

# Партнерски и пријатељски

**Кредити су скупи јер се уз високе камате набавља новац у иностранству.  
– Поверење као најважнији критеријум разликовања добрих од лоших банака**

Ако размишљате о узимању кредита за стан или кола, или стављању новца на штедњу, вероватно нисте пред лаком одлуком: коју банку изабрати. Будући да се на домаћем тржишту из дана у дан повећава број иностраних банака, доношење коначне одлуке постаје све компликованије. Ко даје најбоље услове и коме поклонити поверење?

Пошто су на прошлонедељном скупу аустријских и српских и црногорских привредника присуствовали представници „Фолкс банке“, Клаусу Шустеру, члану извршног одбора ове банке, поставили смо неколико питања, с циљем да се боље упознамо са пословањем иностраних банака код нас.

**• Какви су планови „Фолкс банке“ у Србији и Црној Гори?**

– „Фолкс банка“ је једна од пет највећих у Аустрији. Према анкети клијената, која се спроводи једном годишње, наша банка већ дуго ужива највеће поверење. То потврђује да нас клијенти не доживљавају само као банку, већ као партнера. Када је све у реду, нико се не обраћа банци. А када се јаве финансијски проблеми неопходно је да се обрате банци, односно неком у кога имају поверења. Управо тада треба да их разумемо. То смо постигли у Аустрији, а желимо и овде.

**• Како ћете се, као банка, по-**



КЛАУС ШУСТЕР

**зиционирати на овом тржишту?**

– Будући да смо дошли касније од других, трудимо се да помогнемо људима да нас разликују. Због тога смо отворили „Фолкс центар“, који ради 24 сата, седам дана у недељи. Ту их одмах чека „двадесетчетворочасовна зона“, у оквиру које су видео монитори на којима клијенти могу да гледају жељени ТВ програм, интернет киоск који омогућава бесплатно сурфовање, „Фолкс меда“ намењен деци, апарат за кафу... Желимо да се наши клијенти осећају као код куће, да им одлазак у банку не буде мучење, већ да осете топлу и срдачну атмосферу.

**• Који су критеријуми по којима се може препознати добра банка?**

– Најважнији критеријум јесте поверење. Због тога наш слоган и гласи: „Поверење повезује“. Фолкс банкарска група у Аустрији стара је 150 година. За то време никада ни један клијент са нама није изгубио ни паре. Када дајете новац банци на штедњу морате имати поверење да ћете га и добити назад. Ако код нас одлучите да подигнете свој новац можете то учинити истог часа. Никада нећемо рећи „немамо новца да вам исплатимо“. Мислим да је то разлика између добрих и лоших банака.

**• Иако су популарни, кредити које одобравају банке у Србији су још веома скупи. Због чега?**

– То је веома једноставно. Ми као иностранна банка морамо да сакупимо новац из иностранства да бисмо га позајмљивали клијентима овде. Што је камата под којом ми узимамо новац од штедиша у Аустрији већа, то је кредит скупији.

**• Када ће бити повољнија ситуација?**

– Верујем да ће то бити у периоду од две до пет година. Тада би камате требало нагло да падну. Исто је било и у другим земљама. Сећам се, у Аустрији, пре 15 година, камата за хипотекарне кредите била је 15 одсто, а сада је око четири одсто Исто ће се десити и у Србији.

З. Карановић