

1. UVOD

Jedan od najznačajnijih i najrazvijenijih sektora u Bosni i Hercegovini jeste upravo bankarski sektor. Sa preko 80% učešća u ukupnom finansijskom sektoru, banke predstavljaju bitan i neophodan temelj za budući razvoj bosanskohercegovačke privrede. Banke kao intermedijarne jedinice spajaju potražioce kapitala (deficitarne jedinice) sa pojedincima i kompanijama sa viškovima kapitala, omogućujući jedan zdrav i stabilan kanal protoka novca i njegovo efikasno plasiranje. Banke kao takve podrazumjevaju pružanje finansijskih usluga, kao svoju temeljnu djelatnost. Specifičnost usluge podrazumjeva bliski odnos između davaoca usluge i primatelja, odnosno korisnika. Bankovna usluga ima dodatnu specifičnost koja podrazumjeva nužnost zadržavanja i izgradnje dugoročnije lojalnosti klijenata, što predstavlja osnovnu pretpostavku dugoročne profitabilnosti banke.

Ovaj završni rad će se upravo baviti tim konceptom odnosa klijenta i banke. Problem ovog rada jeste ustvari odabir i uspostavljanje poslovne strategije pomoću koje ćemo ostvariti dostatan prihod i niske troškove, opisati je, identificirati njezino stanje, zastupljenost i razvijenost te utvrditi njezinu adekvatnost u poređenju sa preporučenim teorijskim temeljima iz ovog domena.

Obzirom na dugogodišnji rad autora u Banci, završenu obuku kod KfW-a i USAID-a, tj. stečeno radno iskustvo, u diplomskom radu su razmatrani najvažniji faktori unapređenja poslovanja Banaka, koji doprinose njihovom dugoročnom opstanku. Takođe, obrađen je značaj kreativnosti u svakodnevnom poslovanju, sa akcentom na kvalitet usluga i važnost njegovanja odnosa sa klijentima Banke.