

## **1. UVOD:**

### **1.1. Predmet i problem istraživanja**

U ovom radu predmet istraživanja su zadovoljstvo korisnika bankarskim uslugama, kako one utiču na klijente u odabiru određene banke. Kako je savremeno bankarstvo veoma napredno javlja se velika konkurencija i stvara veliki pritisak na banke da privuku što veći broj korisnika njihovih usluga.

### **1.2. Ciljevi istraživanja**

Cilj istraživanja je otkriti zadovoljstvo korisnika bankarskim uslugama. Čije usluge se najviše koristi kao i starost korisnika usluga.

### **1.3. Osnovna hipoteza**

Banke moraju da rade na prepoznavanju potreba klijenata i da svoje usluge skroje prema njihovim mjerama gdje će poboljšati svoje proizvode i usluge. Da bi banke zadovoljile svoje klijente potrebno je da se menadžment određene banke bazira na analizu i otvaranje novih mogućnosti povećanja klijenata. Sve je više banaka na tržištu i zato je potrebno postići brzo prilagođavanje i iznošenje novih i boljih ponuda za klijente.

Osnovna hipoteza ovog rada jesu proizvodi i usluge koje nudi banka, menadžment banke i zadovoljenje potreba korisnika.

### **1.4. Struktura rada**

Prvi dio obrazlaže uopšte problem istraživanja, cilj istraživanja, osnovnu hipotezu rada kao i strukturu rada.

Drugi dio rada obuhvata uvodno razmatranje o bankarskim uslugama i njihovim klijentima, o razvoju bankarstva od tradicionalnog do savremenog, bankarskim poslovima, kao i o korisnicima bankarskih usluga.

Treći dio je baziran na ponašanje korisnika bankarskih usluga. Od karakteristika korisnika bankarskih usluga preko faktora koji utiču na njih do lojalnosti ili nezadovoljstvu korisnika bankarskih usluga kao i primjeni CRM strategije u upravljanju odnosa sa klijentima.

Četvrti dio rada obuhvata istraživanje zadovoljstva korisnika uslugama.

U petom dijelu rada se iznose zaključna razmatranja.

## 2. BANKARSKE USLUGE I NJIHOVI KORISNICI

### 2.1. Razvoj bankarstva od tradicionalnog do savremenog

#### 2.1.1. Osnovne karakteristike tradicionalnog bankarstva

Kao važnu i specifičnu bankarsku instituciju čija je osnovna djelatnost prikupljanje depozita i na toj osnovi odobravanje kredita predstavlja tradicionalni pristup bankarstvu koji na taj način i posmatra banku.

Sama riječ banka potiče od italijanske riječi *banca* i francuske riječi *banque* što znači klupa ili pult za promjenu novca.<sup>1</sup> Prve banke su se osnovale prije više od 2000 godina, a bavile su se mjenjačkim poslovima, odnosno bile su mjenjačnice novca, koje su pružale usluge mijenjanja stranog kovanog novca za lokalni novac uz proviziju outnicima i trgovcima u trgovačkim dijelovima grada.

Već 3000 prije nove ere u Srednjoj Aziji nailazimo na prve mehanizme bankarskog poslovanje. U Crvenom hramu u Ouronku pronađene su prve pločice od gline koje predstavljaju početak bankarske aktivnosti sumeranskih sveštenika koje su bile usmjerene na razvoj poljoprivrede i trgovine u krajevima oko hramova.<sup>2</sup>

Početak savremenog poslovnog bankarstva se javlja u drevnom Vavilonu u VII vijeku prije nove ere, gdje su se javile prve institucije za skladištenje robe. Te institucije su se nazivale *Tezuari*, a bavile su se i pozajmljivanjem robe trećim licima na određeno vrijeme uz određenu naknadu. Te pozajmice su se odvijele u naturalnom obliku, sa dodatnim kamatama koje su imale zelenaški karakter. Za robu su izdavane posebne priznave o deponovanju robe koje su i same bile predmet finansijske transakcije. Sveštenici su upravljali svim ekonomskim državnim poslovima i bili nosioci svih aktivnosti, kao i najbliži saradnici vladara u zemlji.

Istorija bankarstva se veže i za samog Gospoda Isusa Hrista. U Bibliji se navodi da je došao u Jerusalim gdje osudio profiterstvo u hramu i oborio stolove mjenjača novca i trgovca žrtvenim životinjama.

Kada je u Grčkoj prenesena trgovina iz Srednje Azije razvijeni su i prvi bankarski poslovi i prve institucionalne forme banaka. Prve banke su i osnovane u staro Grčkoj i bavile su se pozajmljivanjem novca za pokretanje određenih poslova, zatim prikupljenjem depozita bogatih klijenata i davanje tih sredstava u zajam drugim firmama koje su tek nastajale, špediterima, vlasnicima zemljišta i ostalim po kamatnoj stopi od 6% pa sve do 48% mjesečno za rizične poslove.

---

<sup>1</sup> Hadžić M.: Bankarstvo, Univerzitet Singidunum, Beograd, 2008. godine

<sup>2</sup> Katunarić A.: Banka – principi i praksa bankarskog poslovanja, Izdavački instruktivni biro, Zagreb, 1977. godine