

ПРАВНИ ФАКУЛТЕТ УНИВЕРЗИТЕТА У КРАГУЈЕВЦУ

УСЛУГЕ И УСЛУЖНА ПРАВИЛА

Уредник
МИОДРАГ МИЋОВИЋ

Крагујевац
2016.

УСЛУГЕ И УСЛУЖНА ПРАВИЛА

Зборник реферата са Међународног научног скупа одржаног 13. маја 2016. године, на Правном факултету у Крагујевцу.

Међународни научни одбор Мајског саветовања:

Проф. др Мирослав Миловић, Филозофски факултет Универзитета у Бразилији; Проф. др Маркус Фаро де Кастро, Правни факултет Универзитета у Бразилији; Проф. др Данче Манолева-Митровска, Правни факултет "Јустинијан I", Универзитета "Кирил и Методије" Скопље; Проф. др Миха Јухарт, Правни факултет Универзитета у Љубљани; Проф. др Хрвоје Качер, Правни факултет Свеучилишта у Сплиту; Проф. др Един Ризвановић, Правни факултет Универзитета "Џемал Биједић" у Мостару; Проф. др Снежана Миладиновић, Правни факултет Универзитета Црне Горе; Проф. др Миодраг Мићовић, Правни факултет Универзитета у Крагујевцу

ИЗДАВАЧ: Правни факултет Универзитета у Крагујевцу
Институт за правне и друштвене науке
Јована Цвијића 1, 34000 Крагујевац
телефон: (034) 306 513, 306 504
телефакс: (034) 306 540
е-пошта: faculty@jura.kg.ac.rs
веб: http://jura.kg.ac.rs

РЕЦЕНЗЕНТИ Проф. др Хрвоје Качер
Проф. др Снежана Миладиновић
Проф. др Миодраг Мићовић

ЗА ИЗДАВАЧА: Проф. др Радован Вукадиновић

УРЕДНИК: Проф. др Миодраг Мићовић

ШТАМПА: Графопромет д.о.о.

ТИРАЖ: 100

ISBN 978-86-7623-065-5

Штампање Зборника подржало Министарство просвете, науке и технолошког развоја Републике Србије

САДРЖАЈ

Начелна разматрања о услугама

1. Др Миодраг Мићовић, редовни професор
УНИВЕРЗАЛНИ СЕРВИС КАО ОСНОВНО ЉУДСКО ПРАВО 3
2. Др Снежана Миладиновић, редовни професор
УСЛУЖНА ПРАВИЛА (Корак ка "Космополитском праву"
будућности) 23
3. Др Јадранка Дабовић Анастасовска, редовни професор
Др Ненад Гавриловић, доцент
ДУЖНОСТ ПРЕДУГОВОРНОГ ИНФОРМИСАЊА КОД
УГОВОРА О УСЛУГАМА У ЕВРОПСКОМ УГОВОРНОМ ПРАВУ:
ЦИЉЕВИ И ПРАВНЕ САНКЦИЈЕ 41

Пословне и прометне услуге

1. Др Тони Дескоски, редовни професор
Др Вангел Доковски, сарадник у настави
АУТОНИМИЈА ВОЉЕ КОД УГОВОРА И ФРАНШИЗИ -
САВРЕМЕНИ МПП АСПЕКТИ ВАНУГОВОРНЕ ОДГОВОРНОСТИ 69
2. Др Велисав Марковић, ванредни професор
НОРМАТИВНО УРЕЂЕЊЕ ДЕЛАТНОСТИ СТАРИХ
И УМЕТНИЧКИХ ЗАНАТА И ДОМАЋЕ РАДИНОСТИ 85
3. Др Мирослав Милосављевић, ванредни професор
БЕРЗЕ И БЕРЗАНСКЕ УСЛУГЕ 107
4. Др Драгана Ћорић, доцент
ДЕСЕТ ПРИНЦИПА ЗА ПОСТИЗАЊЕ ТРАНСПАРЕНТНОСТИ
И ИНТЕГРИТЕТА У ЛОБИРАЊУ 127
5. Др Слободан Симовић, доцент
УСЛУГЕ КОРПОРАТИВНЕ БЕЗБЕДНОСТИ
- НЕМИНОВНОСТ УСПЕШНОГ ПРИВРЕЂИВАЊА 137
6. Ана Тимчић, докторанд
НОРМАТИВНА ОДРЕЂЕЊА И ОРГАНИЧЕЊА УСЛУЖНИХ
ДЕЛАТНОСТИ ЗАДРУГА У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ 161

БАНКАРСКЕ УСЛУГЕ И СЕКТОР СТАНОВНИШТВА*

Резиме

Економска криза пред банке поставља нове услове јер конкуренција у банкарском сектору постаје све већа. Цена услуге постаје истрошена категорија а нови квалитет прека потреба. Корисник услуге и његово задовољство јесу основно питање квалитета банкарских услуга. Брзина и правовременост услуживања, професионалност у изгледу и опхођењу, спремност на извињење за учињену грешку, јесу само неке али битне компоненте квалитета услуга.

Савремена технологија и електронско банкарство чине овај систем ефикаснијим али и отварају могућност злоупотребе и ризика, траже посебну заштиту. Питање тајне куповине добија на значају и тера банку на већи квалитет услуга. Банке морају знати да је лојалност корисника тешко стећи а још теже задржати. Онај ко је једном из банке незадовољан отишао, по праву се у њу више не враћа.

Кључне речи: банка, услуге, клијенти, конкуренција, квалитет, трошкови, информације, запослени, добит, привреда, државне институције.

Банкарске услуге, засигурно, представљају значајан део услужне економије. Коришћење банкарских услуга је постала нужност, како за грађане, тако и за привреду, па и државне институције. Онако како се мења пословно окружење, национално па и светско, банке морају одговарати адекватним променама. Како економска криза постаје већа, то и захтеви према банкама постају већи и сложенији а конкуренција у банкарском сектору већа. Борба за постојеће али и нове клијенте постаје прека потреба банкарског сектора.

Услуге које нуде банке су врло сличне, а могућност нових услуга постаје изазов савременог банкарства. Опонашање конкуренције често није ни потребан ни довољан услов за успех. Цена банкарских услуга, као основни инструмент маркетинг микса, је истрошена јер озбиљно удара у плафон који се

* Рад је написан у оквиру пројекта Правног факултета Универзитета у Крагујевцу "XXI век – век услуга и Услужног права", бр. 179012, који финансира Министарство просвете, науке и технолошког развоја Републике Србије.

