

## ❖ UVOD

Poznato nam je da je poslednjih decenija banka kao institucija u dva navrata izgubila zadobijeno povjerenje privrednih subjekata a posebno građana, uprkos činjenici da je garanciju davala sama država. Taj gubitak povjerenja odnosi se na period konfiskacije banaka od strane države i period kada su štediše ostali bez mogućnosti raspolaganja svojim uložnim sredstvima.

Da bi se steklo povjerenje tj. da bi banka bila institucija od povjerenja, svojim klijentima i korisnicima usluga, banka treba da pruži široku lepezu usluga. Jedan od preduslova za funkcionisanje banke tj. za njen opstanak, potrebno je zdravo finansijsko tržište, tržište kapitala. Najkraće rečeno tržište je oblikovan kontakt prodavca i kupca, a u svrhu razmjene za novčana sredstva. Samo tržište obuhvata ljude, kupovnu moć, prostor u kome se kupoprodaja obavlja te cijenu. Osnovicu tržišno orijentisane banke čini informacioni sistem koji se sastoji od baze podataka, pomoću koje u svakom trenutku dobijemo informaciju o poslovanju same banke a i određene pokazatelje samih klijenata banke.

Banka ima za cilj da teži ka vrhu tj. da nadmaši konkurenciju nudeći nove usluge i samim tim da pridobije što veći broj novih klijenata. Da bi se došlo do takvog stepena poslovnosti banka mora za angažuje što kvalitetnije kadrove. Pored angažovanja kvalifikovanih kadrova, banka mora da obrati pažnju i na svoj izgled kao građevinski objekat.

U tu svrhu teži se ka kvalitetnim rješenjima da bi se i vizuelno ostavio utisak na klijente a i na potencijalne klijente. Šalter sala treba da bude kvalitetno opremljena, počevši od same rasvjete, klime, prostorom koji će biti dostupan klijentu u potrazi za informacijom budućoj saradnji itd.

Pozitivan utisak na klijenta ostavljaju i zaposleni koji su ukusno odjeveni, a 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.

Pošto stanovništvo igra veoma veliku ulogu, tako i banka mora da obrati veliku pažnju kako pri samoj organizaciji poslova, tako i organizacionoj strukturi na svim nivoima. Veliki dio bankarskih proizvoda i usluga namjenjeno je upravo stanovništvu, te iz tog razloga poslovi sa stanovništvom su organizaciono veoma zastupljeni u planiranju i organizovanju svake banke a to je sve definisano politikama i procedurama banke.