

SADRŽAJ

1. UVOD.....	7
2. ELEKTRONSKO POSLOVANJE I ONLINE BANKARSTVO	9
2.1. Elektronsko poslovanje	9
2.2. Internet bankarstvo.....	11
2.3. Prednost i nedostaci u internet bankarstvu.....	14
3. SBERBANK BANJA LUKA	16
3.1. Vlasnička struktura Sberbank-e	20
3.2. Analiza elektronskog bankarstva u okviru Sberbank-e.....	21
3.2.1. Procedura za podnošenje i realizaciju zahtjeva za korištenje ELBA sistema	21
3.3. Opšti uslovi za korištenje elektronskog bankarstva za fizičko lice.....	24
3.3.1. Opšte odredbe.....	24
3.3.2. Pojam usluga	26
3.3.3. Obim ELBA usluga	26
3.3.4. Ugovaranje usluge za elektronsko bankarstvo	27
3.3.5. Obaveza i odgovornost klijenta.....	28
3.3.6. Obaveza i odgovornost banke	29
3.3.7. Izvršavanje transakcije	30
3.3.8. Naknada.....	31
3.3.9. Obavještavanje	31
3.3.10. Otkaz korištenja ELBE.....	32
3.3.11. Prava na prigovor	32

3.4.	Online banking u Sberbanci - Sistem elektronskog bankarstva za fizičko lice	33
3.5.	Sberbank Business online - Sistem elektronskog bankarstva za pravno lice ASSECO 34	
3.6.	Mobilno bankarstvo	35
3.7.	Servis informisanja	36
3.7.1.	SMS servisi.....	36
3.7.2.	E-mail servisi.....	36
3.7.3.	Govorni automati.....	37
3.8.	Osnovni pojmovi koji se vežu uz elektronsko bankarstvo u banci	37
4.	ZAKLJUČAK.....	39
5.	LITERATURA	41
6.	PRILOG.....	42