

Naučni članak
UDK 336.763.1:005.6

KVALITET ISTRAŽIVANJA TRŽIŠTA BANKARSKIH USLUGA

Danka Radovanović

d.o.o. Williams, I. Sarajevo

Ljubiša Ćosić

Predsjedništvo BiH

Zoran Cabo

Republička uprava za civilne poslove RS

Mirsada Badić

Državni univerzitet u Novom Pazaru

Apstrakt: Bankarski sektor BiH se sastoji iz finansijskih institucija koje su u većinskom vlasništvu stranih banaka. Ovakvo stanje je rezultat procesa privatizacije koji se dešavao proteklih godina na ovim prostorima. Iako su banke u BiH u većinskom vlasništvu stranih banaka, one su primarno orijentisane na pružanje tradicionalnih bankarskih usluga, za razliku od majke kompanija koje imaju znatno širu lepezu ponude na stranom tržištu. U uvom radu ćemo se osvrnuti na to, kako je globalna finansijska kriza uticala na majke kompanije i njihove podružnice u BiH.

Ključne riječi: *kapital, bankarsko poslovanje, finansijska kriza, tržište BiH, krediti, kvalitet istraživanja.*

QUALITY OF BANKING SERVICES MARKET RESEARCH

Abstract: The banking sector in BiH is composed of financial institutions that are majority owned by foreign banks. This situation is the result of the privatization process that occurred in recent years in this region. And if the banks in BiH are majority owned by foreign banks, they are primarily oriented to providing traditional banking services, as opposed to the mother company which have a much wider range of supply in the foreign market. In our work we will look to how the global financial crisis influence on the mother companies and their subsidiaries in Bosnia and Herzegovina.

Key words: *capital, banking, financial crisis, the BiH market, credit, research quality*

Uvod

U ponudi BiH banaka uglavnom se nude:

- 1) Poslovi sa stanovništvom:
 - Gotovinski nenamjenski krediti
 - Kartično poslovanje
 - Potrošački krediti za sve namjene
 - Potrošački krediti za kupovinu vozila
 - Stambeni krediti
 - Krediti za penzionere i studente

- 2) Poslovi sa pravnim licima:
 - Platni promet
 - Kartično poslovanje
 - Krediti (dugoročni, kratkoročni)
 - Dokumentarno poslovanje (garancije, akreditivi)
 - Depoziti
 - Novčano tržište
 - Internet bankarstvo za preduzeća.

Naime, razvoj bankarskog tržišta u BiH pod uticajem je stranog kapitala i njegovo učešće u registrovanim bankama danas prelazi 65%. Opšta je ocjena, izvedena na bazi analiza bankarskog tržišta, strukture usluga koje se nude i visine plasiranih sredstava, da je kvalitet bankarskih usluga još uvijek na nezadovoljavajućem nivou i da su korisnici usluga nezadovoljni, kako samom uslugom, tako i uslužnim procesom. Pri tome je značajno naglasiti da banke uglavnom provode istraživanja usmjerena na utvrđivanje vlastite tržišne pozicije i potvrđivanje opravdanosti vlastitih akcija, odnosno usvojenih marketing strategija, te da tim istraživanjima vrlo često nedostaje neophodna doza objektivnosti.

Činjenica je da bosanskohercegovačko stanovništvo ima mnogo više povjerenja u strane banke, od njih više i očekuju u pogledu nivoa usluga, poslovnosti i individualiziranja usluga.

1. Podaci o bankarskom sektoru u BiH

Sljedeće tabele daju uvid u stanje bankarskog sektora tokom prethodnih godina, zaključno sa novembrom 2008. godine. Iz tabele 2 se može vidjeti da je broj plasmana privredi i građanima izjednačen, za razliku od prethodnih godina kada su krediti građanima zauzimali najznačajniji udio u ukupnim kreditima. Tabela 3 prikazuje prve efekte poskupljenja kapitala na međunarodnim tržištima, pa je tako moguće vidjeti da aktivne kamatne stope, nakon dugog perioda smanjenja, sada imaju blagi uzlazni trend.

Tabela 1. Struktura kapitala (po godinama)

| Struktura osnivačkog kapitala u bankama u % | 31.12.2000. | 31.12.2001. | 31.12.2002. | 31.12.2003. | 31.12.2004. | 31.12.2005. | 31.12.2006. | 31.12.2007. | 31.12.2008. |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Državni kapital | 47 | 19 | 10 | 10 | 14 | 13 | 11 | 10 | 9 |
| Domaći privatni kapital | 53* | 56 | 24 | 20 | 19 | 14 | 10 | 13 | 13 |
| Strani privatni kapital | | 25 | 67 | 70 | 67 | 73 | 79 | 77 | 78 |

* Razdvojeni podaci nisu dostupni

| | 31.12.2000. | 31.12.2001. | 31.12.2002. | 31.12.2003. | 31.12.2004. | 31.12.2005. | 31.12.2006. | 31.12.2007. | 31.12.2008. |
|---------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Ukupan broj banaka | 55 | 48 | 40 | 37 | 33 | 33 | 32 | 32 | 32 |
| Vlasništvo: | | | | | | | | | |
| Banke u privatnom vlasništvu | 36 | 36 | 34 | 30 | 27 | 27 | 27 | 30 | 30 |
| Banke u državnom vlasništvu | 19 | 12 | 6 | 7 | 6 | 6 | 5 | 2 | 2 |

2. Kratak pregled nastanka finansijske krize

Postoji mnogo teorija koje analiziraju šta su razlozi koji su doveli do globalne finansijske krize, ali sigurno je da se u centru svih teorija nalaze investitori, čija je neupućenost i nepromišljenost uveliko doprinijela njenom nastanku. Finansijske institucije, uključujući neke od najpoznatijih banaka na svijetu, također su doprinijele ovom narušavanju procesa upravljanja rizikom. U nekim slučajevima nisu shvatile da su rizici već postojali za proizvode koje su prodavali. A u drugim slučajevima obmanuli su potencijalne investitore u vezi sa pomenutim rizicima.

S druge strane, nagli razvoj velikog broja finansijskih inovacija na tržištima kredita, te ulazak cijelog finansijskog sektora u još složenije oblike sekjuritizacije dovelo je tržište u stanje u kome su kapaciteti za rješavanje problema postali nedovoljni. Prema nekim podacima, tržište finansijskih derivata u jednom trenutku naraslo je na iznos od 600 triliona dolara.

Narastajući obim, kao i stalno usložnjavanje sekjuritizacije, tijela za finansijsku superviziju i rejting agencije su dočekale u potpunosti nespremno. Zaista je teško objasniti činjenicu da su banke sa AAA

rejtingom postale banke sa B rejtingom, što jasno pokazuje da su i najveće agencije za kreditni rejting bile prevarene lažnom veličinom balona sazdanog od finansijskih derivata.

Bilo je potrebno jako malo da balon pukne, a okidač u ovom konkretnom slučaju bila je kriza „subprime“ kredita u SAD-u, gdje su kreditne organizacije, u nedostatku kvalitetne klijentele, počele masovno dijeliti kredite kreditno nesposobnim klijentima, računajući na njihove nekretnine kao kolateral na tržištu gdje je cijena nekretnina permanentno rasla. Nažalost, bilo je dovoljno da se dva negativna elementa (rast kamatnih stopa i pad cijena nekretnina) spoje i da prouzrokuju trajnu krizu.

Povećanje kamatnih stopa na postojeće kredite povećalo je broj onih koji ih ne mogu servisirati, a s druge strane, pad vrijednosti nekretnina je smanjio praktički jedini kolateral koji su banke imale. To je već bio znak da se banke suočavaju sa ozbiljnim problemima naplate potraživanja koji su dalje generisali probleme u servisiranju vlastitih projekata.

3. Uticaj svjetske finansijske krize na bankarski sektor

Ukratko, sa sigurnošću se sada može reći da je prvi val finansijske krize prošao bez direktnog uticaja na bankarski sektor BiH. Bosanskohercegovačke banke su kvalitetno odgovorile na sve postavljene izazove i nijedna se nije suočila sa problemima likvidnosti. Ono što je već poznato jeste činjenica da su moguće indirektno posljedice u smislu problema s pristupom međunarodnim tržištima novca, što je već dovelo do blagog dizanja kamatnih stopa i pooštavanja uslova kreditiranja. Nažalost, sigurno je da će promjena uslova kreditiranja najviše pogoditi realni sektor ekonomije, što će se sigurno reflektovati kroz smanjene prognoze rasta, a što je već vidljivo kroz najavljena otpuštanja radnika i smanjenje broja radnih mjesta i investicija. Povlačenjem depozita iz banaka stvara se dodatni problem kroz smanjenja sredstava za plasmane kapitala. Sve će to uticati i na standard građana, a teškoće će osjetiti i privreda.

Na primjer, od tranzicijskih ekonomija, možemo dati primjere ekonomija Estonije i Latvije, koje su godinama smatrane za najuspješnije primjere zemalja u tranziciji, a koje se sada službeno nalaze u recesiji, prema kojoj ubrzano klizi i Poljska. Mađarska, Bugarska, Rumunija i Srbija se također posmatraju kao države koje se nalaze na rubu stabilnosti, a vrijedi spomenuti da su neke od njih već zatražile pomoć međunarodnih finansijskih institucija, kao što su MMF i EBRD.

Što se tiče samog bankarskog sektora, uticaj finansijske krize je limitiran, a za to je zaslužno nekoliko faktora. Prije svega, vrijedi spomenuti *bolju kapitaliziranost nego u Zapadnoj Evropi*. Banke u BiH, zbog rigoroznijih zahtjeva, imaju povoljnije indikatore kapitaliziranosti. Naši indikatori koji mjere odnos visine kapitala i aktive su značajno viši nego u zapadnoevropskim zemljama i u BiH iznose oko 16%, dok je

uobičajeno da u zapadnevropskim zemljama iznose oko 11% ili 12%. To je posljedica strožih zahtjeva u pogledu visine kapitala, a koji su uvedeni upravo zato da bi omogućili dodatnu otpornost bankarskog sistema. *Banke nisu pokazale znakove pogoršanja u poslovanju.*

Sjetimo se da je kriza započela još prije godinu dana i da smo tada postali sumnjičavi u vezi sa stanjem u našem bankarskom sistemu. Ali u prošlom periodu naše banke su nastavile sa zdravim rastom, praćenim dobrom profitabilnošću, što nije bio slučaj u Zapadnoj Evropi tokom 2007.

U 2007. je zabilježen najveći profit. Slično je bilo i tokom 2008. Banke funkcionišu bez poremećaja, nemaju problema s likvidnošću, imaju solidne profite i ne pokazuju znakove slabosti. CBBiH je podizanjem obavezne rezerve pooštrila uslove poslovanja, ali im to do sada nije remetilo rad. Sigurno je da je vrijeme visokih profita komercijalnih banaka iza nas.

Mogući su problemi sa kreditima, ali ne s depozitima. Usljed globalne krize možda će doći do poremećaja, što znači da banke neće imati tako jaku ekspanziju kao do sada. Ali, problemi nisu fundamentalno vezani za BiH i stoga naše banke još uvijek mogu trpiti posljedice izvana, što se može odraziti na raspoloživost kredita, ali ni u kojem slučaju to se neće odraziti na naše deponente i njihove depozite.

Veoma važno je napomenuti i to da *banke-osnivači mogu lako pomoći svojim kćerkama.* Udio bosanskohercegovačkih banaka unutar stranih bankarskih grupacija je veoma mali i iznosi oko 3-5%. Stoga, velike strane grupacije će bez problema pomoći svojim bankama-kćerkama u BiH i mogu lako intervenisati, ako bude potrebno. S obzirom na to da unutar ovih grupacija još nisu primijećeni značajniji poremećaji, možemo očekivati da su strane grupacije spremne i voljne da pomognu u slučaju potrebe. Sličan zaključak se ne bi mogao izvesti u slučaju njihovih kćerki u Rusiji ili Ukrajini, gdje je znatno veća izloženost.

BiH također ima i *implicitnu garanciju za strane banke na svom tržištu.* Šefovi vlada EU su prenijeli vrlo jasnu poruku da ni po koju cijenu neće dozvoliti slom svojih banaka, što je dovelo do značajnog porasta investicionog raspoloženja i u EU i u SAD. Takvim garancijama praktično je data implicitna garancija i za sve članice bankarskih grupacija iz Austrije i Italije, koje dominiraju na našem tržištu. Teško je vjerovati da bi neka strana banka dozvolila slom svoje podružnice u nekoj od zemalja, jer bi to imalo negativan uticaj na reputaciju i izazvalo bi domino efekat i u drugim zemljama. *Struktura poslovanja naših banaka je značajno drugačija od onih banaka koje su doživile slom,* tj. probleme u Engleskoj, Islandu i slično. Naše banke se bave tradicionalnim bankarstvom i u svojoj aktivni nisu uključivale potencijalno opasnu aktivnu, nego gotovo isključivo samo kredite za domaću ekonomiju. Stoga, njihova aktiva nije ugrožena značajnim padom vrijednosti dionica ili nekretnina u zemljama sa prenapuhanim cijenama nekretnina.

Bh. banke imaju nerizičan način finansiranja. Isto tako, naše banke nisu bile oslonjene, u pogledu finansiranja, na tržišta koja su preko noći nestala. Problem mnogih banaka na Zapadu je nastao kada više nisu mogle svoje finansiranje ostvariti na novčanim tržištima ili tržištima kratkoročnih obveznica, koje su investitori napustili čim je poljuljano povjerenje. Zahvaljujući oštrim zahtjevima u pogledu ročne usklađenosti, naše banke, srećom, nisu imale fleksibilnost da se zadužuju na kratko vrijeme i da daju dugoročne kredite.

Naše banke se značajno finansiraju na osnovu domaćih depozita i to je model koji je preživio i u SAD-u, gdje investicione banke upravo sada kupuju takve banke.

Banke u BiH nisu kotirane na berzama. Jedan od uzroka sloma banaka u SAD-u i Velikoj Britaniji je promjenljivost njihovih dionica na berzama usljed "short selling", kada usljed pada tržišne vrijednosti te banke postaju manje sposobne za zaduživanje. Banke u BiH nisu predmet spekulacija na berzama i kreditori dobro znaju njihovu finansijsku sposobnost i na osnovu toga im daju neophodno finansiranje sa odgovarajućom cijenom koja odražava finansijsku sposobnost.

Ne postoji mogućnost da, zbog pada vrijednosti na berzama, one onda moraju plaćati mnogo više za nova zaduživanja, jer već sada imaju adekvatnu cijenu finansiranja. Međutim, dionice mnogih banaka majki nalaze se na berzama njihovih zemalja. Nagli padovi u cijeni dionica Unicredit banke na italijanskoj berzi i Raifeissen banke na austrijskoj berzi izazvali su nemir među deponentima njihovih filijala u BiH.

Intervencija CBBiH sastojala se u interventnom transferu od 200 miliona eura gotovine iz inostranstva prema domaćim bankama. Pored toga, u oktobru 2008. CBBiH je smanjila stopu obavezne rezerve sa 18% na 14% obezbjeđujući dodatnih 727 miliona KM likvidnih sredstava.

Nakon toga, Upravno vijeće CBBiH donijelo je odluku prema kojoj, od 1. novembra 2008. godine, sve nove kreditne linije koje komercijalne banke povuku iz inostranstva, neće ulaziti u osnovicu za obračun obavezne rezerve. Set mjera CBBiH okončan je uvođenjem diferencirane stope obavezne rezerve, gdje bi stopa obavezne rezerve na depozite koji ulaze u osnovicu za obračun obavezne rezerve, a čija je ročnost do jedne godine, ostala 14%, dok se stopa obavezne rezerve na depozite oročene na period duži od jedne godine, smanjuje za 4%, odnosno sa 14% na 10%. Ovom odlukom je oslobođeno oko 370 miliona KM dodatne likvidnosti za komercijalne banke.

Može se zaključiti da ekonomske posljedice nećemo moći izbjeći, ali finansijski sistem nije ugrožen. Ekonomske posljedice krize će se sigurno osjetiti u BiH kroz različite oblike. Manja potražnja za našim izvozom, manje strane investicije, manje turista, manje doznake, naročito iz SAD-a, manja donatorska pomoć, slabija privatizacija i sl. Ali, i pri takvom razvoju događaja, naše finansijske institucije nisu ugrožene. One će nastaviti raditi i biće naročito važno da mi počnemo više štedjeti i stavlјati to na raspolaganje za proizvodne aktivnost

4. Izvještaj o finansijskoj stabilnosti

Izvještaj o finansijskoj stabilnosti, koji je CBBiH prvi put objavila za 2007. godinu ukazao je na neke potencijalne rizike sa kojima se suočava bh. finansijski sistem. Jedna od veoma značajnih stavki jeste unutrašnji rizik koji dolazi kroz potencijalnu ugroženost fiskalne pozicije BiH, posebno kroz značajni rast plata budžetskim korisnicima i strukturu finansiranja deficita tekućeg računa. Ova predikcija se pokazala tačnom, pogotovo u slučaju budžeta Federacije BiH, gdje su velika socijalna davanja, bez razvojne komponente, dovela budžet na granicu održivosti.

S druge strane, kreditna ekspanzija karakteristična za zemlje Centralne i Istočne Evrope za sada ne predstavlja direktnu prijetnju po finansijsku stabilnost. Veoma strogi uslovi za dobijanje kredita su obezbijedili da se rizik, koji je nastao porastom kamatnih stopa, ne pretvori u povećani broj nenaplativih kredita (*NPL - non performing loans*). Samim tim, opasnost od domino efekta je mala. U izvještaju se također navodi segment kartičnog poslovanja kod građana kao potencijalni izvor problema u otplati, no to se do sada nije pokazalo u praksi.

S druge strane, devizni rizik je nizak – zahvaljujući aranžmanu currency boarda i vezivanju KM-a za evro, devizni rizik praktično ne postoji. Rizik likvidnosti je još uvijek veoma nizak, jer komercijalne banke regularno pronalaze izvore finansiranja, a mjere CBBiH dodatno su pomogle komercijalnim bankama u obezbjeđivanju likvidnosti.

Na kraju se može zaključiti da indikatori finansijskog zdravlja (FSI) trenutno pokazuju zadovoljavajuće stanje kapitaliziranosti bankarskog sektora, ali ipak ostaje mogućnost da se rizici mogu pojačati usljed potcjenjivanja akumuliranog kreditnog rizika i nestabilnosti stranih izvora finansiranja kreditne ekspanzije.

Zaključak

Kada se analiziraju sve prilike i rizici sa kojima se BiH suočava u ovim izazovnim vremenima svjetske ekonomske krize, gotovo nemoguće je dati neki tačan putokaz za prevazilaženje ekonomske krize i laku integraciju u evro tokove. Kako su i pokazala istraživanja koja su predstavljena u ovom radu, privreda BiH se već suočavala sa značajnim problemima i prije nego što je globalna kriza dosegla svoju kulminaciju. Od velikog je značaja da bh. vlasti prepoznaju da vremena za čekanje više nema i odmah provedu niz mjera koje će obezbijediti preživljavanje bh. privrede i stvoriti preduslove za njen razvoj u vrijeme kada globalni ekonomski ciklus krene uzlaznom putanjom. Na kraju, evrointegracije će puno spremnije dočekati one ekonomije koje imaju jasnu viziju svog razvoja. BiH tu viziju tek treba da stvori.

Naravno, sam bankarski sektor nije dovoljan preduslov za razvoj jedne ekonomije. Realni sektor je oblast ekonomije čiji potencijal treba iskoristiti u svrhu razvoja ekonomije BiH. Ovu činjenicu bi svi nivoi vlasti

i odgovarajuće institucije trebali prepoznati i raditi na stalnom provođenju reformi koje će usmjeriti BiH u pravcu željenog razvoja.

Pored podrške razvoju ekonomije, vlade države takođe moraju prepoznati svoju ulogu u obezbjeđivanju preduslova za stvaranje finansijske stabilnosti. Centralna banka sama ne može obezbijediti finansijsku stabilnost, ali koordinirani pristup svih predstavnika finansijskog sektora i bh. vlasti može rezultirati stabilnim okruženjem, otpornim na eksterne šokove.

Literatura

- 1) Godišnji izvještaj CBBiH za 2007.
- 2) Fabozzi F.; Modigliani F. and Jones F.; “*Capital Markets Institutions and Instruments*”.
- 3) Third Issue; 2003; Prentice Hall; NJ.
- 4) Mishkin F.; Eakins S.; “*Finansijska tržišta i institucije*“, 2005. Mate, Zagreb.
- 5) Izvještaj o finansijskoj stabilnosti za 2007, Sarajevo, juli 2008. CBBiH.
- 6) Biočanin R., Badić M., Robno-komercijalni rečnik, CESNA B, Beograd, 2011.
- 7) Nikezić S., Nastavni materijal, DUNP Novi Pazar, 2010.