

Универзитет Привредна академија у Новом Саду  
University Business Academy in Novi Sad

Факултет за примењени менаџмент, економију и финансије, Београд  
Faculty of Applied Management, Economics and Finance, Belgrade

**MEFkon 2024 / МЕФкон 2024**

International Scientific & Professional Conference

Међународна научно-стручна конференција

**INNOVATION AS AN INITIATOR  
OF THE DEVELOPMENT  
ИНОВАЦИЈЕ КАО ПОКРЕТАЧ РАЗВОЈА**

INTERNATIONAL CONFERENCE PROCEEDINGS  
ЗБОРНИК РАДОВА СА МЕЂУНАРОДНОГ СКУПА

December 5th 2024, Belgrade

Београд, 5. децембар 2024. године  
Међународна научно-стручна конференција  
МЕФкон 2024:

„Иновације као покретач развоја“

Зборник радова са међународног скупа

*\*Радови су објављени у изворном облику.  
Аутори су одговорни за правопис и садржај  
својих радова. Копирање делова или целог текста  
није дозвољено.*

Belgrade, December 5th 2024

International Scientific & Professional  
Conference MEFkon 2024:

“Innovation as an Initiator of the Development”

International Conference Proceedings

*\*Papers were published in the original form.  
Authors are responsible for the content and  
language of their papers. Copying of some parts or  
whole text is not allowed.*

Издавач / Publisher

Факултет за примењени менаџмент, економију и финансије Београд  
Faculty of Applied Management, Economics and Finance Belgrade

За издавача / For the Publisher

Miodrag Brzaković, PhD, Council President

Darjan Karabašević, PhD, Dean

Уредници / Editors

Darjan Karabašević, PhD

Svetlana Vukotić, PhD

Gabrijela Popović, PhD

Технички уредници / Technical editors

Sanja Anastasija Marković, MSc

Vuk Mirčetić, PhD

Дизајн / Design

Strahinja Vidojević, Bsc

Штампа / Print

Факултет за примењени менаџмент, економију и финансије Београд  
Faculty of Applied Management, Economics and Finance Belgrade

Тираж / Number of copies

100

ISBN 978-86-84531-76-8



Republic of Serbia

MINISTRY OF SCIENCE,  
TECHNOLOGICAL DEVELOPMENT AND INNOVATION

**International Scientific & Professional Conference “Innovation as the initiator of development” is financially supported by the Ministry of Science, Technological Development and Innovation of the Republic of Serbia.**



Република Србија

МИНИСТАРСТВО НАУКЕ,  
ТЕХНОЛОШКОГ РАЗВОЈА И ИНОВАЦИЈА

**Међународна научно-стручна конференција “Иновације као покретач развоја” финансијски је подржана од стране Министарства науке, технолошког развоја и иновација Републике Србије.**

## **Организатор / Organizer:**

Факултет за примењени менаџмент, економију и финансије, Београд, Универзитет Привредна академија у Новом Саду, Србија

Faculty of Applied Management, Economics and Finance, Belgrade, University Business Academy in Novi Sad, Serbia

## **Суорганизатори / Co-organizers:**

Higher School of Finance and Management, Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (RANEPA), Moscow, Russia

Faculty of Computers and Applied Informatics, "TIBISCUS" University of Timișoara, Timișoara, Romania

Faculty of Economics and Tourism "Dr. Mijo Mirković", Juraj Dobrila University of Pula, Croatia

PAR University College of Applied Sciences, Rijeka, Croatia

University "Vitez", Travnik, Bosnia and Herzegovina

The American University of Europe, AUE-FON, Skopje, North Macedonia

Faculty of Management, Herceg Novi, Montenegro

Faculty of Hotel Management and Tourism – Vrnjačka Banja, University of Kragujevac, Serbia

Faculty of Applied Sciences, University Business Academy in Novi Sad, Serbia

University of Novi Pazar, Novi Pazar, Serbia

Independent University of Banja Luka, Bosnia and Herzegovina

Institute of Agricultural Economics, Belgrade, Serbia

Faculty of Mechanical Engineering, Innovation Center, Belgrade, Serbia

Center for Advanced Researches Skopje, North Macedonia

National Association of Healthcare Professionals of Serbia, Serbia

Regional Chamber of Commerce of Šumadija and Pomoravlje Administrative District, Serbia

## Научни одбор / Scientific Committee

**Darjan Karabašević, PhD**, Faculty of Applied Management, Economy and Finance Belgrade, University Business Academy in Novi Sad, Serbia  
(*President of the Scientific Committee*)

**Marijana Carić, PhD**, University Business Academy in Novi Sad, Serbia

**Marko Carić, PhD**, Faculty of Law, University Business Academy in Novi Sad, Serbia

**Dragan Soleša, PhD**, Faculty of Economics and Engineering Management, University Business Academy in Novi Sad, Serbia

**Cipriana Sava, PhD**, Faculty of Computers and Applied Informatics, "TIBISCUS", University of Timișoara, Timișoara, Romania

**Selçuk Korucuk, PhD**, Giresun University, Bulancak Kadir Karabaş Vocational School, Department of Logistic Management, Turkey

**Tamara Floričić, PhD**, Faculty of Economics and Tourism "Dr. M. Mirković", Juraj Dobrila University of Pula, Croatia

**Iva Slivar, PhD**, Faculty of Economics and Tourism "Dr. M. Mirković", Juraj Dobrila University of Pula, Croatia

**Roberta Kontošić, PhD**, Faculty of Economics and Tourism "Dr. M. Mirković", Juraj Dobrila University of Pula, Croatia

**Jamila Jaganjac, PhD**, University "Vitez", Bosnia and Herzegovina

**Darijo Jerković, PhD**, University "Vitez", Bosnia and Herzegovina

**Gordana Nikolić, PhD**, PAR University College of Applied Sciences, Rijeka, Croatia

**Marko Čičin-Šain, PhD**, PAR University College of Applied Sciences, Rijeka, Croatia

**Aleksandar Stanković, PhD**, Faculty of Applied Sciences, University Business Academy in Novi Sad, Serbia

**Ružica Đervida, PhD**, Faculty of Economics, Independent University of Banja Luka, NUBL, Banja Luka, Bosnia and Herzegovina

**Temelko Risteski, PhD**, Center for Advanced Researches Skopje, North Macedonia

**Liljana Popovska, PhD**, Center for Advanced Researches Skopje, North Macedonia

**Mirko Tripunoski, PhD**, The American University of Europe, AUE-FON, Skopje, North Macedonia

**Savo Aštalkoski, PhD**, The American University of Europe, AUE-FON, Skopje, North Macedonia

**Sejdefa Džafče, PhD**, The American University of Europe, AUE-FON, Skopje, North Macedonia

**Galina Verigina, PhD**, Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration, (RANEPA), Moscow, Russia

**Nikolaj Kovalchuk, PhD**, Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration, (RANEPA), Moscow, Russia

**Irina Altukhova**, Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration, (RANEPA), Moscow, Russia

**Jovana Jovanović, PhD**, Faculty of Management, Herceg Novi, Montenegro

**Irena Petrušić, PhD**, Faculty of Management, Herceg Novi, Montenegro

**Zoran Simonović, PhD**, Institute of Agricultural Economics, Belgrade, Serbia

**Svetlana Roljević Nikolić, PhD**, Institute of Agricultural Economics, Belgrade, Serbia

**Drago Cvijanović, PhD**, Faculty of Hotel Management and Tourism in Vrnjačka Banja, University of Kragujevac, Serbia

**Marija Lakićević, PhD**, Faculty of Hotel Management and Tourism in Vrnjačka Banja, University of Kragujevac, Serbia

**Sonja Milutinović, PhD**, Faculty of Hotel Management and Tourism in Vrnjačka Banja, University of Kragujevac, Serbia

**Milena Podovac, PhD**, Faculty of Hotel Management and Tourism in Vrnjačka Banja, University of Kragujevac, Serbia

**Maja Đurović Petrović, PhD**, Innovation Center of the Faculty of Mechanical Engineering, University of Belgrade, Serbia

**Snežana Kirin, PhD**, Innovation Center of the Faculty of Mechanical Engineering, University of Belgrade, Serbia

**Jasmina Lozanović, PhD**, Innovation Center of the Faculty of Mechanical Engineering, University of Belgrade, Serbia

**Aleksandar Grubor, PhD**, Faculty of Economics in Subotica, University of Novi Sad, Serbia

**Miodrag Vučić, PhD**, National Association of healthcare professionals of Serbia, Serbia

**Nebojša Vacić, PhD**, National Association of healthcare professionals of Serbia, Serbia

**Dragiša Stanujkić, PhD**, Technical Faculty in Bor, University of Belgrade, Serbia

**Muzafer Saračević**, Department of Computer Sciences, University of Novi Pazar, Novi Pazar, Srbija

**Ivan Micić, PhD**, Faculty of Medicine, University of Niš, Serbia

**Zoran Hajduković, PhD**, Medical Faculty of the Military Medical Academy, University of Defence in Belgrade, Serbia

**Ieva Meidutė-Kavaliauskienė, PhD**, Faculty of Business Management, Vilnius Gediminas Technical University, Vilnius, Lithuania

**Bratislav Predić, PhD**, Faculty of Electronic Engineering, University of Niš, Serbia

**Željko Stević, PhD**, Faculty of Transport and Traffic Engineering, University of East Sarajevo, Doboje, Bosnia and Herzegovina

**Dragan Pamučar, PhD**, Military Academy, University of Defence, Belgrade, Serbia

**Natalia Vuković, PhD**, Russian State Social University, Faculty of Ecology, Moscow, Russian Federation

**Milan Stamatović, PhD**, Faculty of Business and Law, University Union – Nikola Tesla, Serbia

**Darko Vuković, PhD**, Saint Petersburg School of Economics and Management, National Research University Higher School of Economics, St. Petersburg, Russian Federation

**Aleksandar Đoković, PhD**, Faculty of Organizational Sciences, University of Belgrade

**Velemir Ninković, PhD**, Swedish University of Agricultural Sciences, SLU, Sweden

**Hugo Van Veghel, PhD**, Belgian Serbian Business Association, Belgium

**Desimir Knežević, PhD**, University of Priština, Serbia

**Jonel Subić, PhD**, Institute of Agricultural Economics, Serbia

**Elez Osmani, PhD**, Institute for Scientific Research, Montenegro

**Nikola Ćurčić, PhD**, Institute of Agricultural Economics, Belgrade, Serbia

**Marina Milovanović, PhD**, Faculty for Entrepreneurial Business and Real Estate Management, University Union-Nikola Tesla, Serbia

**Milan Marković, PhD**, Innovation Center of the University of Niš, Serbia

**Sladana Vujičić, PhD**, Faculty of Business Economics and Entrepreneurship, Belgrade, Serbia

**Miodrag Brzaković, PhD**, Faculty of Applied Management, Economics and Finance Belgrade, University Business Academy in Novi Sad, Serbia

**Svetlana Vukotić, PhD**, Faculty of Applied Management, Economics and Finance Belgrade, University Business Academy in Novi Sad, Serbia

**Srđan Novaković, PhD**, Faculty of Applied Management, Economics and Finance Belgrade, University Business Academy in Novi Sad, Serbia

**Tatjana Dragičević Radičević, PhD**, Faculty of Applied Management, Economics and Finance Belgrade, University Business Academy in Novi Sad, Serbia

**Ivona Brajević, PhD**, Faculty of Applied Management, Economics and Finance Belgrade, University Business Academy in Novi Sad, Serbia

**Gabrijela Popović, PhD**, Faculty of Applied Management, Economics and Finance Belgrade, University Business Academy in Novi Sad, Serbia

**Oliver Momčilović, PhD**, Faculty of Applied Management, Economics and Finance Belgrade, University Business Academy in Novi Sad, Serbia

**Adriana Radosavac, PhD**, Faculty of Applied Management, Economics and Finance Belgrade, University Business Academy in Novi Sad, Serbia

## **Организациони одбор / Organizing Committee**

**Gabrijela Popović, PhD**, Faculty of Applied Management, Economy and Finance Belgrade, University Business Academy in Novi Sad, Serbia  
*(President of the Organizing Committee)*

**Sanja Anastasija Marković, MSc**, Faculty of Applied Management, Economy and Finance Belgrade, University Business Academy in Novi Sad, Serbia  
*(Vice-president of the Organizing Committee)*

**Pavle Brzaković, PhD**, Faculty of Applied Management, Economy and Finance Belgrade, University Business Academy in Novi Sad, Serbia

**Darjan Karabašević, PhD**, Faculty of Applied Management, Economy and Finance Belgrade, University Business Academy in Novi Sad, Serbia

**Svetlana Marković, PhD**, University Business Academy in Novi Sad, Serbia

**Olgica Milošević, PhD**, Faculty of Applied Management, Economy and Finance Belgrade, University Business Academy in Novi Sad, Serbia

**Vuk Mirčetić, PhD**, Faculty of Applied Management, Economy and Finance Belgrade, University Business Academy in Novi Sad, Serbia

**Goran Jocić, MSc**, Faculty of Applied Management, Economy and Finance Belgrade, University Business Academy in Novi Sad, Serbia

**Đorđe Pucar, MSc**, Faculty of Applied Management, Economy and Finance Belgrade, University Business Academy in Novi Sad, Serbia

**Vedran Milojica, mag.oec.**, PhD Candidate, Faculty of Tourism and Hospitality Management, University of Rijeka, Croatia

**Dominik Patafta, mag.oec.**, PAR University College of Applied Sciences, Rijeka, Croatia

**Cipriana Sava, PhD**, Faculty of Computers and Applied Informatics, "TIBISCUS", University of Timișoara, Timișoara, Romania

# Својства и карактеристике квалитета услуга са посебним освртом на банкарске услуге

## Properties and characteristics of service quality with a special focus on banking services

Нина Митић<sup>1</sup>, Светлана Марковић<sup>2</sup>, Сузана Дољаница<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Министарство за људска и мањинска права и друштвени дијалог, Београд, Србија,  
nina.mitic58@gmail.com

<sup>2</sup>Универзитет Привредна академија у Новом Саду, Нови Сад, Србија, smarkovicw@gmail.com

<sup>3</sup>Универзитет Привредна академија у Новом Саду, Факултет за примењени менаџмент, економију и финансије, Београд, Србија, suzana.doljanica@mef.edu.rs

**Апстракт:** Имајући у виду разноликост услуга, пажња у овом раду посвећена је квалитету услуга са посебним освртом као новој парадигми савременог банкарског пословања. Најчешћи вид разматрања је да се овај проблем разматра са аспекта очекивања корисника, а самим тим један од кључних питања је какво је задовољство корисника квалитетом услуга у савременом банкарском пословању. Потребе корисника банкарских услуга, постају веће и свеобухватније, у складу са растом иновација, технологије и све конкурентијег тржишта. Сама комплексност овог питања захтева мултидисциплинарни приступ који поред квалитета, захтева и испуњење законитости и регулатива и свих осталих компоненти неопходних у пословању једног таквог комплексног система у функцији квалитета пословања и задовољства клијената као основни услов успеха.

**Кључне речи:** квалитет услуга, корисник, банкарско пословање, законитост и регулатива.

**Abstract:** Given the diversity of services, this paper focuses on service quality, with a particular emphasis on it as a new paradigm in modern banking operations. The most common approach is to examine this issue from the perspective of customer expectations. Consequently, one of the key questions is the level of customer satisfaction with service quality in contemporary banking. The needs of banking service users are becoming greater and more comprehensive, in line with the growth of innovation, technology, and an increasingly competitive market. The complexity of this issue requires a multidisciplinary approach that, in addition to quality, necessitates compliance with legal regulations and other components essential for the operation of such a complex system, all aimed at ensuring business quality and customer satisfaction as the fundamental condition for success.

**Keywords:** Service quality, Customer, Banking operations, Legality and regulations.

### Увод

Квалитету производа и услуга, сасвим оправдано, припада примаран значај за придобијање нових и задржавање постојећих корисника. Основна претпоставка успешног пословања је условљена могућностима система управљања квалитетом да доследно и постојано успостави квалитет уз смањивање укупних постојећих трошкова и редуковање додатних.

Менаџмент квалитета, у условима све израженије конкуренције, постаје водећа снага пословања у свим деловима савременог пословања.

Битна претпоставка успеха у савременом банкарском пословању је квалитет услуга са аспекта очекивања клијената, јер су они ти који дају коначни суд о томе. Наравно, не може се

игнорисати ни став саме банке која испрочује те услуге. Зато банка, као и све друге организације, треба да има развијен систем за управљање квалитетом свог пословања који може да осигура адекватне услуге.

Услуге банака се углавном односе на устаљене послове које банке обављају, па када се говори о овој теми, мисли се на активности као што су: *дисконтовање меница, плаћање чеком, наплата и плаћање кредитних инструмената, размена девиза, консултанције, банкарска гаранција, дознака средстава, кредитне картице, услуге банкомата, дебитне картице, кућно, интернет и мобилно банкарство, прихватање депозита, као и приоритетно и приватно банкарство.*

Тему квалитета пословања, обрадили су многи аутори у свеобухватним анализама, како научним, тако и стручним, а такође су рађени и многобројни пројекати за истраживање различитих фактора мерења варијабли пословања појединачних банака, које ове установе финансирају.

Из тих разлога трговина се до данашњих дана развијала на основама међусобних односа корисник – испоручилац. Међутим, опстанак ових односа примарно је условљен односима поверења који се развијају на свим нивоима у ланцу испоруке банкарских услуга.

У тим околностима употребљивост, кредибилност, ауторитет и стабилност представљају основни наговештај постојаности банкарских услуга. Брига, љубазност, надлежност, прилагодљивост и учтивост нису обавезујући атрибути за кориснике банкарских услуга, али ако их они испољавају реално је очекивати да могу утицати на корисничко опажања квалитета реализованих услуга.

Чиниоци који могу да постакну одушевљење корисника попут оданости, разумевања обзирности и помоћи представљају основне премисе банке за остваривање пожељне репутације и умећа пласирања услуга. За сваку банку је изазов да припреми своје запослене за испољавање љубазности, симпатије и спремности да се клијенту увек изађе у сусрет.

## **1. Дефинисање услуга и њихове основне карактеристике**

Са интензивнијим развојем услужног сектора појављују се појмовна одређења која ближе дефинишу ову врсту делатности у савременим условима. Производ се описује као резултат привредне делатности која је усмерена према тржишту, а производ дефинише као свако добро које „може бити понуђено тржишту и што може да задовољи жеље и потребе и потрошача“ (Kotler & Keller, 2006).

Настојање да се услуга ближе појмовно одреди није ни мало једноставно, јер су услуге разноврсне и бројне, што је довело до великог броја различитих дефиниција. Најчешће навођених дефиниција услуга је: „услуга је свака активност или корист коју једна страна нуди другој, и која је суштински неопипљива и не резултира у власништву над било чим (Palmer, 2001).

На основу горе наведених, као и других дефиниција није тешко закључити да постоје извесне карактеристике услуга које се могу сматрати основним.

Услуге имају одређене посебности које их чине различитим од производа. Ове посебности услуга подразумевају и различити приступ у реализацији маркетиншких активности услужних организација у односу на производне. Основне карактеристике услуга су: неопипљивост, недељивост, промењивост и пролазност.

## 2. Квалитет услуга и њихова својства

У фокусу менаџмента све више доминира тежња привлачења будућих клијената, али и обезбеђивање услова за остајање већ раније стечених. У том процесу квалитет, без обзира на то да ли су у питању производи или услуге, добија одлучујући значај. Из тих разлога, услужна предузећа настоје да уведу менаџмент квалитета у свим својим пословним јединицама. Квалитет услуге је скуп битних својстава и карактеристика извесне услуге који омогућава да се задовоље утврђене потребе као и потребе које се подразумевају (Тодоровић, 2009).

Квалитет не настаје одмах, него постепено, на свим организационим нивоима. Први ниво је истраживање тржишта. Други ниво је пројектовање и развој услуге. Трећи ниво је планирање. Четврти ниво је управљања квалитетом при услуживању. Пети ниво је дистрибуција услуга, те експлоатација услуга од стране корисника.

Одлике квалитета услуга најбоље се могу сагледати преко атрибутивних обележја карактеристичних за њих. Атрибутивна обележја квалитета нису подложна брзим променама, при чему су нака атрибутивна обележја предвидљива.

У атрибутивна обележја могу се уврстити услуживање, оптималност и постојаност. Квалитет услуга је скуп својстава и карактеристика квалитета. Својства квалитета су трајна обележја услуга, при чему се нека могу мерити или оценити, а нека не. У мерљива атрибутивна обележја најчешће се могу укључити услуживање, оптималност и постојаност.

Услуживање као мерљиво атрибутивно обележје односи се на тачност и детаљност. Тачност показује да је одређено атрибутивно обележје у различитим ситуацијама приближно исто. Међутим, није довољно да услуживање карактерише само кохерентност, него је важно и то да варирања квалитета услуживања не испољава честе промене..

Под оптималношћу се подразумева у којем степену производ/услуга задовољава потребе и жеље потрошача. Очигледно је да је посреди атрибутивно обележје које је мерљиво и које се односи на расположивост, релијабилност (доследност) и валидност (ваљаност).

Као мерљиво атрибутивно обележје јавља се и постојаност (стабилност). Ово атрибутивно обележје се односи на животни век услуге, јер се услуге не реализују бесконачно. При томе је веома битно да дужина гаранције обезбеђује квалитетно корошћење услуге у одређеном временском року.

## 3. Подручје банкарских услуга

Банкарство као део привредног система сваке земље представља његову значајну развојну основу. Аутори који су се академски бавили квалитетом услуга, углавном се слажу у мишљењу да: резултат банкарског пословања директно зависи од квалитета услуга које банка пружа клијентима; да технологија има значајну везу са учинком банке; да иновативна решења битно доприносе већој ефикасности пословања банке; да преданост запослених послу значајно доприноси успешности пословања банке, па је сходно томе, квалитет услуга једна од најбитнијих детерминанти мерења укупног квалитета пословања, која разликује банку од њених конкурената.

Према неким нашим ауторима, ако се говори о српском тржишту, види се да је већина нових услуга током претходних година већ понуђена на тржишту (Радојевић и Марјановић, 2010).

Једино такво банкарство може да допринесе економској стабилности и да подстиче штедњу грађана, што треба предано неговати и чувати. Зато је разумљиво што многи банкарство

сматрају својеврсним показатељем стања и кретања у привреди, односно најмеродавнијих индикатора економских и политичких прилика у земљи.

Услуге банака се углавном могу препознати у неким већ устаљеним пословима које банке обављају, па када се говори о овој теми мисли се на активности као што су: *дисконтовање меница, плаћање чеком, наплата и плаћање кредитних инструмената, размена девиза, консултанције, банкарска гаранција, дознака средстава, кредитне картице, услуге банкомата, дебитне картице, кућно банкарство, интернет банкарство, мобилно банкарство, прихватање депозита, приоритетно банкарство, приватно банкарство итд.*

#### **4. Специфичности банкарских услуга**

Специфичност банкарског пословања и услуга које банке пружају произилазе из специфичности новца који је универзална роба. Променом и развојем функција новца мењали су се банкарски послови и услуге које су банке пружале својим комитентима. Крајњи епилог тога је посвећивање све значајније пажње проблему употребе маркетинга и менаџмента у банкарству.

Квалитет услуга у банкарству, као и задовољство клијената банке постаје веома значајан фактор успеха. Банкарске услуге још увек у великој мери пружају људи, па у тим околностима, уважавање стандарда квалитета од кључне је важности квалитетан менаџмент банке. Постоји и тенденција аутоматизације већег броја банкарских услуга, тако да банке улажу велика средства у софтверска решења (Мацура, 2009).

#### **5. Правна регулатива**

Заштита корисника један је од кључних проблема правног регулисања услуга. Корисници услуга се по правилу налазе у неравноправној економској позицији у поређењу са даваоцима, који им намећу неправичне услове уговора путем општих услова и уговора по приступу. Због тога општа правила облигационог права нису довољна да ефикасно заштите права корисника услуга, већ је потребно посебно правно регулисати положај корисника појединих видова услуга и обезбедити надзор над спровођењем тих правила у пракси.

У регулисаним услужним секторима функција заштите корисника услуга поверава се секторском регулатору, који врши контролу понашања даваоца услуга у односима са корисницима: *контролом услова уговора са корисницима и поступањем по приговорима корисника.*

Савремено банкарско пословање прате све већи и комплекснији ризици, што у први план избацује питања регулативе, као и питања идентификовања, праћења и управљања ризицима којима су изложене банке.

Основне одредбе закона којим се уређују привредна друштва које се односе на оснивање привредног друштва, на одговорност оснивача и других лица, на седиште и пословно име, на заступање и заступнике, на лица која имају дужност према друштву, на индивидуалну и деривативну тужбу и на информисање, објављивање и застарелост, као и одредбе тог закона које се односе на акције и друге хартије од вредности акционарског друштва, примењују се на банке ако нису у супротности са овим законом (Закон о банкама, „Сл. гласник РС“, бр. 107/2005, 91/2010 и 14/2015).

Клијент банке, у смислу овог закона, је било које лице које користи или је користило услуге банке или лице које се обратило банци ради коришћења услуга и које је банка као такво идентификовала.

Клијент банке има право приступа свим подацима који му према овом закону морају бити доступни, а банка је дужна да му на захтев обезбеди овај приступ.

Банка слободно одлучује о избору клијента.

Народна банка Србије може прописати ближе услове и начин остваривања права из става 2. овог члана.

Банка је дужна да клијенту, на његов захтев, обезбеди информације о стању његовог кредита, односно депозитног рачуна, као и друге информације из пословног односа клијента и банке (Закон о банкама, „Сл. гласник РС“, бр. 107/2005, 91/2010 и 14/2015).

Банка на својој Интернет презентацији објављује податке о именима лица која имају учешће у тој банци, односно која су чланови њеног управног и извршног одбора, као и податке о својству тих лица.

Народна банка Србије може прописати ближе услове и начин обавештавања клијената банке.

## **Закључак**

Савремено доба и глобализација тржишта врло су захтевни за све привредне субјекте, јер подразумевају креативно прилагођавање новим тржишним условима, почевши од већег спектра банкарских услуга, до побољшања њиховог квалитета, ради задовољења захтева клијената.

Без обзира на трошкове регулаторног процеса, сами корисници банкарских услуга захтевају адекватно регулисање, зато што их тржишна решења не могу уверити да су заштићени на прави начин. Иако се мора признати да регулисање не може у потпуности спречити банкарске кризе, елиминисати ризике у банкарском пословању, гарантовати исправне менаџмент одлуке и етичко понашање банкарских менаџера, адекватно дизајниран регулаторни оквир је неопходан за доношење исправних оперативних одлука и обезбеђење поверења јавности у банкарски систем.

Идентификација потреба за регулативом услед општепознатих карактеристика и специфичности банака, као и у пракси потврђених опасности од потпуно слободног и спонтаног деловања тржишних законитости по стабилност банкарског система, пословање банака је већ одавно предмет регулисања и контроле законодавне и монетарне власти у свим земљама.

## **Референце**

Kotler, Ph., & Keller, K, L. (2006). Marketing management, Beograd: Data status.

Маџура, П. (2009). Маркетинг: основе. Бања Лука: Економски факултет.

Palmer, A. (2001). Principles of Service Marketing, England: 3rd edition. Mc Graw Hill Publishing Company.

Радојевић, П. и Марјановић, Д. (2010). Квалитет услуга у банкарству: несагласности, одреднице и истражиачке технике за унапређење квалитета. Банкарство, 7-8.

Тодоровић, З. (2009). Управљање квалитетом. Бања Лука: Економски факултет.  
Закон о банкама("Сл. гласник РС", бр. 107/2005, 91/2010 и 14/2015)

CIP - Каталогизација у публикацији  
Народна библиотека Србије, Београд

005:001.895(082)(0.034.2)  
658:[007:004(082)(0.034.2)

МЕЂУНАРОДНА научно-стручна конференција МЕФкон Иновације као покретач развоја (2024 ; Београд)

Зборник радова са међународног скупа [Електронски извор] / Међународна научно-стручна конференција МЕФкон 2024 Иновације као покретач развоја, [Београд, 5. децембар 2024. године] ; [организатор] Факултет за примењени менаџмент, економију и финансије ... [и др.] = International conference proceedings / International scientific & professional conference MEFkon 2024 Innovation as the Initiator of Development, December 5th 2024, Belgrade ; [organizer] Faculty of Applied Management, Economy and Finance ... [et al.] ; [уредници, editors Darjan Karabašević, Svetlana Vukotić, Gabrijela Popović]. - Београд : Факултет за примењени менаџмент, економију и финансије = Belgrade : Faculty of Applied Management, Economy and Finance, 2024 (Београд : Факултет за примењени менаџмент, економију и финансије). - 1 електронски оптички диск (CD-ROM) : текст, слика ; 12 cm

Тираж 100. - Предговор / уредници = Foreword / editors. - Библиографија уз сваки рад. - Abstracts ; Апстракти.

ISBN 978-86-84531-76-8

а) Управљање иновацијама -- Зборници б) Предузећа -- Пословање -- Информациона технологија -- Зборници

COBISS.SR-ID 157705993