena potraživanja iz vrijednosti zaloga (Gudelj, 2017). Predmet hipoteke mogu biti stambeni ili poslovni prostori, zemljišta, gospodarske zgrade, skladišta i druge nekretnine koje se upisuju u zemljišne knjige, ali i određene pokretnine poput brodova i zrakoplova, koje se upisuju u odgovarajuće registre. Vjerovnici ostvaruju svoja prava preko suda, tražeći javnu prodaju, odnosno dražbu hipotekarnog zaloga. Stjecanjem hipoteke, vjerovnik nema pravo na posjed zaloga, već založno dobro ostaje na raspolaganju dužniku i može se prodavati. Dužnik je obavezan čuvati vrijednost založne nekretnine. Sigurnost naplate potraživanja ovisi o vrijednosti nekretnine, pa se hipotekarni kredit obično odobrava u iznosu do 70 % prometne ili procijenjene vrijednosti nekretnine. Koristi se za izgradnju novih objekata ili opće financiranje. Na hipotekarnom tržištu posebno su važne stambene hipoteke (Hrvatska enciklopedija, 2024).

Uz navedene vrste kredita, lombardni i hipotekarni, *nenamjenski krediti* još su i:

- ✓ *okvirni kredit* – kredit koji dopušta prekoračenje po tekućem računu. Ova vrsta kredita najčešći je oblik kreditiranja koji se koristi upravo zbog lake dostupnosti, a ovisi o visini redovnih mjesečnim primanja vlasnika tekućeg računa.
- ✓ *gotovinski krediti* – odobravaju se najčešće kod problema s likvidnošću kako bi se koristili prema vlastitim potrebama i za namjenu koja se želi. Kod ove vrste kredita, gotovina se isplaćuje na tekući račun vlasnika (Hrvatska narodna banka, 2023).

Nakon objašnjenja nenamjenskih kredita, u nastavku će se ukratko predstaviti i vrste namjenskih kredita.

Namjenski krediti oni su krediti kod kojih se financijska sredstva mogu koristiti isključivo za svrhu za koju su odobreni. Obično imaju nižu kamatnu stopu u usporedbi s nenamjenskim kreditima (Hrvatska narodna banka, 2023).

Vrste namjenskih kredita su:

- ✓ Potrošački kredit - odobrava se na temelju predračuna za kupnju robe ili ponude koju je izdao prodavatelj. Koristi se za razne svrhe, poput kupnje namještaja, bijele tehnike, tehničkih uređaja, automobilske opreme, građevinskog materijala itd (Mordžin, 2020).
- ✓ Kredit za kupnju motornih vozila - odobrava se na temelju predračuna za kupnju vozila koji izdaje prodavatelj ili na temelju sporazuma o prijenosu vlasništva nad vozilom koje je predmet kreditiranja (Mordžin, 2020).
- ✓ Studentski/učenički kredit - odobrava se za pokrivanje troškova studiranja, kako u zemlji tako i u inozemstvu, te se može koristiti i za plaćanje školarine za privatne srednje škole (Mordžin, 2020).
- ✓ Stambeni kredit - odobrava se za kupnju, izgradnju ili adaptaciju kuće ili stana. Ako se cijeli iznos kredita ne isplati direktno prodavatelju ili izvođaču, potrebno je dokumentirati namjenu korištenja preostalog iznosa (Hrvatska narodna banka, 2023).

## **2.5. Usklađenost s propisima Europske unije**

Direktiva (EU) 2021/2167, donesena 24. studenoga 2021., ima za cilj uspostaviti okvir za regulaciju pružatelja usluge servisiranja kredita i kupaca kredita unutar Europske unije. Ova direktiva također mijenja dvije postojeće direktive: Direktivu 2008/48/EZ o ugovorima o potrošačkim kreditima i Direktivu 2014/17/EU o ugovorima o stambenim kreditima, poznatu kao Hipotekarna direktiva. Direktiva je odgovor na rastuću potrebu za učinkovitim upravljanjem kreditnim portfeljima, posebno u kontekstu smanjenja rizika od nekvalitetnih kredita (NPL - Non-Performing Loans). Nekvalitetni krediti predstavljaju značajan problem za financijsku stabilnost banaka i ukupne ekonomije, a ova direktiva osmišljena je kako bi se

olakšala sekundarna tržišta za takve kredite. Direktiva postavlja jasne definicije za pružatelje usluga servisiranja kredita, uključujući njihove dužnosti i odgovornosti. Pružatelji usluga subjekti su koji upravljaju naplatom kredita u ime vjerovnika ili vlasnika kredita. Sve države članice EU moraju uspostaviti sustave licenciranja i nadzora za pružatelje usluga, osiguravajući da su ove institucije dovoljno kvalificirane i u skladu s regulatornim zahtjevima. Pružatelji usluga moraju poštivati određene standarde kako bi zaštitili prava potrošača, uključujući transparentnost u komunikaciji, pravedne postupke naplate i odgovarajuće postupanje s ranjivim potrošačima. Nadalje, Direktiva definira kupce kredita kao subjekte koji kupuju kreditne portfelje od financijskih institucija. Kupci kredita moraju osigurati da pružatelji usluga servisiranja kredita koje angažiraju također poštuju propisane standarde. Uz navedeno, kupci kredita moraju osigurati da potrošači budu jasno informirani o prijenosu kredita, uključujući detalje o novim uvjetima i kontakt informacije. Uz opisanu Direktivu postoji i Izmjena direktiva 2008/48/EZ i 2014/17/EU. Izmjene u ovim direktivama usklađuju postojeće zakone s novim zahtjevima za pružatelje usluga i kupce kredita. Promjene uključuju dodatne mjere za osiguranje transparentnosti i zaštite potrošača u kontekstu servisiranja i prijenosa kredita. Direktiva (EU) 2021/2167 zahtijevala je od država članica da do 29. prosinca 2023. usvoje i objave zakone i druge propise potrebne za usklađivanje s ovom direktivom te da se ovi zakoni i propisi primjenjuju od 30. prosinca 2023 (EUR - Lex, 2021).

Nadalje, Direktiva ima snažan utjecaj na financijski sektor jer potiče stvaranje sekundarnih tržišta za nekvalitetne kredite. Uvođenjem jasnih pravila za pružatelje usluga i kupce kredita, direktiva smanjuje regulatornu nesigurnost i potiče investicije u sektoru. Jačanjem pravila o transparentnosti i fer postupanju, direktiva štiti potrošače od potencijalno štetnih praksi naplate. Standardizirani postupci i nadzor pružatelja usluga osiguravaju dosljednost i pravednost u tretmanu dužnika. Zadaća je Direktive i stvaranje tržišta za nove pružatelje usluga i kupce kredita, jer veća konkurencija može dovesti do boljih usluga za potrošače i nižih troškova servisiranja kredita (EUR - Lex, 2021).

### **3. EMPIRIJSKO ISTRAŽIVANJE KREDITNOG POSLOVANJA GRAĐANA U REPUBLICI HRVATSKOJ**

U daljnjem tekstu rada bit će prikazana istraživačka metodologija, opisane karakteristike uzorka, predstavljeni rezultati istraživanja te razmotrena ograničenja istraživanja.

#### **3.1. Metodologija istraživanja**

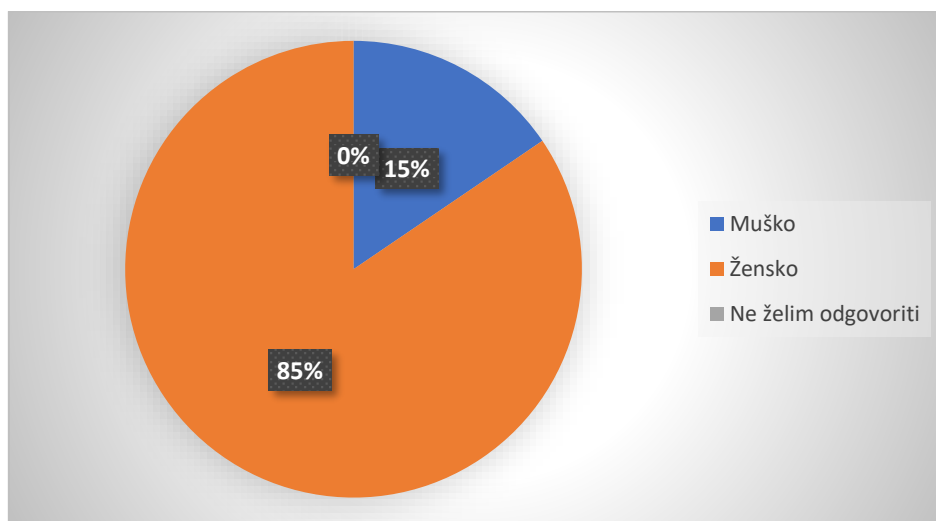
Podaci prikazani u ovom dijelu istraživačkog rada prikupljeni su primarno putem anketnog upitnika kreiranog u alatu *Google Forms*. Anketni upitnik sastavljen je na temelju višegodišnjeg iskustva autorice završnog rada u području kreditnog poslovanja građana u Republici Hrvatskoj. Kvalitetnom pripremom i predviđanjem informacija koje je potrebno prikupiti anketiranjem, pitanja su precizno definirana kako bi služila kao relevantan izvor podataka za istraživanje. Anketni upitnik izrađen je vođen iskustvom autorice koja radi na poslovima kreditiranja građana. Podaci su prikupljeni u razdoblju od 8. do 30. svibnja 2024. godine, a istraživanje je provedeno tako da je online upitnik postavljen na društvenoj mreži Facebook. Anketni upitnik se sastoji od 15 pitanja. Prvi dio pitanja se odnosi na demografske karakteristike ispitanika, kao što su spol, dob, radni status i obrazovanje. Većina pitanja je koncipirana kao zatvorena pitanja i to dihotomna pitanja s dva ponuđena odgovora te pitanja s višestrukim izborom, što je omogućilo laku analizu. Nekoliko pitanja je koncipirano prema Likertovoj ljestvici na način da ispitanici ocjenjuju tvrdnje na skali od 1 do 5. Anketni upitnik je bio namijenjen ispitanicima starijima od 18 godina.

#### **3.2. Rezultati istraživanja**

U razdoblju od 8. do 30. svibnja 2024. godine u istraživanju je sudjelovao 161 ispitanik. U nastavku rada deskriptivno će se prikazati rezultati istraživanja uz prikaz podataka na grafikonu. U prvom dijelu rezultata istraživanja dan je prikaz obilježja uzorka, a nakon toga analiza glavnih istraživačkih pitanja o kreditnom poslovanju ispitanika u uzorku.

Na grafikonu 1 vidljivo je kako je u istraživanju sudjelovalo 136 (85 %) žena i 25 (15 %) muškaraca.

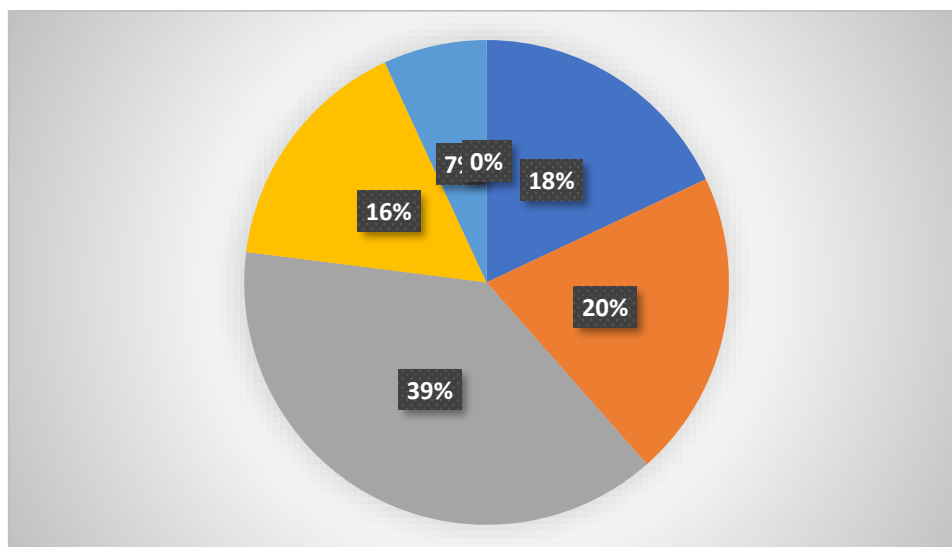
Grafikon 1 Prikaz spola ispitanika



Izvor: obrada autorice

Prema grafikonu 2 vidljivo je kako je u istraživanju sudjelovalo 29 ispitanika od 18 do 24 godine (18 %), 33 ispitanika imaju 25 do 34 godine, odnosno njih 20 %, najviše ispitanika, njih 62 (39 %) imaju od 35 do 44 godine, 26 ispitanika ima od 45 do 54 godine (16 %) i 11 ispitanika u rasponu je od 55 do 64 godine (7 %). Nijedan ispitanik nije imao više od 65 godina.

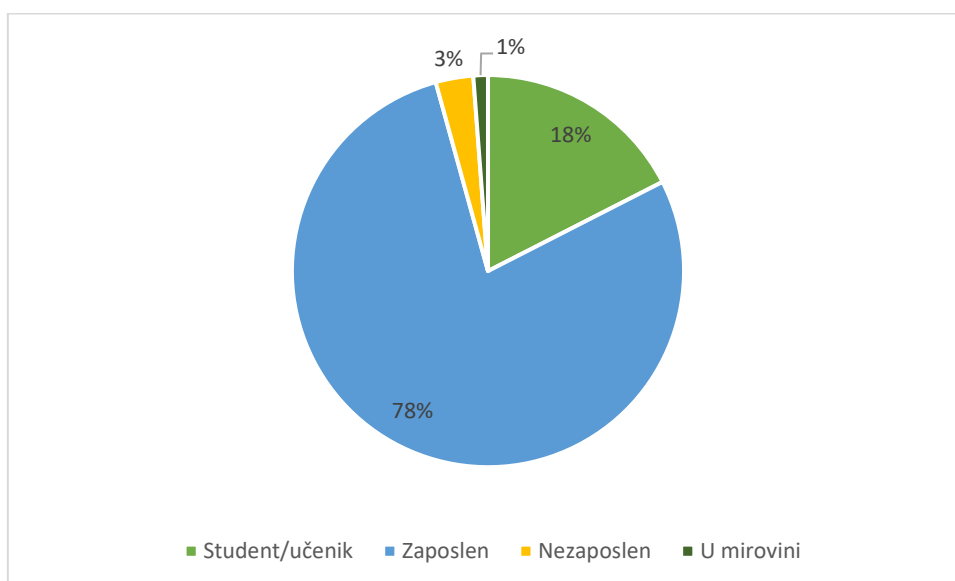
Grafikon 2 Prikaz dobne strukture ispitanika



Izvor: obrada autorice

Najviše ispitanika, njih 78 % (126 osoba) zaposleno je, njih 17 % su studenti (28 osoba), pet ispitanika je nezaposleno (3 %) i 2 ispitanika (1 %) su u mirovini. Podaci su prikazani u grafikonu 3.

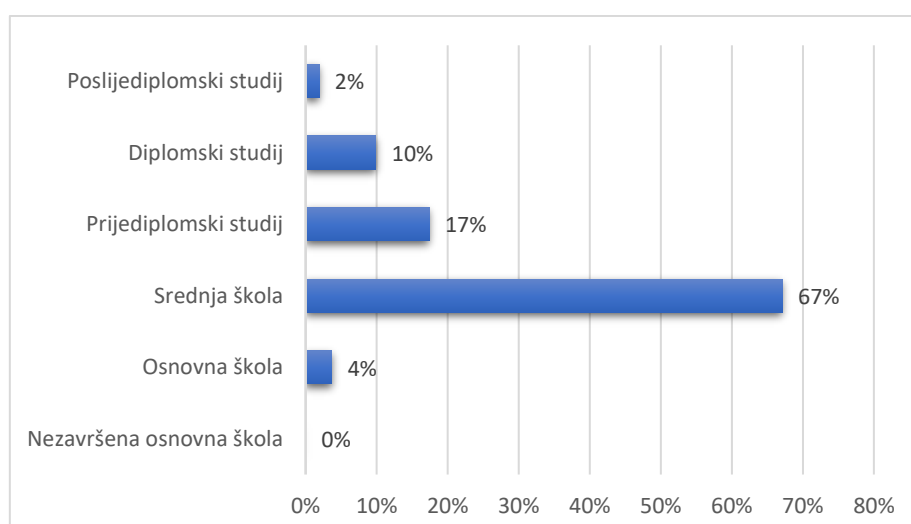
Grafikon 3 Prikaz radnog statusa ispitanika



Izvor: obrada autorice

Više od polovice ispitanika, njih 67 %, odnosno 108, ima završenu srednju školu. 17 % ispitanika (28 osoba) ima završeni neki od prijediplomskih studija, 16 ispitanika, odnosno njih 10 % ima završen diplomski studij, šest ispitanika (4 %) završilo je osnovnu školu, dok troje ispitanika, odnosno 2 % njih ima završen neki od poslijediplomskih studija. Svi podaci vidljivi su na grafikonu 4.

Grafikon 4 Prikaz stupnja obrazovanja ispitanika



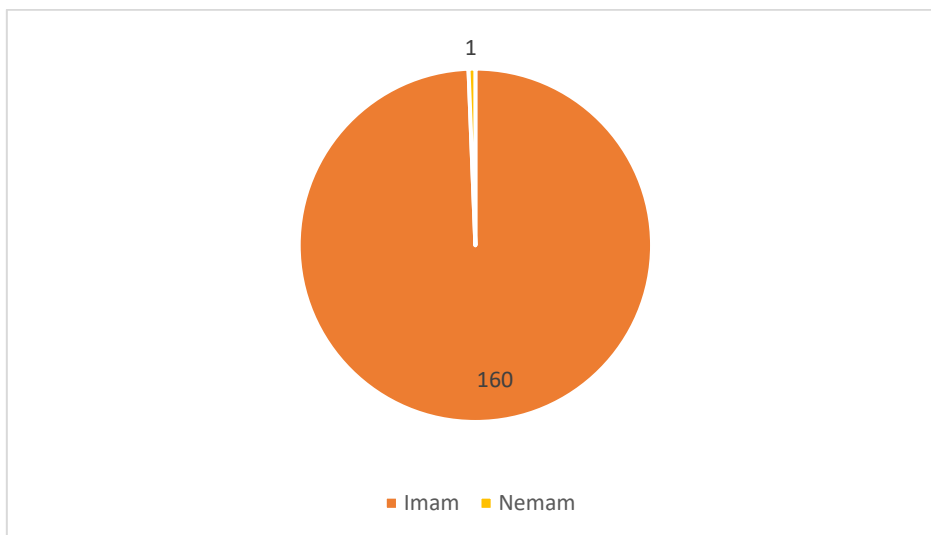
Izvor: obrada autorice

Na idućim grafikonima slijedi analiza kreditnog poslovanja ispitanika iz uzorka.



Anketom se utvrđivalo da li ispitanici imaju otvoren račun u banci. Samo jedan ispitanik nema otvoren nijedan od navedenih oblika računa, dok njih 160 ima otvoren tekući ili žiro-račun, što je vidljivo iz grafikona 5.

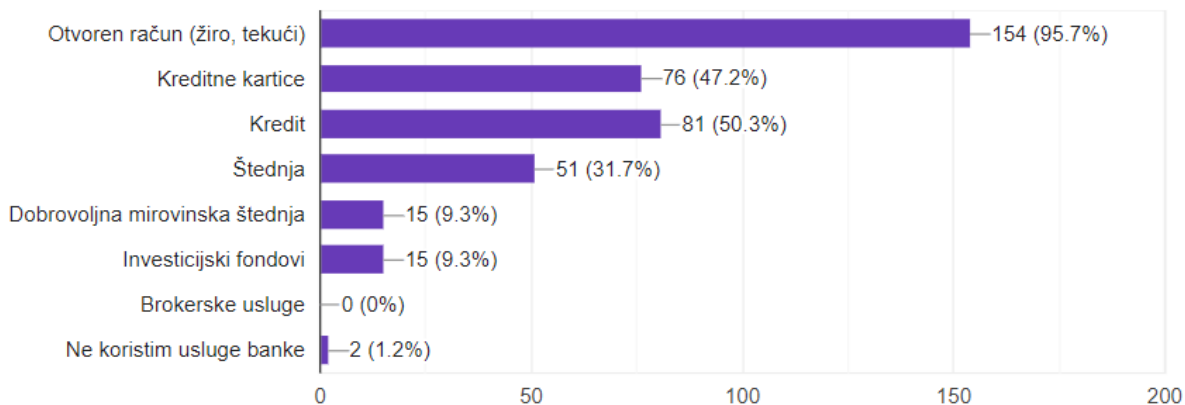
Grafikon 5 Podaci o tekućem ili žiro-računu ispitanika



Izvor: obrada autorice

Iz grafikona 6 moguće je zaključiti kako 15 ispitanika, odnosno njih 95,7 % ima otvoren neki oblik računa u banci, neovisno radi li se o tekućem ili žiro-računu. Od ukupnog broja ispitanika njih 50,3 %, odnosno 81 ispitanik korisnik je kredita, dok njih 76, odnosno 47,2 % upotrebljava i kreditne kartice. 51 ispitanik (31,7%) ima otvoren neki oblik štednje u banci, dok njih 15 (9,3 %) koristi dobrovoljnu mirovinsku štednju i isti broj ispitanika ulaže u investicijske fondove. Dva ispitanika (1,2 %) ne koriste usluge i proizvode banke.

Grafikon 6 Prikaz proizvoda i usluga koje ispitanici koriste u bankama

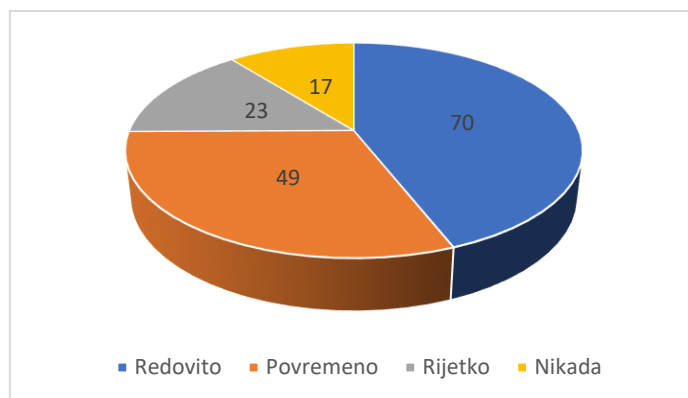


Izvor: obrada autorice

Kako je pitanje o posjedovanju računa u banci bilo eliminacijsko, odnosno završeno je za ispitanike koji ne koriste usluge banke, u nastavku će se prikazati istraživanje na temelju 159 ispitanika.

Podaci o korištenju proizvoda i usluga banke prikazani su na grafikonu 7. 70 ispitanika je odgovorilo kako redovito koristi usluge i proizvode banke, 49 njih povremeno koristi proizvode i usluge, 23 njih rijetko i 17 njih nikada ne koristi usluge i proizvode banke.

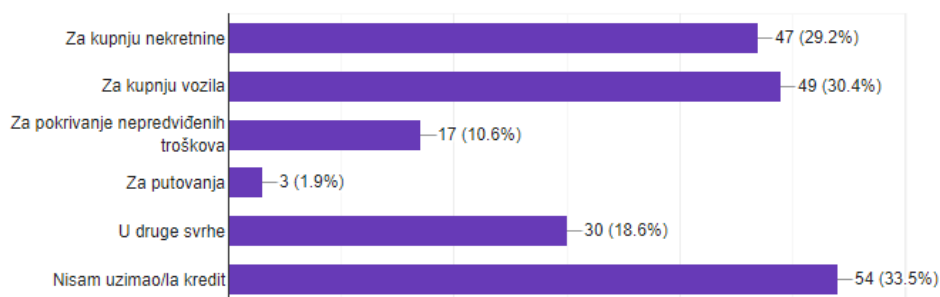
Grafikon 7 Podaci o korištenju proizvoda i usluga banke



Izvor: obrada autorice

Od 159 ispitanika, njih 54 nije uzimalo kredit, dok su ostali ispitanici na ovo pitanje odgovorili kako slijedi. Svi podaci vidljivi su na grafikonu 8. Kredit za kupnju vozila uzimalo je 30,4 % ispitanika, kredit za kupnju nekretnine uzimalo je 29,2 % ispitanika, kredit za pokrivanje nepredviđenih troškova uzimalo je 10,6 % ispitanika, kredit za putovanja je uzimalo 1,9 % ispitanika te kredit za neke druge svrhe koje nisu gore navedene uzimalo je 18,6 % ispitanika.

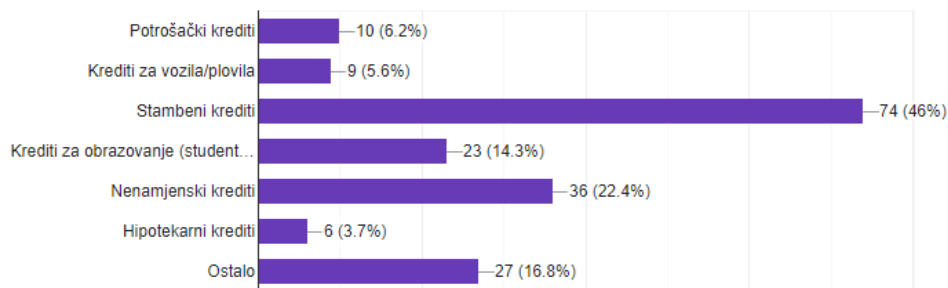
Grafikon 8 Vrste kredita koje ispitanici koriste



Izvor: obrada autorice

Prema podacima koji su prikazani na grafikonu 9., 74 ispitanika smatra kako su stambeni krediti najpovoljniji, 36 ispitanika smatra da su najpovoljniji krediti nenamjenski. Nadalje, 23 ispitanika odgovorilo je kako su najpovoljniji krediti za obrazovanje, 10 smatra kako su potrošački krediti najpovoljniji, 9 ispitanika misli kako su to krediti za kupnju vozila/plovila, dok je 27 ispitanika odabralo odgovor „ostalo“.

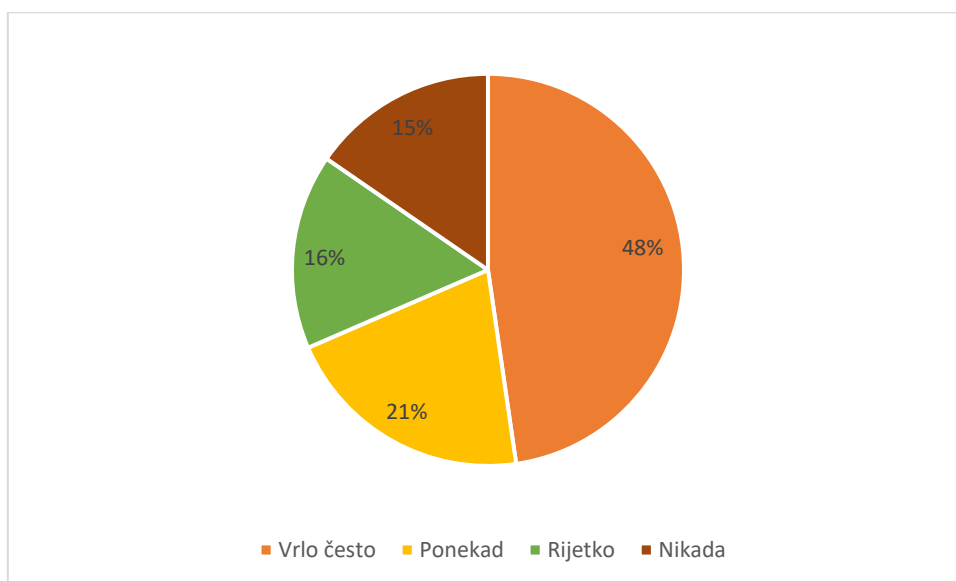
Grafikon 9 Ispitivanje mišljenja o najpovoljnijim kreditima u RH



Izvor: obrada autorice

Od 149 ispitanika 48 % njih (71 osoba) vrlo često provjeravaju uvjete kreditiranja, 21 % ispitanika (31 osoba) odgovorilo je da to rade ponekad, 16 % (24 osobe) rijetko provjeravaju uvjete kredita, dok njih 23, odnosno 15 % nikad ne provjeravaju uvjete kreditiranja. Podaci su vidljivi na grafikonu 10.

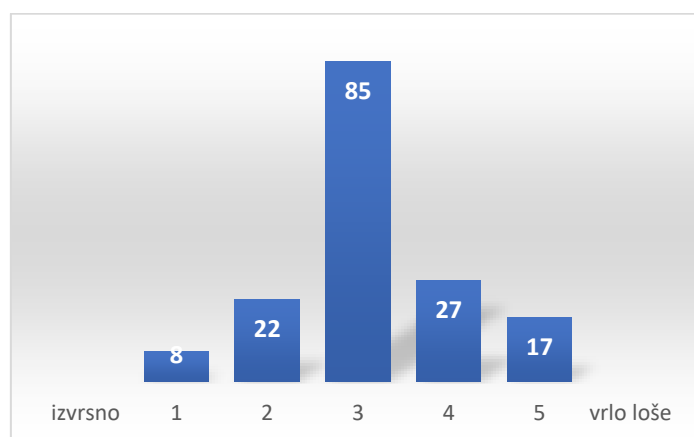
Grafikon 10 Podaci o provjeravanju uvjeta kreditiranja od strane korisnika kredita



Izvor: obrada autorice

Sljedećim pitanjem željelo se ispitati mišljenje korisnika kredita o transparentnosti i jasnoći informacija prilikom apliciranja za kredit u Republici Hrvatskoj. Na ovo pitanje odgovorilo je 159 ispitanika, a odgovori su vidljivi u grafikonu 11. Ispitanicima je bio ponuđen raspon od 1 do 5, s tim da se 1 odnosilo na „izvrsno“, dok se 5 odnosilo na „vrlo loše“. Najviše ispitanika, njih 85 je na ovo pitanje dalo odgovor 3. Osmero ispitanika smatra kako su transparentnost i jasnoća informacija izvrsni, dok 17 ispitanika transparentnost i jasnoću informacija ocjenjuje kao „vrlo lošu“

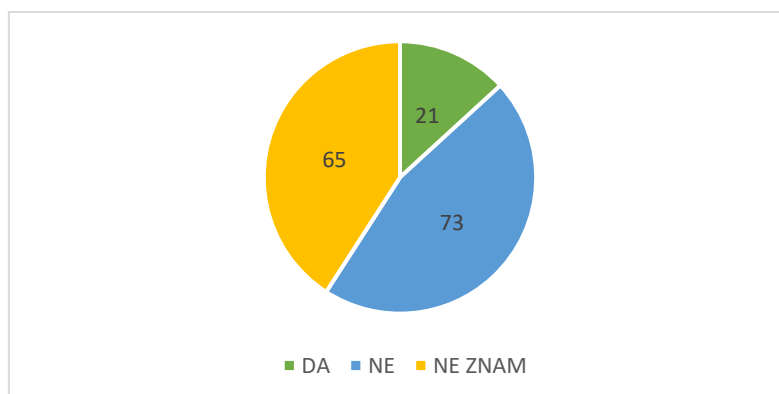
Grafikon 11 Ocjena transparentnosti i jasnoće informacija prilikom apliciranje za kredit u RH



Izvor: obrada autorice

Nadalje, gotovo većina ispitanika smatra da ne zna jesu li kamatne stope na kredite konkurentne ili čak smatraju kako nisu konkurentne u usporedbi s drugim zemljama EU-a. Samo 21 ispitanik od ukupno 159 ispitanika koji su dali odgovor na ovo pitanje smatra kako kamatne stope jesu konkurentne u usporedbi s ostalim zemljama članicama EU-a (grafikon 12.).

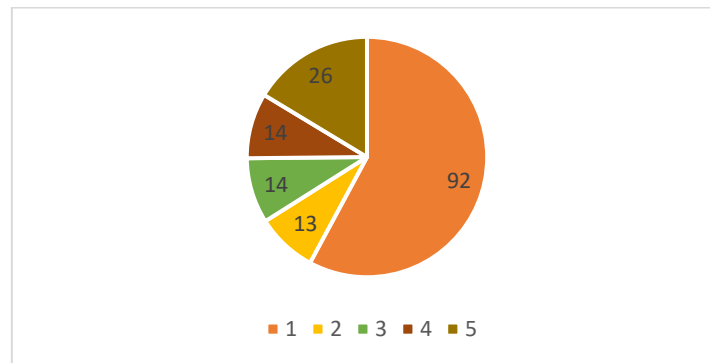
Grafikon 12 Mišljenje ispitanika o konkurentnosti kamatne stope na kredite u RH



Izvor: obrada autorice

Na 13. pitanju ispitanici su mogli odabrati odgovor od 1 do 5, s tim da se 1 odnosio na odgovor „vrlo mi je važno“, a 5 se odnosio na odgovor „uopće mi nije važno“. Na grafikonu 13 vidljivo je kako čak 92 ispitanika smatra vrlo važnom kvalitetnu korisničku podršku i servis kao jednu od ponuda banke, 13 ispitanika označilo je odgovor 2, 14 ispitanika odgovor 3, isto kao i odgovor 4, dok 26 ispitanika smatra kako im dobar korisnički servis i podrška banke uopće nisu važni.

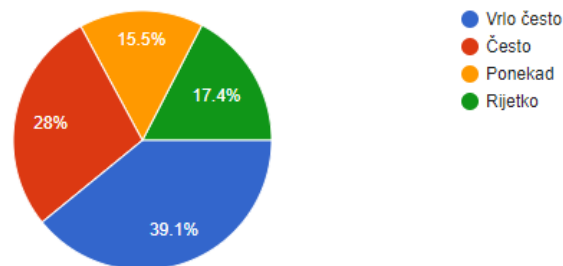
Grafikon 13 Značenje kvalitetne usluge korisničkog servisa i podrške banke



Izvor: obrada autorice

Prema podacima iz grafikona 14 vidljivo je kako 39,1 % ispitanika vrlo često razmišlja o dugoročnim posljedicama uzimanja kredita prije nego što se odlučuju na realizaciju, 28 % ispitanika često razmišlja o posljedicama, 17,4 % rijetko razmišlja, dok 15,5 % ispitanika ponekad razmišlja o dugoročnim posljedicama uzimanja kredita.

Grafikon 14 Razmišljanje o dugoročnim posljedicama uzimanja kredita

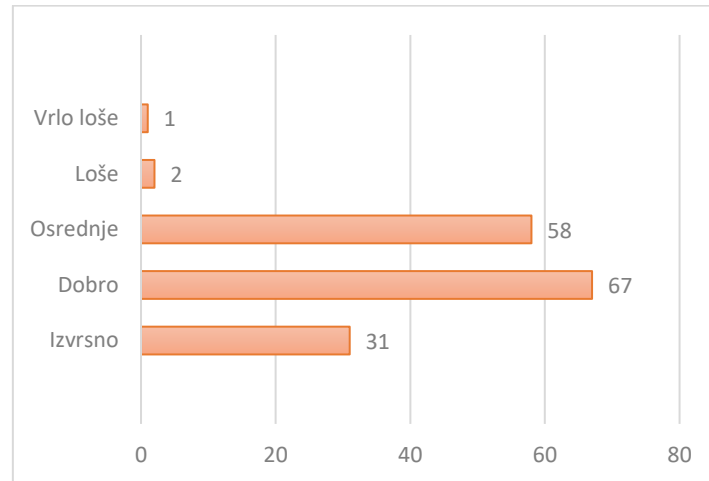


Izvor: obrada autorice

O načinu upravljanja osobnim financijama nakon uzimanja kredita 67 ispitanika smatra da dobro upravlja svojim osobnim financijama, 58 njih smatra kako osrednje upravlja svojim osobnim financijama nakon uzimanja kredita, 31 ispitanik izvrsno upravlja svojim financijama

nakon uzimanja kredita, 2 ispitanika loše upravljaju i 1 ispitanik vrlo loše upravlja osobnim financijama nakon uzimanja kredita. Navedeno je prikazano u grafikonu 15.

Grafikon 15 Upravljanje osobnim financijama nakon uzimanja kredita



Izvor: obrada autorice

### 3.3. Diskusija rezultata istraživanja

Istraživanje u ovom završnom radu prikazuje kako većina ispitanika u Republici Hrvatskoj redovito koristi bankovne usluge (95,7% ima neki oblik računa u banci, a značajan broj koristi kredite i kreditne kartice). Slična istraživanja u Europi pokazuju varijacije ovisno o zemljama i utjecaju novih financijskih tehnologija (European Banking Authority, 2013). Na primjer, uvođenje platformi poput *Open Banking* (OB) i direktiva poput PSD2 u EU ima cilj povećati pristup financijskim uslugama kroz digitalne kanale, posebno među mlađim generacijama koje su tehnički obrazovanije. Međutim, tradicionalne banke i dalje imaju prednost zbog povjerenja i sigurnosti koje pružaju, ali su pod pritiskom da postanu konkurentnije i više usmjerene na korisnike (Preziuso, Koefer i Ehrenhard, 2023). Istraživanje prikazuje i nesigurnost ispitanika u vezi s konkurentnošću kamatnih stopa u Republici Hrvatskoj u odnosu na EU. Slična istraživanja u Europi ukazuju na sličan trend, gdje mnogi korisnici nisu dovoljno informirani o međunarodnim uvjetima kreditiranja. Međutim, europske inicijative za veću transparentnost kamatnih stopa i uvjeta kredita, kao što su *EU-wide Transparency* vježbe, imaju za cilj poboljšati razumijevanje ovih aspekata i povećati konkurenciju među bankama (European Banking Authority, 2013).

Nadalje, istraživanje ističe različite stavove ispitanika o transparentnosti informacija vezanih uz kredite, gdje je najveći broj ispitanika dao srednju ocjenu transparentnosti. U europskim

istraživanjima, transparentnost je često povezana s povjerenjem u bankovni sektor, osobito nakon financijske krize. Primjerice, istraživanja pokazuju da je veća transparentnost kod banaka u vezi s uvjetima kredita i rizika povezana s povećanim povjerenjem potrošača i većom stabilnošću bankarskog sustava. No, veća transparentnost ponekad može smanjiti obim kreditiranja, jer banke postaju opreznije pri odobravanju rizičnih zajmova (Broll i sur., 2011).

### **3.4. Ograničenja istraživanja**

Ograničenja istraživanja proizlaze iz činjenice kako je anketni upitnik ispunio premali broj ispitanika te je reprezentativnost uzorka upitna. Ograničenje je vidljivo kako uzorak nije adekvatno predstavio cjelokupnu populaciju Republike Hrvatske. Premali broj ispitanika može dovesti do statistički nepouzdanih rezultata. Ograničenost se očitovala i u dostupnosti ispitanika. Kako je anketni upitnik bio dostupan samo na društvenoj mreži *Facebook*, neki segmenti populacije bili su teže dostupni (npr. stariji ljudi koji nisu korisnici društvenih mreža).

## 4. ZAKLJUČAK

Ovaj završni rad prikazuje sveobuhvatan pregled financijskih navika, preferencija i stavova građana prema kreditiranju. Kroz analizu demografskih podataka, obrazovnih razina, zaposlenosti i korištenja bankovnih usluga, istraživanje je otkrilo ključne obrasce i trendove u ponašanju potrošača na tržištu kredita.

Većina ispitanika, 85 % žena i 15 % muškaraca, sudjelovala je u istraživanju, s dominantnom skupinom u dobi od 35 do 44 godine (39 %). Većina je ispitanika (78 %) zaposlena, dok manji udio čine studenti (18 %), nezaposleni (3 %) i umirovljenici (1 %). Što se tiče obrazovanja, najviše ispitanika (67 %) ima završenu srednju školu, dok manji udio ima visoko obrazovanje ili osnovnu školu. Ovi podaci ukazuju na to da je radno aktivna populacija s prosječnom obrazovnom razinom najviše uključena u kreditno poslovanje.

Korištenje bankovnih proizvoda i usluga rašireno je među ispitanicima, pri čemu 95,7 % ima neki oblik bankovnog računa. Polovica ispitanika koristi kredite (50,3 %), a značajan broj također koristi kreditne kartice (47,2 %). Najčešće su vrste kredita oni za kupnju vozila (30,4 %) i nekretnina (29,2 %), što ukazuje na prioritete u potrošnji građana.

Većina ispitanika smatra stambene kredite najpovoljnijima (46,5 %), a značajan broj često provjerava uvjete kreditiranja (47,7 %).

Transparentnost i kvaliteta informacija te korisnička podrška prepoznati su kao važni faktori koji utječu na zadovoljstvo korisnika bankovnih usluga. Većina ispitanika (57,9 %) ocjenjuje korisničku podršku kao vrlo važnu, dok gotovo polovina redovito provjerava uvjete kreditiranja (48 %).

Kvalitetnu korisničku podršku i servis većina ispitanika (57,9 %) ocijenila je kao vrlo važnima. Također, 67 ispitanika smatra da dobro upravlja svojim osobnim financijama nakon uzimanja kredita, dok je manji broj ispitanika izrazio nezadovoljstvo svojim financijskim upravljanjem.

Upravljanje osobnim financijama nakon uzimanja kredita ocijenjeno je uglavnom pozitivno, s većinom ispitanika (42,1 %) koji smatraju da dobro upravljaju svojim financijama. Ipak, postoji prostor za poboljšanje u financijskoj edukaciji i savjetovanju građana kako bi se dodatno povećala njihova financijska stabilnost i sposobnost upravljanja dugom.

Ovi rezultati ukazuju na to da građani Hrvatske aktivno koriste različite bankovne usluge i proizvode, s posebnim naglaskom na kredite za vozila i nekretnine. Ističe se važnost



transparentnih informacija i kvalitetne korisničke podrške, što može dodatno povećati povjerenje građana u bankovni sustav. Zaključno, dobro upravljanje osobnim financijama nakon uzimanja kredita ostaje ključna komponenta financijske stabilnosti građana.

## Izjava o autorstvu

MEĐIMURSKO VELEUČILIŠTE U ČAKOVCU

Bana Josipa Jelačića 22/a, Čakovec

### IZJAVA O AUTORSTVU

Završni rad isključivo je autorsko djelo studenta te student odgovara za istinitost, izvornost i ispravnost teksta rada. U radu se ne smiju koristiti dijelovi tuđih radova (knjiga, članaka, doktorskih disertacija, magistarskih radova, internetskih i drugih izvora) bez pravilnog citiranja. Dijelovi tuđih radova koji nisu pravilno citirani, smatraju se plagijatom i nezakonitim prisvajanjem tuđeg znanstvenog ili stručnoga rada. Sukladno navedenom studenti su dužni potpisati izjavu o autorstvu rada.

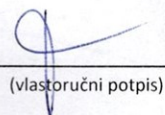
Ja, SANDRA JALŠOVEC pod

punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključiva autorica završnog rada pod naslovom

KREDITNO POSLOVANJE GRAĐANA U  
REPUBLICI HRVATSKOJ

te da u navedenom radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova.

Studentica:

  
(vlastoručni potpis)

## Literatura

1. Baletić, Z., 1995. *Ekonomski leksikon*. Zagreb: Leksikografski zavod "Miroslav Krleža": Masmedia.
2. Baletić, Z., 2024. *moj-bankar.hr*. [Mrežno] Available at: <https://www.moj-bankar.hr/Kazalo/B/Bankarstvo> [Pokušaj pristupa 28. lipanj 2024.].
3. Bašić, N., 2021. *Repozitorij Ekonomskog fakulteta u Splitu*. [Mrežno] Available at: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:124:658535> [Pokušaj pristupa 28. lipanj 2024.].
4. Bašić, N., 2021. *Repozitorij Ekonomskog fakulteta u Splitu*. [Mrežno] Available at: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:124:658535> [Pokušaj pristupa 28. lipanj 2024.].
5. Biznis info, 2022. *Biiznis info*. [Mrežno] Available at: <https://www.biznisinfo.ba/top-10-najvecih-banaka-na-svijetu-u-2022/> [Pokušaj pristupa 22 svibanj 2024.].
6. Božina, L., 2008.. *Novac i bankarstvo*. Pula: Sveučilište Juraja Dobrile.
7. Broll, U. E. B. E. A., 2011. *Econstor.eu*. [Mrežno] Available at: <https://www.econstor.eu/handle/10419/55036> [Pokušaj pristupa 28. kolovoz 2024.].
8. Domančić, P. N. N., 1994. *Monetarne funkcije i financiranje razvoja*. Split: Ekonomski fakultet Split.
9. EUR - Lex, 2021. *Direktiva (EU) 2021/2167 Europskog parlamenta i Vijeća*. [Mrežno] Available at: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/HR/TXT/?uri=CELEX:32021L2167> [Pokušaj pristupa 30. svibanj 2024.].
10. European Banking Authority, 2013. *eba*. [Mrežno] Available at: <https://www.eba.europa.eu/risk-and-data-analysis/risk-analysis/eu-wide-transparency-exercise/2013-eu-wide-transparency> [Pokušaj pristupa 28. kolovoz 2024.].
11. Furjanić, H., 2014. *Repozitorij Veleučilišta u Slavonskom brodu*. [Mrežno] Available at: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:174:113143> [Pokušaj pristupa 28. lipanj 2024.].
12. Glavinić, R., 2022. *zir.nsk.hr*. [Mrežno] Available at: [file:///E:/Preuzimanja/s\\_glavinic\\_ruzica.pdf](file:///E:/Preuzimanja/s_glavinic_ruzica.pdf) [Pokušaj pristupa 28. lipanj 2024.].

13. Gregurek, M. V. N., 2011. *Bankarsko poslovanje*. Zagreb: RRiF Plus.
14. Grgurek, M. V. N., 2013. *Bankarsko poslovanje 2*. Zagreb: Visoko učilište EFFECTUS.
15. Gudelj, A., 2017. *Repozitorij Ekonomskog fakulteta u Splitu*. [Mrežno]  
Available at: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:124:598329>  
[Pokušaj pristupa 28. lipanj 2024.].
16. Hasić, A., 2021. *Repozitorij Ekonomskog fakulteta u Osijeku*. [Mrežno]  
Available at: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:145:802303>  
[Pokušaj pristupa 28. lipanj 2024.].
17. HNB, 2019. *Hrvatska narodna banka*. [Mrežno]  
Available at: <https://www.hnb.hr/-/kredit>  
[Pokušaj pristupa 30 svibanj 2024.].
18. HNB, 2023. *Statistička priopćenja*. [Mrežno]  
Available at: <https://www.hnb.hr/-/objava-statistickih-podataka-o-depozitima-i-kreditima-kreditnih-institucija-za-rujan-2023>  
[Pokušaj pristupa 30. svibanj 2024.].
19. Hrvatska enciklopedija, 2024. *Banka*. [Mrežno]  
Available at: <https://www.enciklopedija.hr/clanak/5713#poglavlje1>  
[Pokušaj pristupa 23 svibanj 2024.].
20. Hrvatska enciklopedija, 2024. *Kredit*. [Mrežno]  
Available at: <https://www.enciklopedija.hr/clanak/kredit>  
[Pokušaj pristupa 30 svibanj 2024.].
21. Hrvatska narodna banka, 2023. *Vrste kredita*. [Mrežno]  
Available at: <https://www.hnb.hr/-/vrste-kredita>  
[Pokušaj pristupa 30. svibanj 2024.].
22. III. gimnazija Split, 2024. *Povijest bankarstva*. [Mrežno]  
Available at: <https://edit.trema.hr/projekti/2021/mioc11/3.html>  
[Pokušaj pristupa 28. lipanj 2024.].
23. Jakirović, P., 2019. *Repozitorij Ekonomskog fakulteta u Splitu*. [Mrežno]  
Available at: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:124:154288>  
[Pokušaj pristupa 28. lipanj 2024.].
24. Janić, I., 2020. *repozitorij.vuka.hr*. [Mrežno]  
Available at: <https://repozitorij.vuka.hr/islandora/object/vuka:1752>  
[Pokušaj pristupa 28. lipanj 2024.].
25. Kelava, I., 2020. *repozitorij.vus.hr*. [Mrežno]  
Available at: <https://repozitorij.vus.hr/islandora/object/vus:1542>  
[Pokušaj pristupa 28. lipanj 2024.].

26. Leko, V. M. N., 1993. *Rječnik bankarstva i financija*. Zagreb: MASMEDIA.
27. Maričić, I., 2018. *repozitorij.unin.hr*. [Mrežno]  
Available at: <https://core.ac.uk/download/pdf/198095146.pdf>  
[Pokušaj pristupa 28. lipanj 2024].
28. Marković, K., 2018.. *Digitalni repozitorij Sveučilišta Jurja Dobrile u Puli*. [Mrežno]  
Available at: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:137:309654>  
[Pokušaj pristupa 28. lipanj 2024.].
29. Matić, B. S. V., 2002. *Bankarstvo*. Osijek: Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku.
30. Mishkin, F. S. E. S. G., 2019. *Financijska tržišta i institucije*. 8. ur. Zagreb: Mate .o.o..
31. Moj bankar, 2024. *Funkcije kredita*. [Mrežno]  
Available at: <https://www.moj-bankar.hr/Kazalo/F/Funkcije-kredita>  
[Pokušaj pristupa 30. svibanj 2024.].
32. Mordžin, K., 2020. *Repozitorij Ekonomskog fakulteta u Splitu*. [Mrežno]  
Available at: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:124:068310>  
[Pokušaj pristupa 28. lipanj 2024.].
33. Piškulić, S., 2022.. *zir.nsk.hr*. [Mrežno]  
Available at: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:112:081821>  
[Pokušaj pristupa 28. lipanj 2024.].
34. Preziuso, K. i. E., 2023. *Springer Open*. [Mrežno]  
Available at: <https://jfin-swufe.springeropen.com/articles/10.1186/s40854-023-00522-1>  
[Pokušaj pristupa 28. kolovoz 2024.].
35. Pulić, B., 2019. *Repozitorij Sveučilišnog odjela za stručne studije Sveučilišta u Splitu*. [Mrežno]  
Available at: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:228:514242>  
[Pokušaj pristupa 28. lipanj 2024.].
36. Ruba, M., 2018. *Nacionalni repozitorij završnih i diplomskih radova*. [Mrežno]  
Available at: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:137:590181>  
[Pokušaj pristupa 28. lipanj 2024.].
37. Tomašević, J., 2004. *Novac i kredit, DOM I SVIJET*. Zagreb: Ekonomski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
38. Tomičić, A., 2021. *repozitorij.oss.unist.hr*. [Mrežno]  
Available at: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:228:485399>  
[Pokušaj pristupa 28. lipanj 2024.].

39. V. Gimnazija "Vladimir Nazor" Split, 2021. *Digitalizacija bankarstva*. [Mrežno]  
Available at: <https://edit.trema.hr/projekti/2021/mioc11/3.html>  
[Pokušaj pristupa 22 svibanj 2024].
40. Zakon o kreditnim institucijama, 2023. *Zakon.hr*. [Mrežno]  
Available at: <https://www.zakon.hr/z/195/Zakon-o-kreditnim-institucijama>  
[Pokušaj pristupa 22 svibanj 2024].
41. Zvonar, M., 2020. *Repozitorij Veleučilišta u Karlovcu*. [Mrežno]  
Available at: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:128:859796>  
[Pokušaj pristupa 28. lipanj 2024.].

## **Popis ilustracija**

### **Popis grafikona**

|   |    |
|---|----|
| Grafikon 1 Prikaz spola ispitanika .....  | 22 |
| Grafikon 2 Prikaz dobne strukture ispitanika.....   | 22 |
| Grafikon 3 Prikaz radnog statusa ispitanika.....  | 23 |
| Grafikon 4 Prikaz stupnja obrazovanja ispitanika.....   | 23 |
| Grafikon 5 Podaci o tekućem ili žiro-računu ispitanika.....   | 24 |
| Grafikon 6 Prikaz proizvoda i usluga koje ispitanici koriste u bankama.....                         | 24 |
| Grafikon 7 Podaci o korištenju proizvoda i usluga banke .....                                       | 25 |
| Grafikon 8 Vrste kredita koje ispitanici koriste.....   | 25 |
| Grafikon 9 Ispitivanje mišljenja o najpovoljnijim kreditima u RH .....                              | 26 |
| Grafikon 10 Podaci o provjeravanju uvjeta kreditiranja od strane korisnika kredita.....             | 26 |
| Grafikon 11 Ocjena transparentnosti i jasnoće informacija prilikom apliciranja za kredit u RH ..... | 27 |
| Grafikon 12 Mišljenje ispitanika o konkurentnosti kamatne stope na kredite u RH .....               | 27 |
| Grafikon 13 Značenje kvalitetne usluge korisničkog servisa i podrške banke .....                    | 28 |
| Grafikon 14 Razmišljanje o dugoročnim posljedicama uzimanja kredita .....                           | 28 |
| Grafikon 15 Upravljanje osobnim financijama nakon uzimanja kredita .....                            | 29 |

### **Popis slika**

|  |    |
|--|----|
| Slika 1 Bankar na antičkom reljefu .....                         | 4  |
| Slika 2 Prikaz banke - srednjovjekovna gravura.....              | 5  |
| Slika 3 Prva hrvatska štedionica - unutrašnjost.....             | 6  |
| Slika 4 Podaci o kreditima domaćim sektorima u 2023. godini..... | 14 |

Slika 5 Prikaz kreditiranja kućanstava u 2023. godini ..... 14

Slika 6 Krediti nefinancijskim društvima..... 15

**Popis tablica**

Tablica 1 Popis 10 najvećih banaka u svijetu u 2022. godini..... 8



# Popis priloga

## Anketni upitnik

### Anketni upitnik

Poštovani, studentica sam 3. godine prijediplomskog stručnog studija Menadžment turizma i sporta. U svrhu izrade završnog rada izradila sam kratki anketni upitnik vezan za temu: Kreditno poslovanje građana u Republici Hrvatskoj. Upitnik je namijenjen za ispunjavanje osobama starijim od 18 godina. Ovim putem vas molim da izdvojite 5 minuta za ispunjavanje upitnika. Unaprijed se zahvaljujem!

\* Indicates required question

1. 1. Spol \*

*Mark only one oval.*

- Muško  
 Žensko  
 Ne želim odgovoriti

2. 2. Dob \*

*Mark only one oval.*

- 18-24  
 25-34  
 35-44  
 45-54  
 55-64  
 više od 65

3. 3. Radni status \*

*Mark only one oval.*

- Student/učenik  
 Zaposlen  
 Nezaposlen  
 U mirovini

4. 4. Stupanj obrazovanja \*

*Mark only one oval.*

- Nezavršena osnovna škola
- Osnovna škola
- Srednja škola
- Prijediplomski studij
- Diplomski studij
- Poslijediplomski studij

5. 5. Imate li otvoren tekući ili žiro račun u banci? \*

*Mark only one oval.*

- Imam
- Nemam

6. 6. Koje proizvode banke koristite? (Eliminacijsko pitanje. Ukoliko ne koristite usluge banke, anketni upitnik je za vas završen) \*

*Check all that apply.*

- Otvoren račun (žiro, tekući)
- Kreditne kartice
- Kredit
- Štednja
- Dobrovoljna mirovinska štednja
- Investicijski fondovi
- Brokerske usluge
- Ne koristim usluge banke



7. 7. Koliko često koristite proizvode banke? \*

*Mark only one oval.*

- Redovito
- Povremeno
- Rijetko
- Nikada

8. 8. Ukoliko imate kredit banke, koji je glavni razlog zbog kojeg ste uzimali kredit/e? \*

*Check all that apply.*

- Za kupnju nekretnine
- Za kupnju vozila
- Za pokrivanje nepredviđenih troškova
- Za putovanja
- U druge svrhe
- Nisam uzimao/la kredit

9. 9. Koje vrste kredita smatrate najpovoljnijima u Republici Hrvatskoj? \*

*Check all that apply.*

- Potrošački krediti
- Krediti za vozila/plovila
- Stambeni krediti
- Krediti za obrazovanje (studentski/učenički)
- Nenamjenski krediti
- Hipotekarni krediti
- Ostalo

10. 10. Koliko često provjeravate uvjete kredita prije nego što ih prihvatite?

*Mark only one oval.*

- Vrlo često  
 Ponekad  
 Rijetko  
 Nikada

11. 11. Kako biste ocijenili transparentnost i jasnoću informacija prilikom apliciranja \*  
za kredit u Hrvatskoj?

*Mark only one oval.*

- 1 2 3 4 5  
Izvrš      Vrlo loše

12. 12. Smatrate li da su kamatne stope na kredite u Hrvatskoj konkurentne u  
usporedbi s drugim zemljama EU? \*

*Mark only one oval.*

- Da  
 Ne  
 Ne znam

13. 13. Koliko vam je važno da banke koje nude kredite imaju dobar korisnički  
servis i podršku? \*

*Mark only one oval.*

- 1 2 3 4 5  
Vrlo      Uopće mi nije važno



14. 14. Koliko često razmišljate o dugoročnim posljedicama uzimanja kredita prije \*  
nego što se odlučite na taj korak?

*Mark only one oval.*

- Vrlo često  
 Često  
 Ponekad  
 Rijetko

15. 15. Kako ocjenjujete svoju sposobnost upravljanja osobnim financijama nakon \*  
uzimanja kredita?

*Mark only one oval.*

- Izvrsno  
 Dobro  
 Osrednje  
 Loše  
 Vrlo loše

Došli ste do kraja upitnika! Hvala!

---

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms