

SADRŽAJ

SADRŽAJ -----	2
1. UVOD -----	3
1.1.Problem, predmet i cilj istraživanja-----	3
1.2.Početak platnog prometa u RS-----	4
1.3.Banke u Bosni i Hercegovini-----	4
1.3.1.Popis banaka u Federaciji Bosne I Hercegovine-----	5
1.3.2.Popis banaka u Republici Srpskoj -----	5
2. ŠALTERSKO POSLOVANJE -----	6
2.1.Prvi susret sa bankarskim službenikom -----	6
2.2.Digitalizacija šalterskog poslovanja-----	8
2.3.O anketi -----	9
3. ISTRAŽIVANJE KROZ ANKETU -----	14
3.1.Rezultati istraživanja -----	14
3.2.Analiziranje rezultata ankete -----	16
3.3. Statistička metoda korelacije – rezultati ankete-----	28
4. UPOREĐIVANJE REZULTATA SA POTRAŽNJOM -----	30
4.1.Bankomati-----	30
4.2.Elektronsko I Mobilno bankarstvo – EB/MB-----	31
4.3.DTM aparat (digitalni Šalter)-----	32
5. ZAKLJUČAK -----	34
5.1.Anketa -----	34
5.2.Rezultati istraživanja -----	35
6. ILUSTRACIJE: -----	36
7. LITERATURA -----	37