

**УНИВЕРЗИТЕТ „ПРИВРЕДНА АКАДЕМИЈА“
БРЧКО ДИСТРИКТ БИХ**

ПОСЛОВНИ И ПРАВНИ ФАКУЛТЕТ

ЗАВРШНИ – МАГИСТАРСКИ РАД

**ПРИМЈЕНА САВРЕМЕНИХ ТЕХНОЛОГИЈА У
ПОСЛОВАЊУ КОМЕРЦИЈАЛНИХ БАНАКА БИХ**

Ментор:

Проф. др Васо Арсеновић

Студент:

Срђан Томић

МЕР-009/23

Брчко, октобар 2024.

САДРЖАЈ

САЖЕТАК:	3
УВОД	5
ПРЕДМЕТ, ПРОБЛЕМ, ЦИЉ И ОБЛАСТ ИСТРАЖИВАЊА	8
ХИПОТЕЗА РАДА	10
МЕТОДЕ КОЈЕ ЋЕ СЕ КОРИСТИТИ	10
1. ТРАДИЦИОНАЛНО БАНКАРСТВО	12
1.1. ИСТОРИЈА БАНКАРСТВА.....	13
1.2. ПОСЛОВИ БАНКЕ.....	18
1.3. УМАЊЕНИ ЗНАЧАЈ ТРАДИЦИОНАЛНОГ БАНКАРСТВА	20
1.4. ПРОМЈЕНЕ У БАНКАРСКОМ СЕКТОРУ.....	21
2. САВРЕМЕНО БАНКАРСТВО	23
2.1. НОВИ ТРЕНДОВИ У БАНКАРСТВУ	24
2.2. ПОТРЕБА ЗА УВОЂЕЊЕМ НОВИХ ТЕХНОЛОГИЈА У БАНКАРСТВУ	25
2.3. РИЗИЦИ САВРЕМЕНОГ БАНКАРСТВА	26
3. ЕЛЕКТРОНСКО БАНКАРСТВО	29
3.1. ИСТОРИЈСКИ РАЗВОЈ ЕЛЕКТРОНСКОГ БАНКАРСТВА.....	30
3.2. ОБЛИЦИ ЕЛЕКТРОНСКИХ БАНКАРСКИХ УСЛУГА.....	32
3.2.1. Банкомати	35
3.2.2. Point of Sale (ПОС).....	36
3.2.3. Кућно банкарство (homebanking).....	37
3.2.4. Директно (online) банкарство.....	37
3.2.5. Интернет банкарство.....	38
3.2.6. Мобилно банкарство.....	40
3.3. ВЕБ САЈТ БАНКЕ.....	41
3.4. ЕКОНОМСКА ИСПЛАТИВОСТ СИСТЕМА	42
3.5. НЕДОСТАЦИ, РИЗИЦИ И ЗАШТИТА ЕЛЕКТРОНСКОГ БАНКАРСТВА.....	43
4. КЉУЧНИ КРИТЕРИЈУМИ ЗА ОЦЈЕНУ ВЕБ АПЛИКАЦИЈЕ	50
4.1. АЛАТ ЗА ОЦЈЕНУ КВАЛИТЕТА ВЕБ САЈТОВА (HUBSPOT'S - WEBSITE GRADER)	54
4.2. WAI INDEX.....	56
5. РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА	59
5.1. ИСТРАЖИВАЊЕ БАНАКА У РЕПУБЛИЦИ СРПСКОЈ.....	60
5.1.1. Оцјене веб сајтова банака у Републици Српској.....	63
5.1.2. Кретање веб сајтовима банака у Републици Српској.....	65
5.1.3. Безбједност веб сајтова банака у Републици Српској.....	67
5.2. ИСТРАЖИВАЊЕ БАНАКА У ФЕДЕРАЦИЈИ БОСНЕ И ХЕРЦЕГОВИНЕ	69
5.2.1. Оцјене веб сајтова банака у Федерацији Босне и Херцеговине.....	71
5.2.2. Кретање веб сајтовима банака у Федерацији Босне и Херцеговине	73
5.2.3. Безбједност веб сајтова банака у Федерацији Босне и Херцеговине	75
5.3. УПОРЕДНА АНАЛИЗА И ДЕСКРИПТИВНА СТАТИСТИКА У ПОДАЦИМА ОЦЈЕНЕ ВЕБ САЈТОВА БАНАКА РЕПУБЛИКЕ СРПСКЕ И ФЕДЕРАЦИЈЕ БОСНЕ И ХЕРЦЕГОВИНЕ	77
5.4. УПОРЕДНА АНАЛИЗА ВЕБ САЈТОВА СА ЗЕМЉАМА ИЗ ОКРУЖЕЊА.....	80
5.5. АЖУРНОСТ БАНАКА ПРЕМА СВОЈИМ КЛИЈЕНТИМА.....	81
ЗАКЉУЧАК	83
ЛИТЕРАТУРА	88

Сажетак:

Рад пружа слику тренутних тенденција у погледу врста и квалитета информација које банке у Републици Српској и Федерацији Босне и Херцеговине објелодањују на својим веб сајтовима. Овај истраживачки рад заснива се на претраживању најквалитетнијих информација које банке нуде на својим сајтовима. Иако је дошло до великог развоја у области електронског пословања, мало је студија које се баве оцјеном веб сајтова банака на подручју Босне и Херцеговине. У овом раду је спроведено квалитивно врједновање веб сајтова банака на подручју Републике Српске и Федерације Босне и Херцеговине. За то је употребљен индекс за оцјену веб сајтова, који се фокусира на четири категорије: приступ, брзину, навигацију и садржај. Детаљан извјештај резултата произашлих из овог истраживања је презентован и систематски анализиран. За свеобухватније врједновање треба користити вишедимензионални модел.

Анализа сајтова одабраних банака показала је да 90% банка у Републици Српској и Федерацији Босне и Херцеговине успијешно користи Интернет као савремени канал комуникације са својим клијентима и као медиј за своју промоцију.

Из спроведене анализе веб сајтова банака на подручју Републике Српске и Федерације Босне и Херцеговине, може се закључити да банке улажу много средстава у развој својих интернет презентација, као и за едукацију и информисаност све већег броја корисника. Несигурност у самостално коришћење трансакција путем интернет банкарства и безбједоносни аспекти коришћења су главне кочнице у даљој експанзији интернет банкарства.

Компаративном анализом интернет банкарства урађен је приказ понуда које банке у Републици Српској и Федерацији Босне и Херцеговине нуде својим клијентима у области интернет банкарства путем својих веб презентација. Приказане су техничко-технолошки предуслови за коришћење интернет банкарства и неопходност опсежног истраживања потенцијалних корисника интернет банкарства. У раду је такође објашњена важност коришћења интернет банкарства за одржавања конкурентности, при чему је улога интернет банкарства од изузетне важности.

Анализом банака на подручју Републике Српске и Федерације Босне и Херцеговине које нуде интернет банкарство потврђене су постављене хипотезе.

Кључне ријечи: Електронско банкарство, анализа садржаја, веб дизајн, Интернет, World Wide Web.