



Co-funded by
the European Union

Elektronsko poslovanje

Elektronsko bankarstvo

dr Ljiljana Pecić
dr Danijela Zubac
dr Ermina Habibija



UNIVERSITY OF LJUBLJANA
Faculty of Electrical Engineering



University of Pristina
Kosovska Mitrovica





E-POSLOVANJE BANAKA



Uvod

- E-bankarstvo je bankarstvo utemeljeno na informaciono-komunikacionim tehnologijama, uz pomoć računarskih uređaja, odgovarajućih softvera, da bi se:
 - pristupilo podacima bankovnog računa ili,
 - obavila bankarska transakcija sa udaljenog mesta (od kuće, sa posla, godišnjeg odmora...)
- Velika prednost je: **UDOBNOST!**
- Primer kampanje jedne banke: bank naked - akcenat se stavlja na slobodi komitenta da obavlja rutinske bankarske transakcije u udobnosti svog doma, 24 časa na dan, 7 dana u nedelji,
- **E- banking** se može shvatiti kao zajednički termin (*umbrella term*) za proces kojim komitent obavlja bankarske transakcije, elektronski bez odlaska u zgradu od cigle i cementa,



Elektronsko bankarstvo

Sledeći termini se odnose na neki od oblika elektronskog bankarstva:

- personal computer banking (PC banking),
- Internet banking,
- virtual banking,
- online banking,
- home banking,
- remote electronic banking,
- phone banking.



PC banking - oblik elektronskog bankarstva, koji omogućava izvršavanje bankarske transakcije pomoću personalnog računara, posredstvom modema,

- Banka nudi komitentu svoj autorizovan finansijski softver i dodatni hardver, koji dozvoljava korisniku da obavlja finansijske transakcije sa njegovog računara,
- korisnik modemske pristupa banci, preuzima podatke i pokreće programe koji su na njegovom računaru,
- neke od transakcija:
 - dobijanje stanja na računu,
 - pregled transakcija po računu,
 - plaćanje računa,
 - prenos sredstava sa računa na račun itd.



Elektronsko bankarstvo

- **Internet banking** - sledeći evolutivni korak, u odnosu na PC banking:
 - **Koristi Internet**, kao kanal za realizaciju plaćanja,
 - **Komitent pristupa svom računar preko internet čitača**, kao što je Microsoft Explorer,
 - **Softver koji izvršava Internet Banking** funkcije nije na korisničkom računar, već na bančinom serveru,
 - mogućnosti:
 - **dobijanje stanja na računu**,
 - **pregled transakcija po računu**,
 - **plaćanje računa**,
 - **prenos sredstava sa računa na račun itd**
 - **otplata kredita**.

NetBanker - definiše pravu internet banku, kao banku koja obezbeđuje uvid u stanje računa i neke mogućnosti transakcija malom biznisu preko WWW-a.

Internet banke su još poznate kao: virtual, cyber, net, interactive, Web banks

Najveći broj banaka je prvo napravilo moćne web promotivne sajtove, pa je potom dopunjeno snažnim sajtovima za transakcije.

Danas su retke banke koje ne nude ovu uslugu.



Razlozi zbog kojih se banke pojavljuju /rade/ na Internetu su sledeći:

- Stvaranje imidža inovativne firme, koja je u stanju da svojim korisnicima ponudi najsavremenija tehnološka rešenja.
- Bolje i veće interaktivne mogućnosti. Za banku koja se u tržišnim uslovima bori za svakog svog komitenta, najvažnija je komunikacija sa njim. U klasičnim uslovima banka je mogla da komunicira samo dok je trajalo radno vreme, ili preko nekog informativnog šaltera koji bi radio neprekidno. Ovakav način poslovanja stvarao je ograničenja u komunikaciji. Interaktivne mogućnosti komuniciranja preko Interneta su praktično neograničene i samo je pitanje do kog nivoa banka ima interesa da se angažuje.

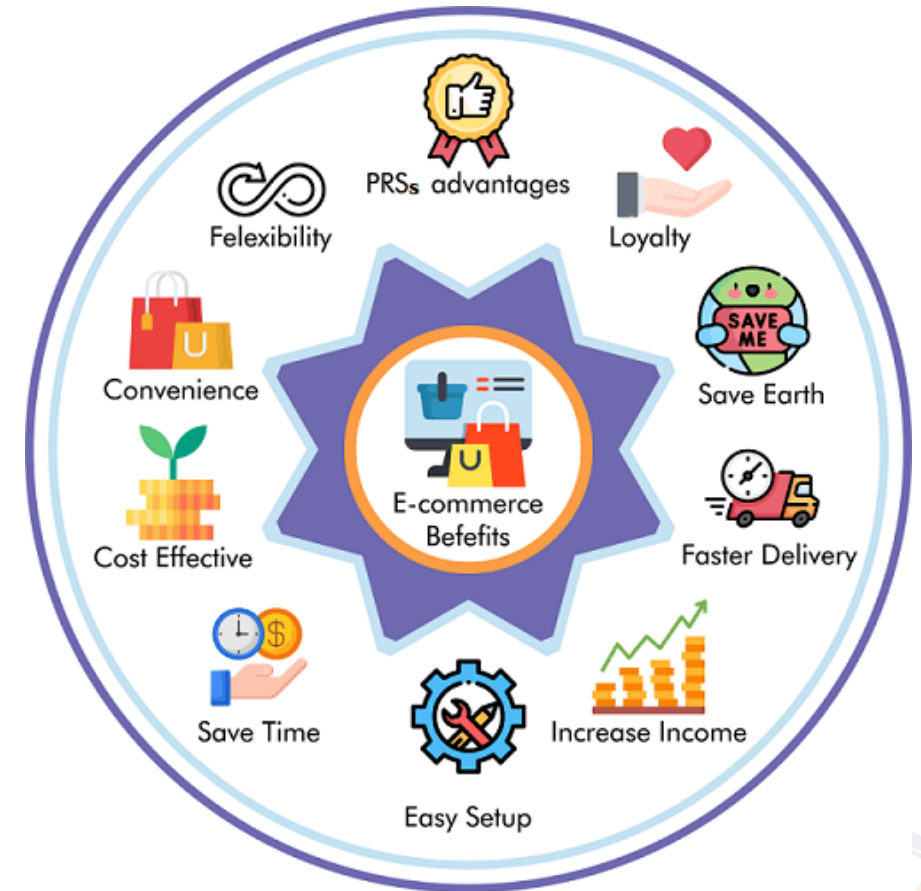
Electronic Banking



-Mogućnost racionalizacije potencijala banke. Banka prenošenjem određenih servisa na Internet redukuje troškove poslovanja, jer ne mora - za povećanje broja komitenata, da otvara novi poslovni prostor, da ga oprema i zapošljava nove službenike.

-Samouslužno bankarstvo je korisno, podjednako i za banku i za korisnika, jer korisnik ima servise 24 časa dnevno, 7 dana u nedelji, a banka bez povećanja broja zaposlenih radi 24 časa dnevno.

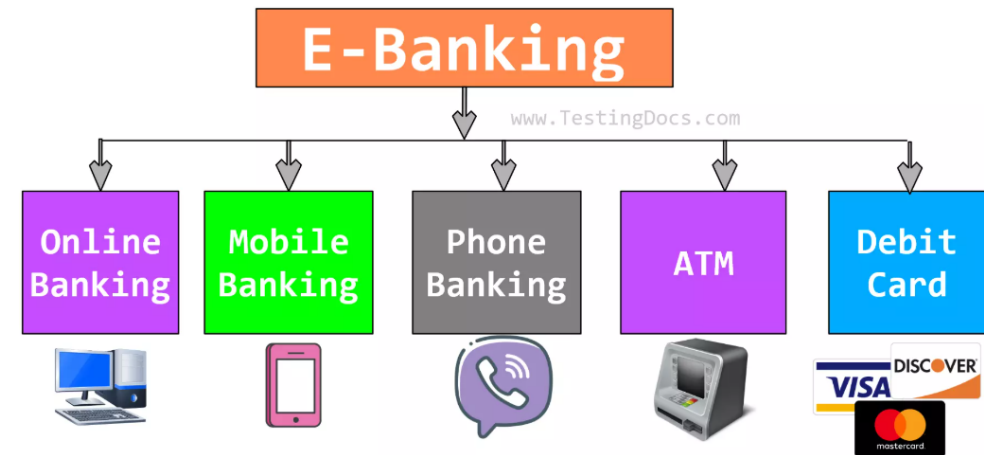
- Banka, svojom pojavom na Internetu dokazuje svoje konkurentne mogućnosti i svoj razvoj, kao solidna, stabilna i tehnološki napredna firma.



E-Bank predstavlja transformaciju bankarskog poslovanja u e-Business kroz korišćenje e-Kanala.

U elektronskom bankarstvu koriste se sledeće distributivne mreže kojima se ostvaruju informacioni i poslovni kontakti sa bankom:

- ATM sistemi (bankomati),
- POS sistemi,
- Telefonsko bankarstvo,
- PC bankarstvo,
- SMS bankarstvo,
- Internet bankarstvo,
- Mobilno bankarstvo.



Elektronsko bankarstvo je brz, efikasan i pouzdan sistem koji omogućava da se putem Interneta pristupi banci nezavisno od vremena rada banke 24 časa dnevno, sedam dana u nedelji. Na ovaj način mogu se obavljati finansijske transakcije, imati uvid u stanje i dnevne promene na računu, preuzimati izvod od prethodnog dana, imati uvid u arhivske izvode, vršiti import i export izvoda u XML, XLS i TXT formatu. Da bi klijent obavljao platni promet elektronskim putem treba da poseduje računar odgovarajućih tehničkih karakteristika i ima mogućnost izlaza na Internet.

Elektronsko bankarstvo

Oblici pojavljivanja

- **Informativno predstavljanje** je jednosmerna komunikacija gde se banke preko Interneta samo predstavljaju svojim - postojećim ili novim, potencijalnim korisnicima. Uglavnom ima reklamni karakter. Većina banaka je to uradila.
- **Dvosmerna komunikacija korisnika i banke** - putem e-maila ili interaktivnim pristupom nekom servisu. Ovo su takođe podaci marketinškog karaktera, ali postoji mogućnost, uz korisnikovu identifikaciju i autentifikaciju, da mu banka stavi na raspolaganje i dodatne informacije, servise.
- **Bankarske transakcije** na Internetu su najviši nivo komunikacije banke i komitenta.

Načini rada internet banaka

- Internet bazirano bankarstvo - podrazumeva pristup bankarskom servisu sa bilo kog kompjutera koji se konektuje na Internet, od kuće, sa posla ili sa putovanja.
- Posebno se razmatraju banke koje su 100% na Internetu, odnosno koje nemaju »fizičku prezentaciju«, kancelarije, šaltere. Bankarstvo koje one nude je internet bazirano, odnosno pristupa im se sa bilo kog kompjutera na Internetu, bez posebnog softvera.

Elektronsko bankarstvo

Najčešći poslovi banaka na Internetu

- Pristup i pregled stanja na računima korisnika
- Evidencija svih transakcija
- Plaćanja
- Transfer novca sa računa na račun
- Izmena informacija
- Naručivanje čekova
- Kontakti.



Internet (Virtuelne) banke

- Tipičan sajt Internet banke specificira vrste transakcija koje se pružaju, i stavlja na uvid informacije o bezbednosti računa,
- Ponekada, banke nemaju ograničenja na nacionalnim granicama, već se mogu realizovati simultane transakcije sa velikim finansijskim sredstvima,
- Neke banke postoje i bez fizičke poslovne lokacije: *Telebank* (Arlington, Virginia), *Banknet* (UK)
- **Glavne prednosti internet banki:**
 - ☐ imaju manje troškova poslovanja
 - ☐ veću brzinu realizacije transakcija,
 - ☐ dostupnost banke za upite i usluge transakcija od 00:00 do 24:00 h
 - ☐ globalna povezanost cele zemaljske kugle,
 - ☐ jednostavan pristup podacima transakcija - tekućih, prošlih,
 - ☐ uvid u međunarodna bankarska kretanja - finansiranje i kreditiranje, bez posrednika...



Kako otvoriti nalog u banci

- Komitenti koji imaju nalog u bankama, jednostavno mogu zatražiti od svoje banke softver za PC banking ili dobiti lozinku za Internet banking
- Kada se jednom prijavi, komitent ima pristup svim svojim nalogima otvorenim u toj banci - po matičnom broju se prepoznaje u sistemu,
- Novi komitenti mogu podneti online zahtev za korišćenje Internet bankarstva
- Zahtev mogu poslati poštom ili otići lično u banku
- Komitent može sredstva ulagati na račun/e pomoću čekova, elektronskim prenosom itd
- **Ponuda e-bankinga danas nije usluga za - biti in, to je usluga za ne biti out!**



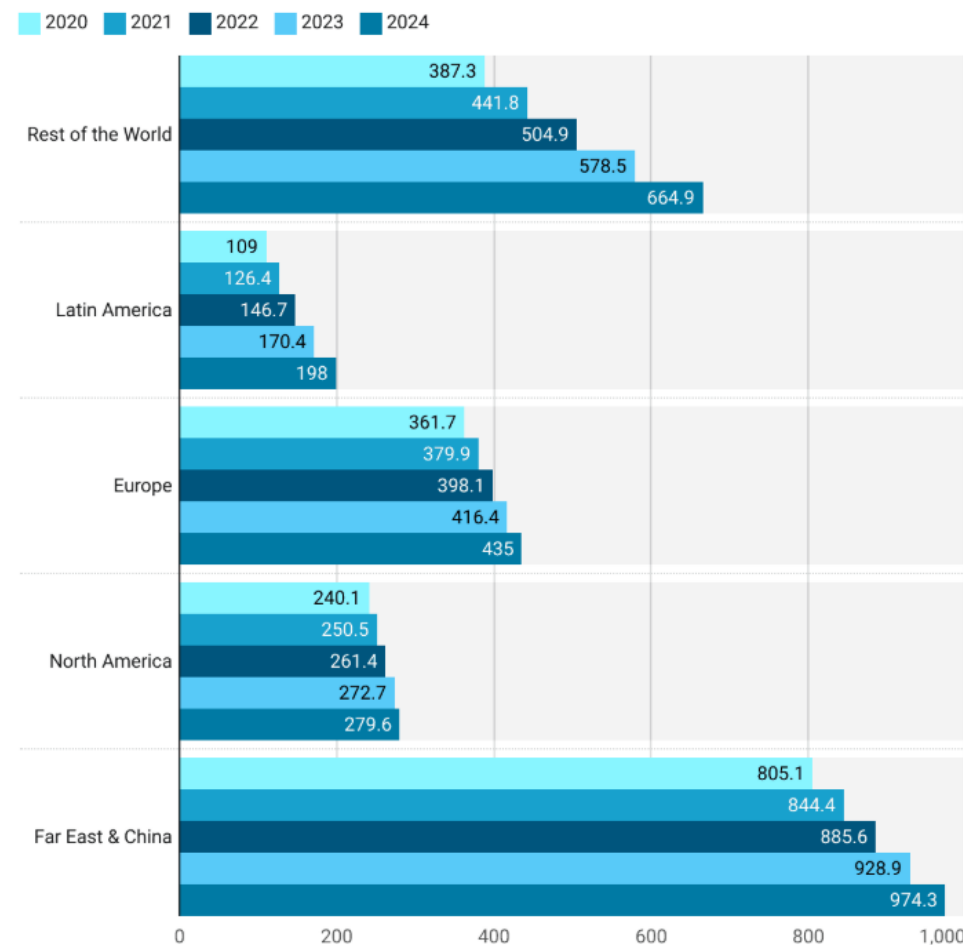
Trendovi u elektronskom bankarstvu

Trendovi u elektronskom bankarstvu:

- porast udela online bankarstva u globalno bankarskom sistemu,
- povećani prodor širokopojasne telekomunikacione infrastrukture,
- mobilni internet,
- internet pristup preko TV infrastrukture,
- višekanalna strategija razvoja u CR,
- Paradigma One Stop Finance Web Shop.

Online banking users worldwide in 2020 with forecasts to 2024,

Banking Users by Region (in Millions)



(Users in Millions)
Source: Market.us Scoop

Trendovi u elektronskom bankarstvu

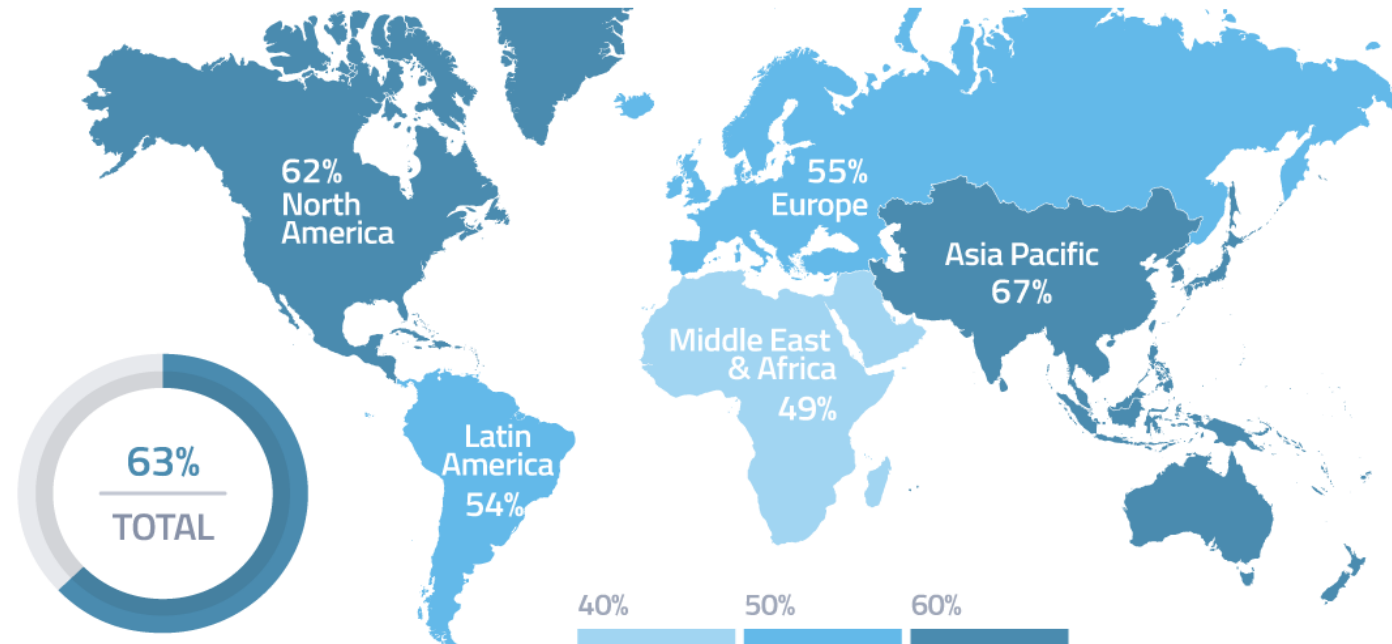
- Radi se na razvoju dva segmenta:
 - ❑ marketinga 1:1 i
 - ❑ upravljanju odnosima sa kupcima - CRM (Customer Relationship Management)
- Komitent će u budućnosti koristiti sve kanale za pružanje bankarskih usluga, a banke će se boriti kvalitetom i novim uslugama ka klijentima,
- **Lik prosečnog komitenta banke izgleda ovako danas:**
 - komitent želi da vidi svog bankarskog službenika uživo, da bi doneo važnu finansijsku odluku (Vaš finansijski savetnik - u banci),
 - preko telefona spravjuje stanje računa ili proverava čekove,
 - neke račune plaća on-line preko sajta banke,
- Korisnici su spremni i da se vežu za jedno mesto gde mogu da obave sve- da obave sve finansijske poslove i dobiju personalizovana rešenja i ponudu - tako nastaje **One Stop Finance Web Shop**
- Primer: www.amazon.com



Social Banking



% of Messaging App Users who used an internet banking service via mobile in the last month



Question: In the past month, which of the following things have you done on the internet on a Mobile Phone/Smartphone? **Source:** GlobalWebIndex Q4 2016 **Base:** Messaging App Users aged 16-64



PRO Platform:

Online Activities and Behaviors > Activities via Mobile

Explore the data >

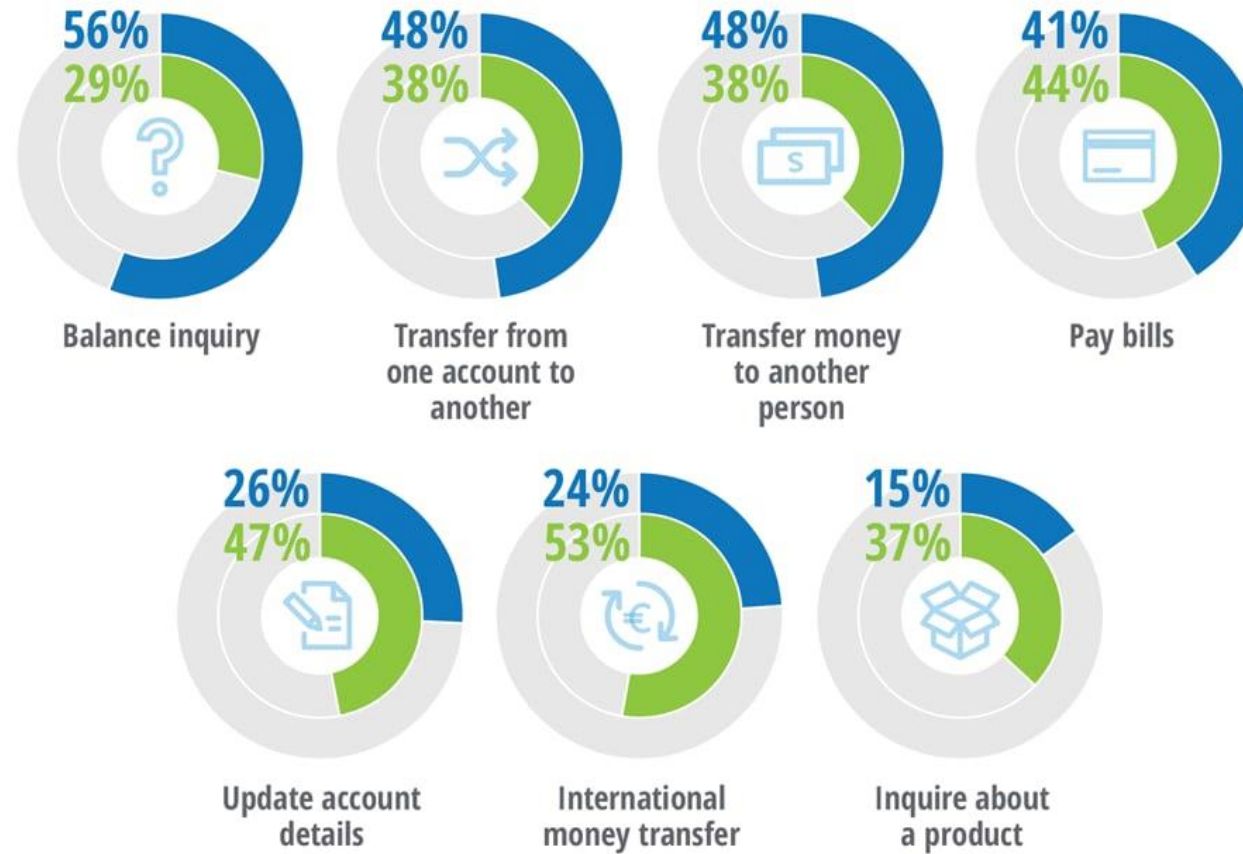


FIGURE 1

Use of online and mobile apps for different banking activities by mobile banking users

■ Online banking

■ Mobile banking app



Note: Sample size differs for each service.

Source: Deloitte Center for Financial Services analysis.

Top 6 Statistics on Mobile Banking

70%

Africa leads in mobile banking with a 70% share of the 1 trillion mobile money market.



Turkey

Turkey had the highest number of mobile bankers worldwide in 2021.



\$8.94 Trillion

Mobile banking is expected to hit \$8.94 trillion globally by 2027.



63.3%

63.3% of Australians use mobile banking.



\$121.8 Billion

The mobile money market in Ghana hit \$121.8 billion in 2022.



200 million

Digital banking users in the US are expected to hit 200 million by 2025.



Očekivani dalji rast e-bankinga...

- Budućnost e-bankinga uslovljena je daljim razvojem IKT-a jer:
 1. Brza i pouzdana veza deluje ohrabrujuće na korisnike e-bankarstva,
 2. **Prevashodno pokretanje je poverenje u bezbednost bankarskih podataka i transakcija odlučujući činilac razvoja elektronskog bankarstva**
 3. **Prenosivi računari (laptop, notebook), tableti (handheld computers) i mobilni telefoni (smart phones) dobijaju sve kvalitetniji i brži pristup internetu i postaju sve univerzalniji sa gledišta poslovnih aplikacija, posebno e-bankarstva**



Mobile banking...

- Mobilno bankarstvo (*mobile banking, m-banking*) - se značajno oslanja na ICT infrastrukturu,
- Neki smatraju da je ovo dalji evolutivni oblik razvoja e-bankinga a neki da će ovo biti samo deo e-bankinga,
- **ČINJENICA:** *m-banking zahteva mnogo složeniji legislativu i ICT podršku, da bi mogao da prođe nacionalne granice, pogotovu u Evropi,*
- Stapanje Interneta i TV tehnologija je od izuzetne važnosti za elektronsko bankarstvo.
 - prednost ovog trenda je visoka penetracija TV opreme i veliki kapaciteti za prenos podataka TV kablovima,
 - TV ima mnogo veću probojnost u socijalno i finansijski ugroženim oblastima, pa se predviđa da će digitalna interaktivna televizija biti važan kanal za pružanje *on-line bankarskih usluga*
- Tradicionalni kanali će i dalje biti jako prisutni, posebno u nerazvijenim i državama u razvoju,
- Radi se na **multi chanel** strategijama u bankarstvu



SWOT analiza e-bankinga...

S - (Strenght): Prednosti	W - (Weakness): Slabosti
• Pristup u svako vreme; • Ušteda vremena; • Brže transakcije uz manje troškove; • Pogodno za korisnika; • konkurentska prednost za ekonomiju obima; • pruža bolju udobnost i veću efikasnost.	• Pitanje bezbednosti u dobu digitalizacije; • Osetljivost na globalnu ekonomiju; • Korišćenje internet bankarstva zavisi od kvaliteta Interneta; • može ciljati samo određene kupce.
O - (Opportunities): Mogućnosti	T - (Threats): Opasnosti
• Podizanje svesti o prednostima digitalnog bankarstva među ljudima; • Integracija domaćih banaka sa inostranim tržištima; • Bolji razvoj u poljima upravljanja rizicima (CRM); • Razvoj moderne IT baze radi izbegavanja padova sistema i obezbedjenje efikasne i sigurne platforme za online transakcije.	• Bilo kakva bezbednosna pitanja ili vesti mogu predstavljati pretnju; • Velika konkurencija; • Globalna ekonomska nestabilnost; • Nedostatak efikasnih pravila; • Nedostatak lojalnosti klijenata.



Prednosti i nedostaci

Prednosti internet bankarstva

Internet bankarstvo ima niz prednosti u odnosu na tzv. tradicionalno (filijalno) poslovanje banaka. Prednosti se uglavnom ogledaju u vremenskoj i prostornoj neograničenosti, brzini obavljanja transakcija, niskoj ceni i širokom asortimanu bankarskih proizvoda i usluga.

Nedostaci Internet bankarstva

Nedostaci Internet bankarstva najviše su izraženi u odsustvu sigurnosti pri obavljanju poslovanja, zakonskoj (ne)regulativi, nedostatku privatnosti, otuđenosti i odbojnosti prema inovacijama i opasnosti od zloupotrebe Internet bankarstva u kriminalne svrhe.

Sigurnost, odnosno nedostatak sigurnosti i sistemi zaštite na Internetu su ključni faktori rasta i razvoja Interneta.





Co-funded by
the European Union

Pitanja & odgovori

"Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union. Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them."

Network of centers for regional short study programs in the countries of the Western Balkans

Call: ERASMUS-EDU-2023-CBHE

Project number: 101128813



UNIVERSITY OF LJUBLJANA
Faculty of Electrical Engineering



University of Pristina
Kosovska Mitrovica

