

# Zadovoljstvo bankarskim proizvodima i uslugama među studentskom populacijom

---

**Brođanac, Matea**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2024**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Economics and Business in Osijek / Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Ekonomski fakultet u Osijeku**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:145:680386>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-12-25**



*Repository / Repozitorij:*

[EFOS REPOSITORY - Repository of the Faculty of Economics in Osijek](#)



Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku  
Ekonomski fakultet u Osijeku  
Prijediplomski sveučilišni studij Financijski menadžment

Matea Brođanac

**ZADOVOLJSTVO BANKARSKIM PROIZVODIMA I  
USLUGAMA MEĐU STUDENTSKOM POPULACIJOM**

Završni rad

Osijek, 2024.

Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku  
Ekonomski fakultet u Osijeku  
Prijediplomski sveučilišni studij Financijski menadžment

Matea Brođanac

**ZADOVOLJSTVO BANKARSKIM PROIZVODIMA I  
USLUGAMA MEĐU STUDENTSKOM POPULACIJOM**

Završni rad

**Kolegij: Bankarstvo**

JMBAG: 0010234264

e-mail: [brodanacmatea1@gmail.com](mailto:brodanacmatea1@gmail.com)

Mentor: Doc.dr.sc. Hrvoje Serdarušić

Osijek, 2024.

Josip Juraj Strossmayer University of Osijek  
Faculty of Economics and Business  
Undergraduate Study Financial Management

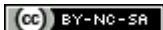
Matea Brođanac

**STUDENT SATISFACTION WITH BANKING PRODUCTS  
AND SERVICES**

Final paper

Osijek, 2024.

**IZJAVA**  
**O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI,**  
**PRAVU PRIJENOSA INTELEKTUALNOG VLASNIŠTVA,**  
**SUGLASNOSTI ZA OBJAVU U INSTITUCIJSKIM REPOZITORIJIMA**  
**I ISTOVJETNOSTI DIGITALNE I TISKANE VERZIJE RADA**

1. Kojom izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem da je završni rad isključivo rezultat osobnoga rada koji se temelji na mojim istraživanjima i oslanja se na objavljenu literaturu. Potvrđujem poštivanje nepovredivosti autorstva te točno citiranje radova drugih autora i referiranje na njih.
2. Kojom izjavljujem da je Ekonomski fakultet u Osijeku, bez naknade u vremenski i teritorijalno neograničenom opsegu, nositelj svih prava intelektualnoga vlasništva u odnosu na navedeni rad pod licencom *Creative Commons Imenovanje – Nekomercijalno – Dijeli pod istim uvjetima 3.0 Hrvatska*. 
3. Kojom izjavljujem da sam suglasan/suglasna da se trajno pohrani i objavi moj rad u institucijskom digitalnom repozitoriju Ekonomskoga fakulteta u Osijeku, repozitoriju Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku te javno dostupnom repozitoriju Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu (u skladu s odredbama Zakona o visokom obrazovanju i znanstvenoj djelatnosti, NN 119/2022).
4. izjavljujem da sam autor/autorica predanog rada i da je sadržaj predane elektroničke datoteke u potpunosti istovjetan sa dovršenom tiskanom verzijom rada predanom u svrhu obrane istog.

**Ime i prezime studenta/studentice:** Matea Brođanac

**JMBAG:** 10234264

**OIB:** 85088110382

**e-mail za kontakt:** brodanacmatea1@gmail.com

**Naziv studija:** Preddiplomski sveučilišni studij Financijski menadžment

**Naslov rada:** Zadovoljstvo bankarskim proizvodima i uslugama među studentskom populacijom

**Mentor/mentorica rada:** Doc.dr.sc. Hrvoje Serdarušić

U Osijeku, 16.09.2024. godine

Potpis

Matea Brođanac

## **Zadovoljstvo bankarskim proizvodima i uslugama među studentskom populacijom**

### **SAŽETAK**

U svakoj državi bankarstvo ima i zauzima značajnu ulogu u financijskom sektoru. Gotovo svaka fizička i pravna osoba svakodnevno koristi neki bankarski proizvod ili neku bankarsku usluga. Uslijed stalnih tržišnih promjena mijenjaju se i očekivanja svih korisnika bankarskih proizvoda i usluga te je od iznimnog značaja praćenje, kako njihovih potreba tako i njihovog zadovoljstva, jer je zadovoljan korisnik garant dugoročne stabilnosti i održivosti tržišnog položaja svake banke. Uvođenje novih inovativnijih i kvalitetnijih bankarskih proizvoda i usluga ili poboljšanje postojećih u odnosu na konkurenciju osiguravaju zadržavanje postojećih i akviziciju potencijalnih novih klijenata. U završnom radu analizirana je bankarska ponuda te je ispitano zadovoljstvo korištenjem proizvoda i usluga koje pružaju hrvatske banke među studentskom populacijom kao specifičnom kategorijom bankarskih klijenata.

**Ključne riječi:** banke, studenti, zadovoljstvo korisnika

## **Student satisfaction with banking products and services**

### **ABSTRACT**

In every country, banking plays an important role in the financial sector. Almost every natural and legal person uses a banking product or service on a daily basis. As a result of constant market changes, the expectations of all users of banking products and services are also changing, and it is extremely important to monitor both their needs and their satisfaction, because a satisfied user is the guarantee of the long-term stability and sustainability of a bank's market position. The introduction of new, innovative and better quality banking products and services or the improvement of existing products and services compared to the competition ensure the retention of existing customers and the acquisition of potential new customers. In the final paper, the banking offer was analyzed and the satisfaction with the use of the products and services offered by Croatian banks among the student population as a special category of bank customers was examined.

**Keywords:** banks, students, customer satisfaction

# SADRŽAJ

<b>1. UVOD .....</b>	<b>1</b>
<b>2. POJMOVNO ODREĐENJE I ULOGA BANAKA U FINANCIJSKOM SUSTAVU .....</b>	<b>2</b>
2.1. Pojam, razvoj i značaj bankarstva.....	2
2.2. Funkcije banaka .....	3
2.3. Vrste banaka .....	3
2.4. Načela i principi bankarskog poslovanja .....	4
<b>3. VRSTE BANKARSKIH POSLOVA.....</b>	<b>6</b>
3.1. Pasivni bankarski poslovi .....	6
3.2. Aktivni bankarski poslovi.....	6
3.3. Posrednički bankarski poslovi.....	7
3.4. Vlastiti bankarski poslovi .....	7
<b>4. ANALIZA PONUDE I USLUGA HRVATSKIH BANAKA NAMJENJENIH STUDENTSKOJ POPULACIJI.....</b>	<b>9</b>
4.1. Dostupnost i obuhvat financijskih usluga u paketima .....	9
4.2. Ponuda i dostupnost kredita za obrazovanje .....	12
4.2.1. Mogući iznosi i načini otplate.....	14
4.2.2. Rok otplate kredita za obrazovanje.....	15
4.2.3 Vrste i visina kamatnih stopa .....	16
4.3. Rezultati anketnog istraživanja zadovoljstva bankarskim proizvodima u uslugama među studentskom populacijom .....	17
<b>5. ZAKLJUČAK.....</b>	<b>23</b>
<b>LITERATURA .....</b>	<b>24</b>
<b>Popis slika .....</b>	<b>26</b>
<b>Popis tablica .....</b>	<b>26</b>
<b>Popis grafikona .....</b>	<b>26</b>
<b>Prilozi .....</b>	<b>27</b>



# 1. UVOD

Bankarstvo je ekonomska znanstvena disciplina koja objašnjava aspekte monetarnih čimbenika i monetarnih transakcija u gospodarstvu te istražuje poslovanje banaka kao značajnih institucija financijskog i ekonomskog sustava. Banke predstavljaju ključnu ulogu u ekonomskom sustavu time što omogućuju tok novca, podržavaju poslovne aktivnosti te pružaju sigurnost i likvidnost svojim klijentima.

Predmet istraživanja ovog završnog rada je analiza zadovoljstva bankarskim proizvodima i uslugama među studentskom populacijom. Cilj ovog rada je analizirati proizvode i usluge hrvatskih banaka koje su namijenjene studentskoj populaciji te utvrditi njihovo zadovoljstvo.

U radu su postavljene dvije hipoteze.

H1: Sve banke u Republici Hrvatskoj posjeduju ponude i usluge namijenjene studentskoj populaciji.

H2: Studentska populacija zadovoljna je ponudom bankarskih proizvoda i usluga koje pružaju hrvatske banke.

Sama struktura završnog rada sastoji se od pet poglavlja. Prvo poglavlje je uvod te ukratko predstavlja ono što je kroz završni rad analizirano. Nakon uvoda, prikazano je pojmovno određenje te uloga banka u financijskom sustavu koji se temelji na pojmu, razvoju te značaju bankarstva. U ovom poglavlju prikazane su i funkcije banka, vrste banka te načela i principi bankarskog poslovanja. Nakon toga, predstavljene su vrste bankarskih poslova prema bilančno-analitičkom načelu gdje su opisani pasivni bankarski poslovi, aktivni bankarski poslovi, posrednički bankarski poslovi te vlastiti bankarski poslovi. Zatim slijedi analiza ponude i usluga Hrvatskih banka namijenjenih studentskoj populaciji pri čemu će biti riječ o dostupnosti i obuhvatu financijskih usluga u studentski paketima te ponudi i dostupnosti kreditima za obrazovanje. U ovom poglavlju su ujedno prikazani i rezultati anketnog istraživanja. Nakon navedenog donose se opći i pojedinačni zaključci na zadanu temu.

## **2. POJMOVNO ODREĐENJE I ULOGA BANAKA U FINANCIJSKOM SUSTAVU**

Banka predstavlja instituciju koja se bavi prikupljanjem sredstava, plasiranjem sredstava te pružanjem finansijskih usluga. Institucije kojima je glavna uloga posredovanje između novčanih te kreditnih poslova u finansijskom sustavu, a postoje kako bi olakšale kontakte između finansijski suficitarnih i deficitarnih subjekata u ulozi posrednika. Kada je riječ o finansijskom sustavu ono predstavlja skup institucija, instrumenata i mehanizama putem kojih se ostvaruje mobilizacija, koncentracija, transfer i alokacija finansijskih resursa i novčane štednje društva (Gregurek & Vidaković, 2011).

Pojam „banke“ koristimo da bi obuhvatili ne samo komercijalne banke nego i druge institucije kao što su štedionice, štedno-kreditne zadruge i dr. Glavni razlog našeg interesa za banke je njihova važna uloga u procesu ponude novca (Maričić, 2020).

### **2.1. Pojam, razvoj i značaj bankarstva**

Kako bi se razumjelo bankarstvo njegov razvoj i značaj potrebno ga je prvo definirati. Bankarstvo (engl. banking) predstavlja poslovanje koje obuhvaća držanje depozita i posuđivanje novca. Funkcioniranje suvremenog bankarstva zasnovano je na kreditu, a sustav kredita moguć je uglavnom zbog razvoja bankovnog sustava. Bankari posluju sa svojim dugom i dugom drugih ljudi. Bankovni sustav sastoji se od centralne banke, poslovnih banaka, te štednih i drugih finansijskih institucija (Baletić, 1995).

Pojava i razvoj bankarstva vezana je za pojavu novca, a preteče bankarskog poslovanja nalazimo u Srednjoj Aziji (Sumerani) 3.500 g.pr.Kr. Prve banke najvjerojatnije su bili hramovi, a depoziti žito, plemeniti metali, poljoprivredni proizvodi i ostala dobra. Babilonsko carstvo dovodi do pozajmljivanja novca uz plaćanje kamate, bankarskog posla koji postoji i danas. Do Hmurabijeva zakonika (1955. do 1913. pr. Kr.) koji donosi preciznu razradu odobravanja kredita, bankarstvo je već bilo razvijeno te je u samom Zakoniku objavljeno poglavlje o bankarskim poslovima. Daljnji razvoj bankarstva vidljiv je u Antičkoj Grčkoj, bankarstvo postaje složenije provode se razne finansijske transakcije poput davanja zajmova i primanja depozita. Pravo kovanja novca imali su gradovi, male države te hramovi. Zatim dolazi do Rimskog carstva gdje su se usavršili administrativni aspekti bankarstva te uvođenja veće regulacije nad finansijskim institucijama. Nakon dolaska naplaćivanja kamata na zajmove i

depozite bankarstvo postaje sve razvijenije i konkurentnije. No, nakon propasti rimskog carstva dolazi do stagnacije te je razvoj bankarstva zaustavljen 476. godine. Razvojem trgovine ponovno dolazi i do razvoja bankarstva. Razvojem bankarstva u Europi i civilizacije u nastaju prve banke Banca di Genova (1320.), Casa di Sant Georio (1401.), Monte Paschi di Siena (1492.) i dr. U 15. i 16. st. Osnovano je preko stotinu banaka u Veneciji i Genovi. Krajem 17. stoljeća pojavljuje se Bank of England, a za vrijeme 18. st. počinje obavljati poslove koji su danas povezani sa središnjom bankom, dolazi do pojave obveznica. U Engleskoj početkom 19. stoljeća dolazi do temelja modernog bankarstva, banke se osnivaju kao dionička društva s izrazito visokim kapitalom. Danas u 21. st. bankarstvo karakterizira visoka razina digitalizacije, tehnoloških inovacija te promjena u načinu poslovanja, vremenom bankarstvo sve više napreduje i unaprjeđuje svoje poslovanje. (Gregurek & Vidaković, 2011)

## **2.2. Funkcije banaka**

Kroz povijest banke su stalno proširivale svoju djelatnost, svoje funkcije i poslove, kako bi razvijale uvijek nove, ali ne napuštajući i stare. Najstarija funkcija banke bila je čuvanje pologa, nakon nje se razvila funkcija mjenjača, zatim funkcija emisije novca, funkcija posredovanja u plaćanjima, kreditna funkcija, funkcija financiranja države, kreditiranja procesa društvene reprodukcije, funkcija zajedničkih ulaganja te funkcija udruživanja sredstava. Danas banke također obavljaju manje ili više sve navedene funkcije, no u suvremenom bankarstvu najviše se ističu funkcija kreiranja novca i funkcija financijskog posredovanja. Financijsko posredovanje predstavlja proces putem kojeg institucije olakšavaju protok novca između štediša i investitora ili zajmoprimaca. Funkcija rizika također je jedna od funkcija banaka kojom se utvrđuje, mjeri odnosno procjenjuje, ovladava i prati rizik uključujući i izvješće o riziku (Kujavić, 1988).

## **2.3. Vrste banaka**

Ovisno o privrednim i bankovnim sustavima u pojedinim zemljama i razdobljima osnivane su, poslovale su, postojale ili još uvijek postoje različite vrste banaka. Prema obilježjima njihove djelatnosti najvažniji tipovi banaka su: univerzalne banke, specijalizirane banke i depozitne banke. Različita (drugačija) obilježja djelatnosti u većini zemalja imaju emisione banke, hipotekarne banke i štedionice, a posebno osiguravajuće financijske institucije (Kujavić, 1988).

Prema vrstama i prirodi izvora sredstava razlikujemo:

- Središnje banke – javne ustanove koje upravljaju valutom i nadziru ponudu novca, odnosno količinu novca u optjecaju u Hrvatskoj je to Hrvatska narodna banka
- Poslovne banke – bave se pozajmljivanjem novčanih sredstava, kratkoročnim financiranjem proizvodnje i prometa
- Razvojne banke – financiraju postojeće i nove projekte osiguravajući sredstva za kapital te povećanje kapitala, prikuplja dugoročna sredstva te ih plasira u dugoročne kredite. Najpoznatija razvojna banka u Hrvatskoj je Hrvatska banka za obnovu i razvitak (HBOR)

Vrste banaka također se mogu podijeliti i prema širini poslovanja te usmjerenosti prema komitentima, a razlikujemo univerzalne te specijalizirane banke. Kada govorimo o univerzalnim bankama značajno je da pružaju većinu bankarskih usluga. Prednost univerzalnih banka u tome je što i u razdobljima loše konjunktore mogu više ili manje kompenzirati loše poslove koje ne mogu propustiti. Kada je riječ o negativnim te lošim stranama ovih banka navodi se odsustvo specijalizacije te široko područje djelovanje koje povećava rizik poslovanja i troškova. Specijalizacija u bankarstvu poznata je još iz rane povijesti, ona donosi izuzetne prednosti u odnosu na konkurenciju. Bankovno poslovanje na načelima specijalizacije omogućuje bankama smanjiti rizik, kvalitetno osigurati izvor sredstva, sveobuhvatnije razumjeti potrebe klijenata. U ovu grupu banka najčešće pripadaju razvojne banke i investicijske banke (Srb & Matić, 2002).

Osim navedenih, vrste banka mogu se podijeliti i prema grupama usporedivih značajki, a toj grupi pripadaju velike, srednje te male banke. U velike banke svrstavamo one banke čija je imovina veće od 5% ukupne imovine svih banaka, srednje banke su one banke čija je imovina veća od 1% i manja od 5% ukupne imovine svih banaka, a male banke su one banke čija je imovina manja od 1% ukupne imovine svih banka (HNB, 2011).

#### **2.4. Načela i principi bankarskog poslovanja**

Svaka banka nastoji uspješno i etički provoditi svoje poslovanje koje je nezamislivo bez pridržavanja određenih načela i principa.

Četiri su temeljna principa bankarskog poslovanja:

- ✓ Načelo urednog poslovanja,
- ✓ Načelo likvidnosti,

- ✓ Načelo sigurnosti i učinkovitosti ulaganja,
- ✓ Načelo rentabilnosti.

Načelo urednog poslovanja podrazumijeva profesionalnost, stručnost, dobre poslovne običaje, poslovnost i dobre poslovne uzance. Urednost u poslovanju i poslovnost sastavni su dijelovi poslovne politike svake banke, važno je ne samo za banke nego i za njihove klijente.

Likvidnost banke je sposobnost da banka udovoljava svim svojim obvezama iz svih svojih poslova. Usklađivanjem odnosa između njenih plasmana i dugovanja prema opsegu i roku te formiranjem odgovarajućih likviditetnih rezervi banka postiže likvidnost.

Načelo likvidnosti uključuje u mjerenje novca ona sredstva koja su vrlo likvidna, tj. ona sredstva koje ljudi mogu pretvoriti u novac brzo, bez gubitka nominalne vrijednosti dolara i uz malo troškova

Načelo sigurnosti i učinkovitosti ulaganja bitan je princip u bankarstvu, odnosi se na sigurnost banke da njeni poslovi budu izvršeni sukladno ugovorima, što ujedno podrazumijeva i uredno vraćanje kredita. Banka kroz poslovanje mora imati način kako osigurati što veći povrat plasiranih sredstava. Problem koji nastaje pri povratku plasmana u većini slučajeva vezan je uz kreditni rizik, a kontrola kreditnog rizika od nužne je osnove za poslovanje banke. Načelo rentabilnosti za cilj ima maksimiziranje dobiti uz kratkoročnu i dugoročnu sigurnost. Temeljno je načelo bankarskog poslovanja od početka bankarskih poslova. Svaki gospodarski subjekt nastoji ostvariti što veću zaradu, a rentabilno poslovanje istovremeno je sigurno i racionalno (Božina, 2008).

### **3. VRSTE BANKARSKIH POSLOVA**

Bankarski poslovi prema bilančno-analitičkom načelu temelje se na pretpostavci da se u bankarskom poslu banka javlja ili kao dužnik, ili kao vjerovnik, ili kao čisti posrednik. Po bilančno-analitičkom načelu bankarski poslovi dijele se na:

- Pasivne bankarske poslove,
- Aktivne bankarske poslove,
- Posredničke bankarske poslove,
- Vlastite bankarske poslove.

#### **3.1. Pasivni bankarski poslovi**

Pasivni bankarski poslovi jedni su od bitnijih bankarskih poslova. Vezani su uz početke bankarskog poslovanja jer je primanje novčanih depozita jedan od najstarijih poslova banke. Kroz ove poslove banka prikuplja i disperzira depozitni potencijal, koji najčešće nastaje kroz depozite nositelja ekonomske aktivnosti, različite nemonetarne financijske oblike sektora, tekuće plaće zaposlenika, mirovine i slična druga primanja.

Pasivni bankarski poslovi dijele se prema kriteriju ročnosti, a oni mogu biti kratkoročni i dugoročni. Kratkoročni pasivni poslovi obuhvaćaju primanje depozita, emisije novčanica, zaduživanje kod drugih banaka, emisije kratkoročnih vrijednosnica te eskont vlastitih mjenica. Kratkoročni pasivni poslovi važni su u ročnoj transformaciji bilance banke i održavanje njene likvidnosti. Osim kratkoročnih pasivnih poslova postoje i dugoročni pasivni poslovi koji predstavljaju oblike prikupljanja dugoročnih financijskih viškova kroz dugoročne financijske oblike u tim poslovima dolazi do izražaja banaka u ulozi mobilnosti štednje. Dugoročne pasivne poslove čine emisija vlasničkih i dugoročnih dužničkih vrijednosnica, dugoročni depoziti te dugoročni primljeni krediti. (Božina, 2008).

#### **3.2. Aktivni bankarski poslovi**

Aktivni bankarski poslovi zajedno s pasivnim bankarskim poslovima čine suštinu bankarskog poslovanja. Kod ovih poslova banka se javlja kao vjerovnik te na svoj ulog naplaćuje kamate, primjerice odobreni krediti trgovačkim društvima. Razvoj ekonomije snažno je vezan uz razvoj bankarskog kredita. Te kroz sustav bezgotovinskog plaćanja, banka odobrava veće iznose

kredita od depozita te time nastaje depozitno-kreditni multiplikacijski tijek kojim banka ima velik utjecaj na reguliranje poslovanja klijenata. Kao i pasivni bankarski poslovi, aktivni bankarski poslovi također se dijele prema kriteriju ročnosti. Kratkoročni aktivni bankarski poslovi bave se odobravanjem kratkoročnih kredita na bazi tuđih dugoročnih sredstava, ovi poslovi se odnose na potraživanja i knjiže se u aktivi bilance. To su primjerice eskontni i lombardni krediti te ovi poslovi čine glavne bankarske poslove kojim banka aktivira prikupljeni financijski potencijal. Dugoročni aktivni poslovi su poslovi gdje banka za potrebe svojih klijenata angažira tuđa i vlastita sredstva na duži vremenski rok. To su hipotekarni, građevinski, investicijski, stambeni kredit i ostali. Kod dugoročnog kreditiranja nije stvar samo o vrsti kredita koji su odobreni na dulji rok, nego o vrsti kredita koji se svojim posebitostima i funkcijama odvajaju od kratkoročnog bankarskog kreditiranja. Za razliku od kratkoročnog kreditiranja kod kojeg se radi o nastanku nove količine novca u optjecaju, kod dugoročnog kreditiranja riječ je o poslovima koji posreduju u mobilnosti štednje (Božina, 2008).

### **3.3. Posrednički bankarski poslovi**

Posrednički (neutralni) bankarski poslovi su poslovi u kojima banka nastupa kao komisionar te obavlja usluge svojih komitenata. Najstariji su oblik bankarskih poslova (mijenjanje novca). Kod ovih poslova banka se ne javlja ni kao vjerovnik niti dužnik već u ulozi posrednika koji za svoje klijente obavlja određeni posrednički posao uz proviziju ili drugu naknadu. Posrednički ili neutralni poslovi povezani su s razvojem robnog i financijskog prometa koji je donio obavljanje raznih posredničkih poslova bankama na tržištu, što upućuje na usku povezanost između posredničkih te pasivnih i aktivnih bankarskih poslova. Neki od posredničkih bankarskih poslova jesu posredovanje u platnom prometu, kupovanje i posredovanje kod vrijednosnih papira, čuvanje i upravljanje vrijednostima te ostali, preuzimanje jamstva, otvaranje akreditiva i izdavanje kreditnih pisama i slično (Božina, 2008).

### **3.4. Vlastiti bankarski poslovi**

Vlastiti bankarski poslovi su svi oni poslovi koji banka obavlja u svoje ime i za svoj račun s ciljem ostvarivanja profita. U takve poslove ubrajamo one novijeg datuma, a kao rezultat su razvoj tržišta i tržišnih gospodarstava te općenito globalizacije. Takvim poslovima pripadaju arbitražni poslovi, kod kojih banka koristi razlike u tečajevima vrijednosnica kupujući ih na jednoj burzi za nižu cijenu te ih istodobno prodaje na drugoj po višoj cijeni. Burzovne

špekulacije, nastaju kada banka kupi vrijednosnice na burzi kako bi ih kasnije prodala u trenutku većeg notiranja te osnivanje industrijskih poduzeća ili pak sudjelovanje u dioničarskim društvima pri kojem banka ulaže kapital kako bi zaradila iz poslovanja tog trgovačkog društva (Božina, 2008).



## 4. ANALIZA PONUDE I USLUGA HRVATSKIH BANAKA NAMJENJENIH STUDENTSKOJ POPULACIJI

Odlaskom na fakultet studenti se susreću sa samostalnijim načinom života. Osim veće slobode i intenzivnog društvenog života ključno je za svakog studenta postići financijsku samostalnost. Kako bi ostvarili tu samostalnost i učinkovito upravljali financijskim izazovima, neizbježno je korištenje bankarskih usluga.

Banke u Republici Hrvatskoj nude brojne usluge za studente, od studentskih paketa, besplatnog otvaranja i vođenja studentskog tekućeg, žiro i deviznog računa, besplatnog internet i mobilnog bankarstvo te brojne druge pogodnosti za studente koje će biti analizirane u daljnjem razmatranju ovog završnog rada.

### 4.1. Dostupnost i obuhvat financijskih usluga u paketima

U Hrvatskoj banke nude različite usluge te pakete za studentsku populaciju. U daljnjem razmatranju i tabličnim putem prikazat će se koje banke u Republici Hrvatskoj posjeduju te nude usluge namijenjene studentskoj populaciji.

Tablica 1. Dostupnost financijskih usluga u paketima za studente u Republici Hrvatskoj

Naziv banke	Dostupnost usluga za studente
Addiko Bank d.d.	✓
Agram banka d.d.	✓
Banka Kovanica d.d.	-
BKS Bank AG, Glavna podružnica Hrvatska	✓
Croatia banka d.d.	✓
Erste&Steiermärkische Bank d.d.	✓
Hrvatska poštanska banka d.d.	✓
Imex banka d.d.	-
Istarska kreditna banka Umag d.d.	✓
J&T banka d.d.	✓
Karlovačka banka d.d.	-
KentBank d.d.	✓

Naziv banke	Dostupnost usluga za studente
OTP banka d.d.	✓
Partner banka d.d.	-
Podravska banka d.d.	✓
Privredna banka Zagreb d.d.	✓
Raiffeisenbank Austria d.d.	✓
Samoborska banka d.d.	-
Slatinska banka d.d.	-
Zagrebačka banka	✓

Izvor: (Samostalna izrada autora na temelju službenih stranica banaka, 2024)

Iz prikazane tablice vidljivo je kako ne nude sve banke u Republici Hrvatskoj ponudu i usluge namijenjene studentskoj populaciji. U Hrvatskoj je dostupno dvadeset banaka od toga sedam banaka u svom poslovanju nema dostupnu ponudu za studentsku populaciju.

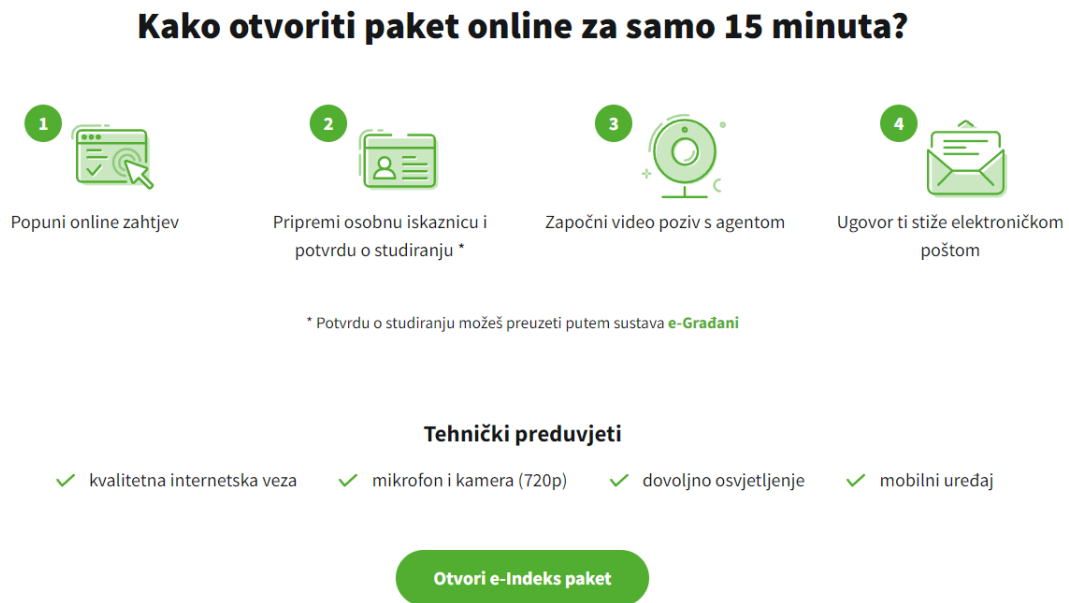
U daljnjem tekstu odabrane su tri banke na kojima će se razmotriti dostupnost i obuhvat financijskih usluga u paketima.

Za prvo razmatranje uzet će se OTP banka. OTP banka d.d. je moderna banka sa širokom ponudom financijskih proizvoda i usluga na hrvatskom tržištu. Kada se govori o uslugama za studente OTP banka studentima ili srednjoškolicima starijim od 15 godina omogućuje besplatno ugovaranje i korištenje paketa pod nazivom OTP Indeks. Ovaj paket banka je osmislila u suradnji sa studentima uzimajući u obzir njihovu želju za samostalnošću i financijskim problemima sa kojima se susreću.

OTP Indeks studentima nudi:

- ✓ besplatno otvaranje i vođenje studentskog tekućeg, deviznog i žiro računa
- ✓ besplatno korištenje računa od strane opunomoćenika
- ✓ besplatna upisnina i članarina za Visa web prepaid karticu
- ✓ vođenje tekućih i deviznih računa OTP Dinamik štednja uz 50% popusta
- ✓ besplatni online kreditni transferi putem mbanking-a prema svim računima unutar i izvan banke
- ✓ eksterne uplate na račune bez naplate naknade

Osim navedenih pogodnosti OTP banka nudi program vjernosti pod imenom OTPetica, Jedinstveni program vjernosti koji donosi zabavno iskustvo te atraktivne nagrade i popuste potpuno besplatno skupljajući bodove na aplikaciji. (OTP banka, 2024)



Slika 1. Prikaz online otvaranja OPT Indeks paketa (OTP banka, 2024.)

Privredna banka Zagreb (PBZ) hrvatska banka koja pruža usluge fizičkim i pravnim osobama. Kada su u pitanju studenti PBZ banka nudi razne pogodnosti. PBZ Indeks plus studentski paket je paket usluga koji je kreiran posebno za potrebe tijekom studiranja. smo kreirali posebno za tvoje potrebe tijekom studiranja.

PBZ Indeks plus studentski paket obuhvaća slijedeće usluge:

- ✓ transakcijski žiro račun u eurima
- ✓ transakcijski tekući račun u eurima i stranoj valuti
- ✓ dostavu izvotka/obavijesti elektroničkim putem po transakcijskom tekućem računu u eurima,
- ✓ trajni nalog za prijenos sredstava sa žiro računa u eurima na tekući račun u eurima
- ✓ On-line bankarstvo [PBZ digitalno bankarstvo],
- ✓ kreditnu karticu izdavatelja PBZ Card d.o.o. Visa Student s limitom potrošnje u visini 270 EUR za jednokratnu kupnju ili na rate (PBZ banka, 2024)

PBZ Indeks plus studentski paket mogu ugovoriti svi redovni i izvanredni studenti državljani Republike Hrvatske s prebivalištem u RH, do 27 godina starosti. (PBZ banka, 2024)

Nadalje, prikazat će se ponuda i usluga Zagrebačke banke uz dvije navedene također jedna od popularnijih banka među studentskom populacijom. Kada je u pitanju Zagrebačka banka paket za mlade mogu ugovoriti/aktivirati sve osobe do 29 godina. Paket se ugovara putem Ugovora o transakcijskom poslovanju (osim ako se ugovara na ime maloljetne poslovno nesposobne osobe).

Studentski paket Zagrebačke banke sadrži:

- ✓ tekući račun u eurima s debitnom karticom
- ✓ žiroračun u eurima s debitnom karticom
- ✓ on-line bankarstvo: m-zabu i e-zabu
- ✓ dostupnost bankara putem e-poslovnice
- ✓ podizanje gotovog novca debitnim karticama tekućeg računa u eurima i žiro računa u eurima na bankomatima UniCredit Grupe u inozemstvu, bez naknade
- ✓ bez naknade za obradu zahtjeva kod podizanja studentskih kredita
- ✓ Tekući račun u eurima s debitnom karticom, dopušteno prekoračenje do 150 EUR bez redovnog prihoda, obročno plaćanje do 150 EUR bez redovnog prihoda, kupovina on-line, uz token
- ✓ Mastercard Student kartica - kreditna kartica za mlade s limitom do 250 EUR, koja se odobrava samo uz potvrdu statusa studenta, kupovina on-line i na rate bez kamata i naknada (Zagrebačka banka, 2024)

Pregledom ponude i usluga triju banka ne uočavaju se znatne razlike u ponudi između studentskih paketa. Svaka od navedene banke pruža besplatno otvaranje i vođenje računa, te određene pogodnosti poput on-line bankarstva te kreditnih kartica. Osim izabranih banka za detaljniju analizu ostale banke također nude sve pogodnosti studentskih paketa.

#### **4.2. Ponuda i dostupnost kredita za obrazovanje**

Kreditni za obrazovanje su posebna vrsta kredita namijenjena pokrivanju troškova obrazovanja, kao što su školarine, knjige, smještaj i drugi slični troškovi. Ovi krediti omogućavaju studentima da se usredotoče na svoje obrazovanje bez potrebe da brinu o financijskim pitanjima.

Glavne karakteristike kredita za obrazovanje jesu niska kamatna stopa, fleksibilnost otplate te pokrivanje različitih troškova. Većina Hrvatskih banaka nudi studentima mogućnost otvaranja kredita za obrazovanje. Za primjer razmotrit će se ponuda i dostupnost kredita za obrazovanje na bankama koje u svojoj ponudi nude kredit za obrazovanje.

OTP banka d.d. nudi studentski gotovinski kredit namijenjen studentima na preddiplomskim, diplomskim i poslijediplomskim studijima, sa statusom redovnog ili izvanrednog studenta koji studiraju i na državnim i na privatnim fakultetima, uključujući i studente koji su na studiju u inozemstvu (OTP banka, 2024).

Privredna banka Zagreb d.d. u svojoj ponudi predstavlja Educa studentski kredit za redovne ili izvanredne studente čiji korisnik treba biti student koji nije zaposlen, te mora imati kreditno sposobnog solidarnog dužnika (PBZ banka, 2024).

Zagrebačka banka d.d. smatra kako je školovanje uvijek pametna investicija te zato nude studentske kredite koji obuhvaćaju studentske kredite za financiranje školovanja te kredit za financiranje troškova života za vrijeme studiranja (Zagrebačka banka, 2024).

Erste&Steiermärkische Bank d.d. nudi Erste kredit za obrazovanje namijenjen je za financiranje troškova školarine i školovanja, stručnih edukacija i tečajeva, privatnih škola i vrtića uz fiksnu kamatnu stopu tijekom cijelog razdoblja otplate. Također omogućuju izračun kredita putem vlastitog kalkulatora dostupnog na njihovoj web stranici. (Erste banka, 2024).

Hrvatska poštanska banka d.d. u svojoj ponudi kredita za obrazovanje nudi kredit koji se može koristiti za troškove upisa u privatnu srednju školu ili gimnaziju te za troškove preddiplomskog, diplomskog i/ili poslijediplomskog studija u zemlji ili inozemstvu i za troškove kupnje studentske literature ili za troškove dodatnog obrazovanja. Kako bi se ostvarilo pravo na kredit potrebno je podnijeti zahtjev za kredit te priložiti presliku važeće osobne iskaznice korisnika kredita i ostalih sudionika u kreditnom poslu i sve potrebne dokumente potrebne za utvrđivanje kreditne sposobnosti (HPB, 2024).

Croatia banka d.d. posjeduje kredit za obrazovanje kako bi se financiralo školovanje te život za vrijeme studiranja/školovanja financiranje smještaja, plaćanje učeničkih ili studijskih putovanja i nabavke udžbenika ili opreme. Korisnici kredita mogu biti studenti svih preddiplomskih, diplomskih i poslijediplomskih studija ili specijalističkih studija u RH ili inozemstvu, odnosno

roditelji/staratelji učenika privatnih srednjih škola za koje se plaća školarina (Croatia Banka, 2024).

Kreditni za obrazovanje mogu biti od velike pomoći za studente koji se žele posvetiti da se svojim studijama bez dodatnog stresa i financijskih briga. Važno je pažljivo razmotriti sve opcije i izabrati onu koja najbolje odgovara studentskim potrebama i mogućnostima.

#### 4.2.1. Mogući iznosi i načini otplate

U ovom poglavlju razmotrit će se mogućnost iznosa te način otplate kredita za obrazovanje. Tabličnim putem prikazat će se usporedba između iznosa i načina otplate studentskih kredita svih banka u Republici Hrvatskoj.

Tablica 2. Mogući iznos i način otplate kredita za obrazovanje

Naziv banke	Najveći mogući iznos kredita	Način otplate
<b>Addiko Bank d.d.</b>	Nema u ponudi	-
<b>Agram banka d.d.</b>	Nema u ponudi	-
<b>Banka Kovanica d.d.</b>	Nema u ponudi	-
<b>BKS Bank AG, Glavna podružnica Hrvatska</b>	Nema u ponudi	-
<b>Croatia banka d.d.</b>	20.000,00	Nakon završetka školovanja
<b>Erste&amp;Steiermärkische Bank d.d.</b>	40.000,00	-
<b>Hrvatska poštanska banka d.d.</b>	20.000,00	Otplata u mjesečnim anuitetima
<b>Imex banka d.d.</b>	Nema u ponudi	-
<b>Istarska kreditna banka Umag d.d.</b>	Nema u ponudi	-
<b>J&amp;T banka d.d.</b>	Nema u ponudi	-
<b>Karlovačka banka d.d.</b>	Nema u ponudi	-
<b>KentBank d.d.</b>	Nema u ponudi	-
<b>OTP banka d.d.</b>	20.000,00	Otplata u mjesečnim anuitetima
<b>Partner banka d.d.</b>	Nema u ponudi	-
<b>Podravska banka d.d.</b>	Nema u ponudi	-
<b>Privredna banka Zagreb d.d.</b>	40.000,00	U jednakim mjesečnim anuitetima ili ratama
<b>Raiffeisenbank Austria d.d.</b>	Nema u ponudi	-
<b>Samoborska banka d.d.</b>	Nema u ponudi	-
<b>Slatinska banka d.d.</b>	Nema u ponudi	-
<b>Zagrebačka banka</b>	20.000,00	Otplata nakon završetka školovanja

Izvor: (Samostalna izrada autora na temelju podataka Hrvatske Narodne banke, dostupno na: <https://www.hnb.hr/informativna-lista-ponude-kredita-potrosacima>), prikupljeno 02.09.2024.

Iz priložene tablice vidljivo je kako od dvadeset banaka u Republici Hrvatskoj samo njih šest nudi kredit za obrazovanje. Od njih šest većina nudi način otplate u mjesečnim anuitetima za razliku od Zagrebačke banke d.d. i Croatia banke d.d. koje nude otplatu nakon završetka školovanja. Za Erste banku nisu pronađeni traženi podatci o načinu otplate. Navedene banke nude različite najveće moguće iznose kredita. Croatia banka d.d., Hrvatska poštanska banka d.d., Zagrebačka banka d.d. te OTP banka d.d. svojim klijentima nudi najveći mogući iznos kredita od 20.000,00 eura. Erste&Steiermärkische Bank d.d. i Privredna banka Zagreb d.d. nude nešto veći iznos za razliku od ostalih četiri, a on iznosi 40.000,00 eura.

#### 4.2.2. Rok otplate kredita za obrazovanje

Rok otplate kredita za obrazovanje ovisi o politici banke ili financijske institucije, kao i o specifičnim uvjetima pojedinog kredita. Na rok otplate utječu brojni čimbenici, uključujući iznos kredita, politiku banke te vrstu obrazovanja za koju se kredit koristi. Većina banaka za studentski krediti nudi poček (engl. Grace period), a on predstavlja period tokom kojeg zajmoprimac može odložiti izvršenje svoje financijske obveze i ne mora otplaćivat kredit. Ovaj period obično traje dok student ne završi svoje obrazovanje.

Tablica 3. Rok otplate kredita za obrazovanje

<b>Naziv banke</b>	<b>Rok otplate</b>
<b>Croatia banka d.d.</b>	84 mjeseci
<b>Erste&amp;Steiermärkische Bank d.d.</b>	120 mjeseci
<b>Hrvatska poštanska banka d.d.</b>	96 mjeseci
<b>OTP banka d.d.</b>	84 mjeseci
<b>Privredna banka Zagreb d.d.</b>	120 mjeseci
<b>Zagrebačka banka d.d.</b>	120 mjeseci

Izvor: (Samostalna izrada autora na temelju podataka Hrvatske Narodne banke, dostupno na: <https://www.hnb.hr/informativna-lista-ponude-kredita-potrosacima>), prikupljeno 02.09.2024.

Iz priložene tablice može se uvidjeti kako Croatia banka d.d. te OTP banka d.d. nude najkraći rok povrata od 84 mjeseca. Zatim ih slijedi Hrvatska poštanska banka d.d. koja svojim klijentima omogućava rok povrata od 96 mjeseci. Najduži rok povrata od čak 120 mjeseci nude Erste&Steiermärkische Bank d.d., Privredna banka Zagreb d.d. te Zagrebačka banka d.d.

#### 4.2.3 Vrste i visina kamatnih stopa

Kamatna stopa predstavlja iznos koji zajmodavac naplaćuje za upotrebu imovine (npr. novca) izražen u postotku glavnice. Posuđena imovina može uključivati novac, robu široke potrošnje ili materijalnu imovinu, poput vozila ili zgrade. Primjenjuju se na većinu pozajmljivanja i zaduživanja. Obično se izračunava primjenom kamatne stope na dobiveni ili uloženi iznos sredstava, pri čemu se primjenjuju različite metode obračuna kamata. Visina kamatne stope ovisi o vrsti kredita ili depozita, roka na koji se sredstva odobravaju ili ulažu. Kamatne stope mogu biti fiksne i promjenjive. Osim toga, potrebno je obratiti pozornost na razliku između nominalne i efektivne kamatne stope. (HNB, 2024)

Hrvatske banke za studentsku populaciju nude različite vrste i visinu kamatne stope kredita za obrazovanje. U daljnjem razmatranju prikazat će se visina kamatnih stopa kredita za obrazovanje na bankama koje omogućuju kredit za obrazovanje.

Tablica 4. Prikaz visine kamatne stopa kredita za obrazovanje Hrvatskih banaka

<b>NAZIV BANKE</b>	<b>VISINA KAMATNE STOPE</b>	<b>EFEKTIVNA KAMATNA STOPA</b>
<b>CROATIA BANKA D.D.</b>	4,75%	5,54%
<b>ERSTE&amp;STEIERMÄRKISCHE BANK D.D.</b>	4,19%	4,27%
<b>HRVATSKA POŠTANSKA BANKA D.D</b>	5,50%	5,66%
<b>OTP BANKA D.D.</b>	3,99%	4,10%
<b>PRIVREDNA BANKA ZAGREB D.D.</b>	3,40%	3,45%
<b>ZAGREBAČKA BANKA D.D.</b>	4,50%	4,80%

Izvor: (Samostalna izrada autora na temelju podataka službenih stranica banaka, 2024).

Kada je u pitanju Privredna banka Zagreb visina kamatne stope iznosi 3,40% dok je visina efektivne kamatne stope 3,46%. Nešto višu kamatnu stopu primjenjuje OTP banka. Nominalan iznos kamatne stope koje pruža ova banka je 4,49% dok je efektivna kamatna stopa 4,59%. Hrvatska poštanska banka primjenjuje najveću godišnju kamatnu stopu od 5,50% te efektivnu od 5,68% te je fiksna za cijeli period otplate. Kamatna stopa Zagrebačke banke iznosi 4,50 %



godišnje fiksno te za vrijeme korištenja i počeka plaća se kamata na iskorištena sredstva u visini redovne kamatne stope. Erste banka studentima nudi fiksnu kamatnu stopu od 4,19% te efektivnu od 4,27%.

#### **4.3. Rezultati anketnog istraživanja zadovoljstva bankarskim proizvodima u uslugama među studentskom populacijom**

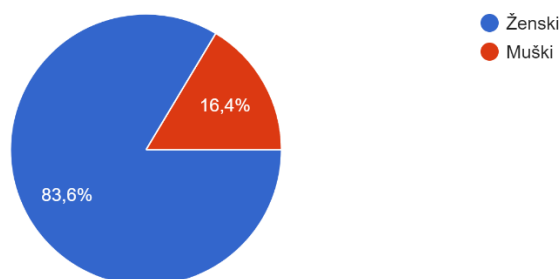
Zadovoljstvo bankarskim proizvodima i uslugama među studentskom populacijom istraženo je i provedeno putem društvenih mreža u Google Forms obliku 26. lipnja 2024. godine te je bilo dobrovoljno i anonimno. Cilj istraživanja bio je prikazati razinu zadovoljstva i obuhvat korištenja proizvoda i usluga koje studentima u Republici Hrvatskoj nude banke kod kojih imaju otvoren račun.

U istraživanju je sudjelovalo 61 ispitanik, odnosno student, a anketa se sastoji od 9 pitanja od kojih se 3 pitanja odnose na obilježja ispitanika te ostalih 6 na pitanja vezana uz banku i zadovoljstvo njenih proizvoda i usluga.

Ograničenje istraživanja očituje se prema:

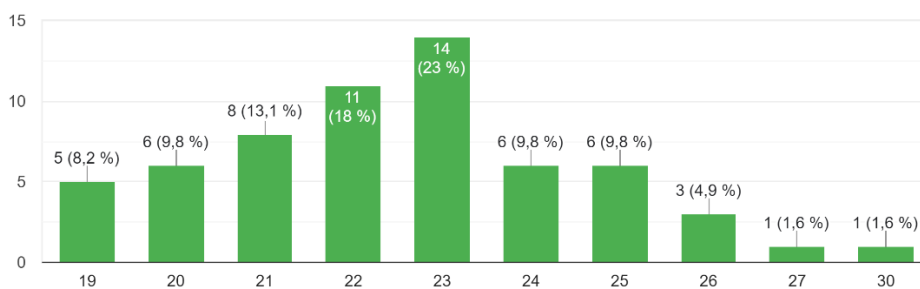
- malom i nereprezentativnom uzorku što ograničava generalizaciju rezultata,
- vremenska ograničenost i nemogućnost obuhvaćanja dublje analize,
- istraživanje je segmentirano samo na studentsku populaciju,
- u istraživanju je sudjelovao 61 ispitanik, odnosno student od 19. do 27. godine,
- prevladava ženska populacija,
- mogućnost neiskrenih odgovora,
- istraživanje je provedeno na području Osječko-baranjske županije.

*Graf 1. Spolna struktura*



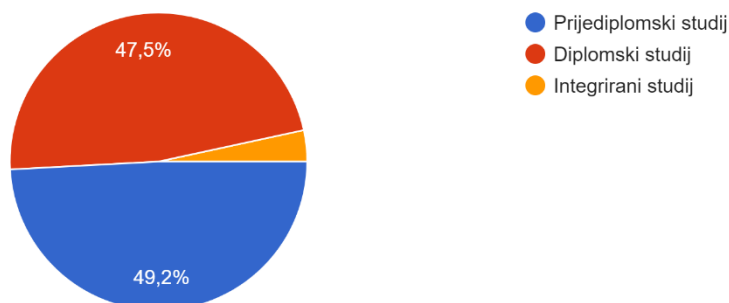
Izvor: Samostalno istraživanje autora putem online ankete

*Graf 2. Prikaz godina ispitanika*



Izvor: Samostalno istraživanje autora putem online ankete

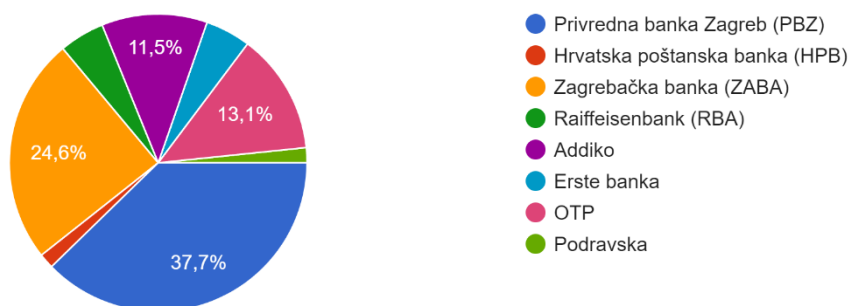
*Graf 3. Razina studija ispitanika*



Izvor: Samostalno istraživanje autora putem online ankete

Iz triju prikazanih grafičkih prikaza vezanih za obilježja studenata vidljivo je kako je u anketi većinski sudjelovala ženska populacija. Najveći broj ispitanika ima 22 i 23 godine. Kada je riječ o razini studija može se uočiti kako su ispitanici podijeljeni na prijediplomskom i diplomskom studiju.

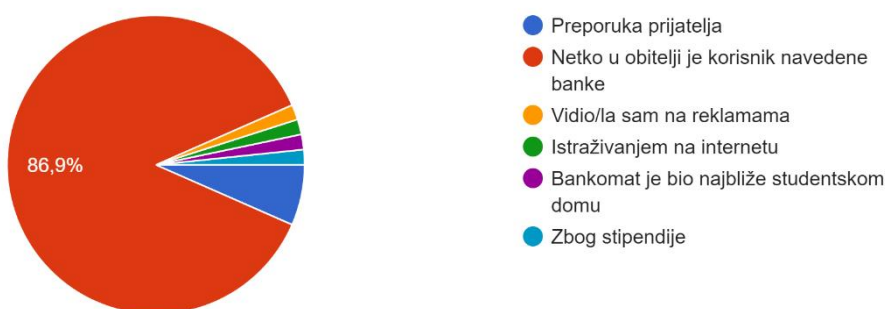
Graf 4. Prikaz banka u kojoj ispitanici imaju otvoren račun



Izvor: Samostalno istraživanje autora putem online ankete

Slijedeći graf prikazuje zastupljenost banaka, odnosno broj studenata u kojoj banci imaju otvoren račun. Uočava se kako najveći broj studenata ima otvoren račun u Privrednoj banci Zagreb, zatim slijedi Zagrebačka te OTP banka. Nešto manje studenata koristi usluge Addiko, Raiffeisenbank te Podravske banke. Iz grafičkog prikaza može se zaključiti kako je Privredna banka Zagreb najpopularniji odabir studenata.

Graf 5. Razlozi odabira određene banke

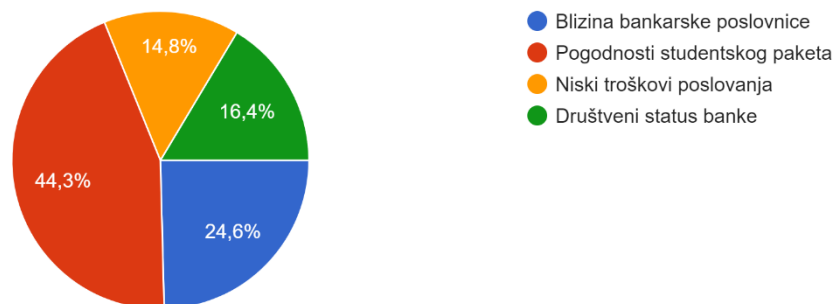


Izvor: Samostalno istraživanje autora putem online ankete

Peto pitanje u anketi vezano je za odabir određene banke između studenata te razlozi odabira iste. Postavljeni su slijedeći ponuđeni odgovori. Preko preporuke prijatelja, netko u obitelji je korisnik navedene banke, preko reklame te dodani odgovori od strane ispitanika poput onog da je bankomat najbliže studentskom domu, zbog stipendije te istraživanja na internetu. Uočljivo

ja kako najviše studenata čak 86,9% odlučilo je odabrati određenu banku jer je netko u obitelji korisnik navedene banke.

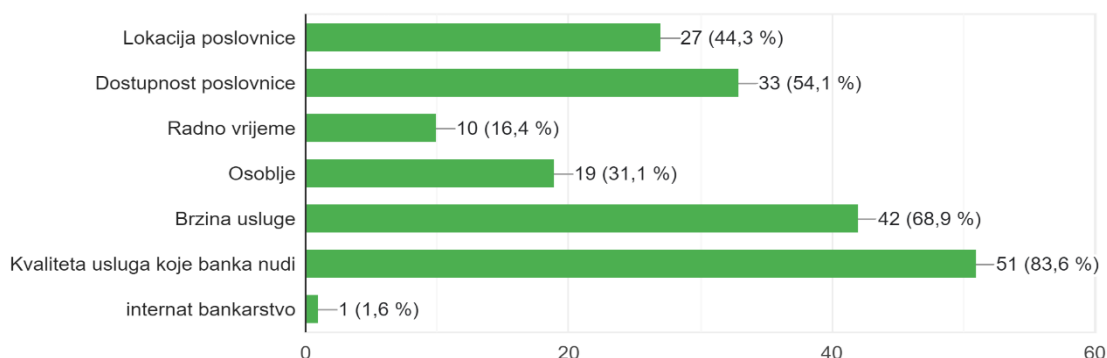
*Graf 6. Prikaz utjecaja ispitanika na odabir banke*



Izvor: Samostalno istraživanje autora putem online ankete

Slijedeći grafički prikaz prikazuje što je najviše utjecalo na odabir studenata određene banke. A rezultati pokazuju da su pogodnosti studentskog paketa upravo ono što najviše utječe u kojoj banci će student otvoriti svoj račun. Iz prijašnjeg razmatranja vidljivo je kako svaka Hrvatska banka nudi različite te vrlo kvalitetne usluge za studente. Blizina bankarske poslovnice još jedan je vodeći odgovor što nam ukazuje da je lokacija banke bitna za studenta pri izboru banke. Društveni status pak ima najmanji utjecaj pri odabiru banke.

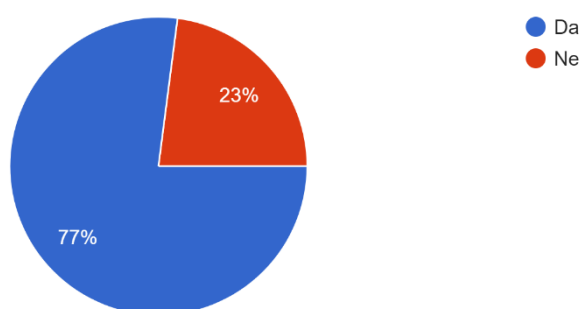
*Graf 7. Najbitnije karakteristike pri odabiru banke*



Izvor: Samostalno istraživanje autora putem online ankete

Iz slijedećeg grafičkog prikaza vidljive su najbitnije karakteristike banke među studentskom populacijom. Studenti smatraju kako je kvaliteta usluga koje banka nudi ipak najbitnija pri odabiru banke, njih 83,6% slaže se s tim odgovorom. Također brzina usluge te dostupnost poslovnice bitna su karakteristika pri odluci o otvaranju računa u bankama. Radno vrijeme i osoblje pak nemaju znatan utjecaj pri odabiru banke

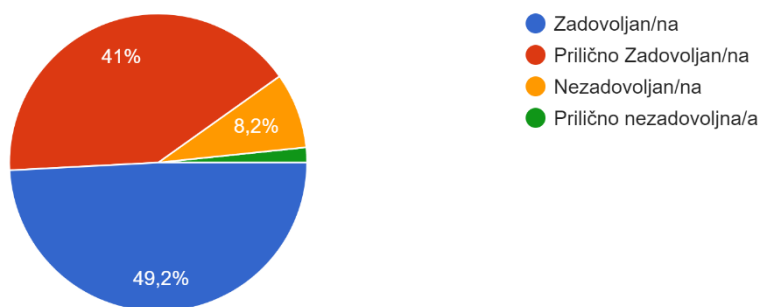
*Graf 8. Poznavanje pogodnosti studentskog paketa*



Izvor: Samostalno istraživanje autora putem online ankete

Koliko su ispitanici, odnosno studenti upoznati s pogodnostima studentskog paketa koje pružaju banke uočljivo je na gore navedenom grafičkom prikazu. 77% ispitanika tvrdi kako je upoznato sa pogodnostima studentskih paketa dok njih 23% posto nije upoznato s istim.

*Graf 9. Prikaz zadovoljstva odabranom bankom*



Izvor: Samostalno istraživanje autora putem online ankete

Zadnje pitanje te ono najvažnije odnosi se na zadovoljstvo odabranom bankom među studentskom populacijom. Dobiveni odgovori ukazuju na to kako su čak njih 41% prilično zadovoljni svojim odabirom banke. 49,2% je zadovoljno odabirom dok njih samo 8,9% je nezadovoljno, a 1,6% prilično nezadovoljno.

Ovim anketnim istraživanjem može se zaključiti kako su studenti izrazito zadovoljni ponudom i uslugama koje pružaju banke u Republici Hrvatskoj.

## 5. ZAKLJUČAK

Bankarstvo danas ima ključnu ulogu u ekonomskom sustavu jer omogućava tok novca, podržava poslovne aktivnosti te osigurava sigurnost i likvidnost financijskim sredstvima klijenata. Zbog toga je bankarstvo od iznimnog značaja za sve građane, uključujući i studentsku populaciju. Zadovoljstvo korisnika bankarskim uslugama i proizvodima ključni je segment uspješnog poslovanja svake banke jer izravno utječe na njezine poslovne rezultate. Kroz kontinuirano unaprjeđenje i poboljšanje kvalitete svojih usluga, banke jačaju svoje poslovanje i privlače veći broj potencijalnih klijenata. Zadovoljstvo bankarskim uslugama stoga je ključno za razumijevanje načina na koji banke mogu unaprijediti svoje usluge i odnos s klijentima, a također je važno za zadržavanje postojećih klijenata i izgradnju dugoročnih odnosa.

U ovom završnom radu prikazana je ponuda i usluge banaka te je analizirano zadovoljstvo studentske populacije istim. Iz postavljenih hipoteza na početku rada dolazi se do zaključka da svaka banka ne pruža jednaku razinu kvalitete usluga i studentskih pogodnosti namijenjenih studentima. Rezultati ankete pokazuju da je studentska populacija u Hrvatskoj uglavnom zadovoljna ponudom i uslugama koje banke pružaju, ali postoje i područja za poboljšanje.

Zadovoljstvo studenata bankarskim uslugama ključno je za izgradnju dugoročnih odnosa između banaka i ove specifične skupine korisnika. Studenti imaju jedinstvene potrebe i očekivanja od bankarskih usluga, koja uključuju fleksibilne pogodnosti, pristupačne naknade i korisnički servis prilagođen njihovom načinu života. Stoga, svaka banka nastoji prilagoditi i unaprijediti svoje usluge kako bi bolje odgovorila na potrebe studentske populacije.

## Literatura

1. Baletić, Z. (1995). *Ekonomski leksikon*. Zagreb: Leksikografski zavod Miroslav Krleža.
2. Božina, L. (2008). *Novac i bankarstvo*. Zagreb: Sveučilište Jurja Dobrile, Odjel za ekonomiju i turizam "Dr. Mijo Mirković".
3. Croatia Banka. (2024). *Kredit za školovanje*. Dohvaćeno iz Croatia Banka: <https://www.croatiabanka.hr/gradani/krediti-namjenski/krediti-za-skolovanje/>
4. Erste banka. (2024). *Erste kredit za obrazovanje*. Dohvaćeno iz Erste banka: <https://www.erstebank.hr/hr/gradjanstvo/krediti/krediti-za-obrazovanje>
5. Europska središnja banka. (2024). *Što je središnja banka*. Dohvaćeno iz Europska središnja banka: <https://www.ecb.europa.eu/ecb-and-you/explainers/tell-me/html/what-is-a-central-bank.hr.html>
6. FIMA rječnik. (2024). Dohvaćeno iz B - FIMA vrijednosnice: <https://fima-vrijednosnice.hr/podrska/rjecnik/B/>
7. Gregurek, M., & Vidaković, N. (2011). *Bankarsko poslovanje*. Zagreb: RRiF-plus.
8. HNB. (2009). *Upravljanje rizicima i kontrola rizika*. Dohvaćeno iz HNB.
9. HNB. (2011). *Bilten o bankama*. Dohvaćeno iz Hrvatska narodna banka: <https://www.hnb.hr/documents/20182/121579/hbilten-o-bankama-23.pdf/3ac06f73-ce4a-4bcf-acf6-491df965aecb>
10. HNB. (2024). *Kamate*. Dohvaćeno iz HNB: <https://www.hnb.hr/o-nama/zastita-potrosaca/bitne-informacije/kamate>
11. HPB. (2024). *Kredit za školarinu*. Dohvaćeno iz HPB: <https://www.hpb.hr/hr/kredit-za-skolarinu-uz-fiksnu-kamatnu-stopu/578>
12. Kujavić, B. (1988). Definijsko modeliranje društveno ekonomske uloge banaka. *Ekonomski vjesnik*, I(1), 77-86. Dohvaćeno iz <https://hrcak.srce.hr/229041>
13. Maričić, Z. (2020). *Novac i bankarstvo*. Knin: Veleučilište Marko Marulić.
14. Moj bankar. (2024). Dohvaćeno iz [www.moj-bankar.hr](https://www.moj-bankar.hr/?gad_source=1&gclid=Cj0KCQjwpNuyBhCuARIsANJqL9N7ua5dnlRVBshnX0ibgA4tFJ0FmjCGm58jNNNefjbtzm_TB8g9r50aAoSNEALw_wcB): [https://www.moj-bankar.hr/?gad\\_source=1&gclid=Cj0KCQjwpNuyBhCuARIsANJqL9N7ua5dnlRVBshnX0ibgA4tFJ0FmjCGm58jNNNefjbtzm\\_TB8g9r50aAoSNEALw\\_wcB](https://www.moj-bankar.hr/?gad_source=1&gclid=Cj0KCQjwpNuyBhCuARIsANJqL9N7ua5dnlRVBshnX0ibgA4tFJ0FmjCGm58jNNNefjbtzm_TB8g9r50aAoSNEALw_wcB)
15. Moj bankar. (2024). *Bankarski poslovi podijela*. Dohvaćeno iz [www.moj-bankar.hr](https://www.moj-bankar.hr/Kazalo/B/Bankarski-poslovi-podijela): <https://www.moj-bankar.hr/Kazalo/B/Bankarski-poslovi-podijela>
16. Moj bankar. (2024). *Likvidnost*. Dohvaćeno iz [www.moj-bankar.hr](https://www.moj-bankar.hr/Kazalo/L/Likvidnost): <https://www.moj-bankar.hr/Kazalo/L/Likvidnost>
17. Moj bankar. (2024). *Vlastiti bankarski poslovi*. Dohvaćeno iz [www.moj-bankar.hr](https://www.moj-bankar.hr/Kazalo/V/Vlastiti-bankarski-poslovi): <https://www.moj-bankar.hr/Kazalo/V/Vlastiti-bankarski-poslovi>
18. Moj bankar. (2024.). *Bankarski poslovi podijela*. Dohvaćeno iz [www.moj-bankar.hr](https://www.moj-bankar.hr/Kazalo/B/Bankarski-poslovi-podijela): <https://www.moj-bankar.hr/Kazalo/B/Bankarski-poslovi-podijela>



19. OTP banka. (2024). *Gotovinski kredit za studente*. Dohvaćeno iz OTP banka:  
<https://www.otpbanka.hr/gradani/gotovinski-kredit-za-studente>
20. OTP banka. (2024). *Paket OTP Indeks*. Dohvaćeno iz OTP banka:  
<https://www.otpbanka.hr/gradani/paket-otp-indeks>
21. OTP banka. (2024.). *Što dobivam OTP e-Indeks paketom?* Dohvaćeno iz OTP banka:  
[https://www.otpbanka.hr/digitalni-paket/e-indeks/?utm\\_source=google&utm\\_medium=cpc&utm\\_campaign=e\\_indeks\\_search&utm\\_content=text\\_ad\\_1&gad\\_source=1&gclid=CjwKCAjw-O6zBhASEiwAOHeGxS\\_E6GiX8KGmavZR0FF0sF3CPNXI2ktnoBTewZ3Y7wOc9txfazxDWRoCWfQQAuD\\_BwE](https://www.otpbanka.hr/digitalni-paket/e-indeks/?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=e_indeks_search&utm_content=text_ad_1&gad_source=1&gclid=CjwKCAjw-O6zBhASEiwAOHeGxS_E6GiX8KGmavZR0FF0sF3CPNXI2ktnoBTewZ3Y7wOc9txfazxDWRoCWfQQAuD_BwE)
22. PBZ banka. (2024). *Indeks plus studentski paket*. Dohvaćeno iz PBZ banka:  
<https://www.pbz.hr/studenti/indeks-plus-studentski-paket.html>
23. PBZ banka. (2024). *Opće informacije o PBZ Indeks plus studentskom paketu*. Dohvaćeno iz PBZ banka: [https://www.pbz.hr/document/documents/PBZ/paket\\_studentski/Opce-informacije-PBZ-Indeks-plus-studentski-paket\\_01012024.pdf](https://www.pbz.hr/document/documents/PBZ/paket_studentski/Opce-informacije-PBZ-Indeks-plus-studentski-paket_01012024.pdf)
24. PBZ banka. (2024). *PBZ Educa kredit*. Dohvaćeno iz PBZ banka:  
<https://www.pbz.hr/studenti/kredit-za-obrazovanje/educa-kredit.html>
25. Srb, V., & Matić, B. (2002). *Bankarstvo*. Osijek: Ekonomski fakultet u Osijeku.
26. Zagrebačka banka. (2024). *Paket za mlade*. Dohvaćeno iz Zagrebačka banka:  
<https://www.zaba.hr/home/paket-za-mlade>
27. Zagrebačka banka. (2024). *Studentski kredit*. Dohvaćeno iz Zagrebačka banka:  
[https://www.zaba.hr/home/ugovori-paket-za-mlade?gad\\_source=1&gclid=CjwKCAjwvvmzBhA2EiwAtHVrbywA5k7AU8Ww9IfRdDFInTmL0BRH3SSGzX5a1VUdv0mxsWAZhIRCJhoCS6cQAuD\\_BwE](https://www.zaba.hr/home/ugovori-paket-za-mlade?gad_source=1&gclid=CjwKCAjwvvmzBhA2EiwAtHVrbywA5k7AU8Ww9IfRdDFInTmL0BRH3SSGzX5a1VUdv0mxsWAZhIRCJhoCS6cQAuD_BwE)

## **Popis slika**

Slika 1. Prikaz online otvaranja OPT Indeks paketa (OTP banka, 2024.) .....	11
---	----

## **Popis tablica**

Tablica 1. Dostupnost financijskih usluga u paketima za studente u Republici Hrvatskoj .....	9
Tablica 2. Mogući iznos i način otplate kredita za obrazovanje .....	14
Tablica 3. Rok otplate kredita za obrazovanje .....	15
Tablica 4. Prikaz visine kamatne stopa kredita za obrazovanje Hrvatskih banaka .....	16

## **Popis grafikona**

Graf 1. Spolna struktura .....	17
Graf 2. Prikaz godina ispitanika .....	18
Graf 3. Razina studija ispitanika .....	18
Graf 4. Prikaz banka u kojoj ispitanici imaju otvoren račun .....	19
Graf 5. Razlozi odabira određene banke .....	19
Graf 6. Prikaz utjecaja ispitanika na odabir banke .....	20
Graf 7. Najbitnije karakteristike pri odabiru banke .....	20
Graf 8. Poznavanje pogodnosti studentskog paketa .....	21
Graf 9. Prikaz zadovoljstva odabranom bankom .....	21

## **Prilozi – anketni upitnik**

Poštovani/Poštovana,

pred Vama se nalazi upitnik kreiran u svrhu provođenja istraživanja završnog rada. Istraživanje se provodi na temu "Zadovoljstvo bankarskim proizvodima i uslugama među studentskom populacijom".

Cilj ovog istraživanja je utvrditi zadovoljstvo studenata bankarskim proizvodima i uslugama.

Upitnik je anonimn, a rezultati se koriste isključivo u svrhu pisanja završnog rada.

Unaprijed Vam zahvaljujem na sudjelovanju!

Molim Vas označite svoj spol

- Ženski
- Muški

Koliko imate godina?

Na kojoj ste razini studija?

- Prijediplomski studij
- Diplomski studij
- Integrirani studij

U kojoj banci imate otvoren račun?

- Privredna banka Zagreb (PBZ)
- Hrvatska poštanska banka (HPB)
- Zagrebačka banka (ZABA)
- Raiffeisenbank (RBA)
- Addiko
- Erste banka
- OTP
- Podravska

Zašto ste se odlučili baš za tu banku?

- Preporuka prijatelja
- Netko u obitelji je korisnik navedene banke
- Vidio/la sam na reklamama
- Istraživanjem na internetu
- Bankomat je bio najbliže studentskom domu
- Zbog stipendije

Što je najviše utjecalo na Vaš odabir banke?

- Blizina bankarske poslovnice
- Pogodnosti studentskog paketa
- Niski troškovi poslovanja
- Društveni status banke

Označite najbitnije karakteristike pri odabiru banke

- Lokacija poslovnice
- Dostupnost poslovnice
- Radno vrijeme
- Osoblje
- Brzina usluge
- Kvaliteta usluga koje banka nudi
- Internat bankarstvo

Jeste li upoznati s pogodnostima studentskog paketa?

- Da
- Ne

Razina zadovoljstva odabranom bankom.

- Zadovoljan/na
- Prilično zadovoljan/na
- Nezadovoljan/na
- Prilično nezadovoljan/na