

## Uvod

Bankarski poslovi predstavljaju sveukupnost poslova koje su banke ovlaštene obavljati u okviru svoje djelatnosti. Bankarski poslovi su mnogobrojni i raznovrsni. Izvorno, primarni bankarski poslovi se sastoje od prikupljanja depozita i drugih izvora sredstava, s jedne strane i odobravanja kredita, s druge strane. Vremenom su se razvili i sporedni bankarski poslovi, kao rezultat tražnje klijenata za proširenjem palete usluga od strane banaka i nastojanja banaka da ovim zahtjevima odgovore, kao i zbog pariranja banaka konkurenciji od strane nebankarskih organizacija.

Banka obavlja sljedeće vrste poslova usmjerenih ka stanovništvu: depozitni poslovi, kreditni poslovi, poslovi izdavanja sefova, devizni, devizno – valutni poslovi, poslovi platnog prometa isl. Obavljajući ove poslove svaka banka nastoji da na pravi način zadovolji potrebe stanovništva. Svojim stalnim klijentima, u znak zahvalnosti za dato povjerenje, nudi određene pogodnosti i povlastice.

Danas zahvaljujući nabrojanim poslovima, građani su u mogućnosti da većinu poslova obavljaju mnogo jednostavnije i brže. Zahvaljujući depozitnim poslovima mogu svoja sredstva da čuvaju na sigurnom mjestu, pomoću kredita dolaze do stvari koja im je potrebna, a za koju inače nemaju dovoljno sredstava, sefovi im omogućuju da mirno spavaju, tako što će svoje vrijednostu čuvati na sigurnom - u banci, a pomoću platnih kartica (koje nisu predmet pisanja u radu) mogu da plaćaju robu i usluge širom svijeta, a da pri tome ne moraju da nose gotovinu.

### *Predmet pisanja*

*Najveći dio poslova banke odnosi se na poslove sa stanovništvom. Organizaciona jedinica banke za poslove sa stanovništvom je sektor za poslove sa stanovništvom. Ovom sektoru se pridaje poseban značaj, jer je on ogledalo banke zato što je izložen velikom broju kontakata sa klijentima. Sektor za poslove sa stanovništvom u velikoj mjeri utiče na kompletan imidž banke.*

### *Cilj pisanja*

Veliki broj bankarskih proizvoda i usluga namjenjeno je upravo stanovništvu, te iz tog razloga poslovi sa stanovništvom su veoma zastupljeni u planiranju i organizovanju svake banke i predstavljaju veoma važan segment banke. ***Banka ima za cilj da teži ka vrhu, odnosno da nadmaši konkurenciju nudeći nove i kvalitetne usluge i samim tim da pridobije što veći broj novih klijenata, a naravno i da zadrži postojeće klijente.*** Upravo ova konstatacija definiše cilj pisanja u ovom radu.

## ***Hipoteza***

*Pretpostavka je da organizacioni dio u banci koji se bavi poslovima sa stanovništvom jeste značajno izmjenjen u pogledu opremljenosti, broja zaposlenih, disperzije načina pružanja usluga i naročito obogaćivanjem broja usluga koje nudi što stvara pozitivan utisak na klijenta ostavljajući i zaposleni koji su ukusno odjeveni, kao i njihovo profesionalno ponašanje koje treba da bude na izrazito visokom nivou. Jako bitan faktor dobre i kvalitetne poslovnosti je i sama oprema s kojom banka raspolaže.*

## ***Metodologija primjenjena u radu***

*U radu sam se opredjelio za istorijsku metodu naučnog istraživanja s obzirom da u istraživanoj oblasti postoji mnogo literature ali postoji i zahtjev da se o ovoj tematici piše na vrlo eksplicitan način zbog zakonom definisanog pristupa ovoj problematici.*

## **1.Pojam banke**

Ne postoji jedinstvena definicija banke. Pojam banke potiče od latinske riječi „banco“ , koja označava klupu ( tezgu, u današnjem smislu šalter), postavljena na ulici, trgu, vašaru ili sajmu na kojoj se vršilo razmjena različitih oblika i vrsta novca, kao i novčane transakcije, naplata i plaćanje u vezi sa obavljanim trgovinskim prometom. Može se reći da bankarski teoretičari nisu težili formulisanju neke univerzalne definicije banke. Vjerovatno su imali u vidu njenu specifičnost, pa su je tretirali kao instituciju ili ustanovu koja obavlja određene funkcije, tj. pojam banke su tretirali sa funkcionalnog aspekta. Shodno tome, prve definicije imale su za osnov funkcionalnu teoriju.

Za razliku od drugih preduzeća, banka je posredničko preduzeće koje mobilise i koncentriše slobodne finansijske resurse (najčešće u vidu depozita) i viši njihovu alokaciju (najčešće kredite). Banka finansijski posreduje između finansijski suficitnih i deficitnih sektora i transaktora. Nauka o bankarstvu je disciplina koja naučnom metodom objasnjava poseban aspekt monetarnih faktora i monetarnih transakcija. Bankarstvo se bavi istraživanjem uloge, značaja i poslovanja banaka kao značajnih institucija finansijskih i ekonomskih sistema zemlje.

## **2.Vrste bankarskih poslova**

Banke su specijalizovane finansijske institucije čija je osnovna funkcija snabdevanje reprodukcije potrebnom količinom novca i kredita. Pojam banka potiče od latinske