

ZNAČENJE KARTIČNOG POSLOVANJA U SUVREMENOM BANKARSKOM SUSTAVU

Lončarević, Petra

Undergraduate thesis / Završni rad

2017

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Zagreb School of Business / Visoka poslovna škola Zagreb s pravom javnosti**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:180:286905>

Rights / Prava: [In copyright](#)/[Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-03-14**



Repository / Repozitorij:

[Repository ZSB - Final papers Zagreb School of Business](#)



VISOKA POSLOVNA ŠKOLA ZAGREB
s pravom javnosti

Petra Lončarević

ZNAČENJE KARTIČNOG POSLOVANJA U SUVREMENOM
BANKARSKOM SUSTAVU
(završni rad)

Zagreb, ožujak 2017.

VISOKA POSLOVNA ŠKOLA ZAGREB

Preddiplomski stručni studij

Smjer manager marketinga

**ZNAČENJE KARTIČNOG POSLOVANJA U
SUVREMEOM BAKARSKOM SUSTAVU**

(Završni rad)

MENTOR:

Dr. sc. Tomislav Ivančević

STUDENT:

Petra Lončarević

MBS: 58/13 MR

Zagreb, ožujak 2017.godine

ZADATAK ZAVRŠNOG RADA

Zadatak ovog završnog rada je objasniti osnovne pojmove bankarstva, te povijest razvijanja kartičnog poslovanja. Kako bi došli do kartičnog poslovanja, bitno je bilo navesti put razvoja novca i bankarstva. Kartice danas sve više, brže, lakše i sigurnije zamjenjuju gotovinu te se čini da bi nove inovacije mogle uskoro iskorijeniti fizički novac kao takav.

IZJAVA

Izjavljujem da sam ja (Petra Lončarević), rad pod naslovom „**Značenje kartičnog poslovanja u suvremenom bankarskom sustavu**“ izradila samostalno pod nadzorom i uz stručnu pomoć mentora dr. sc. Tomislava Ivančevića. Izjavljujem i da sam suglasna da se trajno pohrani i objavi moj završni rad u javno dostupnom institucijskom repozitoriju *Visoke poslovne škole Zagreb* i javno dostupnom repozitoriju Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu (u skladu s odredbama Zakona o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, NN BR. 123/03, 198/03, 105/04, 174/04, 02/07, 46/07, 45/09, 63/11, 94/13, 139/13, 101/14 I 60/15).

Ime i prezime studenta:

Petra Lončarević, MBS: 58/13 MR

(potpis studenta)

SAŽETAK

Od trampe i nastanka novca i prvih banaka do kartičnog poslovanja i virtualnih banaka. Ovaj rad opisuje osnovne pojmove te ih objašnjava kako bih se lakše razumio put kroz povijest koja je stavila bankarstvo odmah pored razvoja tehnologije u jednu brzo rastuću djelatnost.

Ključne riječi: *novac, bankarstvo, kartično poslovanje,.*

SUMMARY

From the first kind of money, and first banks, until the virtual banking and contactless cards. This graduation thesis describes the basic concepts and explains them in order to be more easily understood way through history, wich has made banking right next to the development of technologies in a rapid growing industry.

Key words: *money, bank, credit cards,.*

Sadržaj

1. UVOD	1
2. OSNOVNI BANKARSKI POJMOVI	2
2.1. Novac	2
2.2. Krediti	4
2.3. Kamatne stope	9
2.4. Dionice.....	10
2.5. Kartično poslovanje	12
3. POVIJEST BANKARSKOG POSLOVNJA	17
3.1. Povijest bankarstva	17
3.2. Povijest kartičnog poslovanja	22
4. Financijske inovacije i razvoj bankarskog sektora.....	26
4.1. Internet i mobilno bankarstvo	26
4.2. Pay pal	28
4.3. Beskontaktno plaćanje	29
5. ZAKLJUČAK	30
6. LITERATURA	31
6.1. Knjige, članci, internet.....	31
6.2. Grafovi.....	31

1. UVOD

U ovom radu pisati ću o kartičnom poslovanju, te kako se razvijao cjelokupni sustav do danas. Navesti ću tako povijest i osnovne pojmove bankarstva, od definicija što je novac, kredit te što su dionice, kamatne stope i ostale bankarske usluge. Bankarstvo se u današnje vrijeme interneta i moderne tehnologije jako brzo razvija u skladu s novitetima. Cilj je omogućiti korisnicima što lakšim, sigurnijim i bržim plaćanja, prijenos sredstava, dobivanje kredita i sve ostale bankarske usluge. Na taj način novac gubi na vrijednosti, te ljudi postaju sve manje svjesni svoje potrošnje, upravo zbog toga što ga sve manje upotrebljavaju u fizičkom obliku.

2. OSNOVNI BANKARSKI POJMOVI

2.1. Novac

„Novac se pojavio tek pri određenom stupnju razvoja čovječanstva, pri čemu su privatno vlasništvo, sredstava za proizvodnju i materijalne mogućnosti za proizvodnju viška proizvoda imale presudan utjecaj. Ulogu novca u različitim vremenskim razdobljima i kod različitih naroda imala je različita roba. U tom razdoblju kao sredstvo razmjene služe različiti predmeti: obični i plemeniti metali, ratarski proizvodi i stoka. Takav oblik novca nazivamo robni novac. Tijekom godina i stoljeća takva različita sredstva plaćanja krčila su put prema novcu.

Prema klasičnoj definiciji novac je roba posebne vrste koja obavlja funkciju općeg ekvivalenta; za novac se može dobiti svako drugo ekonomsko dobro, njime se izražava vrijednost svih vrsta roba i usluga, gdje je cijena novčani izraz vrijednosti. Sve robe i usluge u ekonomiji vrednuju se novcem.“¹

Prije novca postojala je samo razmjena dobara i usluga, gdje su ljudi međusobno razmjenjivali dobra koji su sami stvarali i kojih su imali viška za ono što im je bilo potrebno. Ta razmjena dobara i usluga nazivala se trampa. Frederic S Mishkin u svojoj knjizi ističe da „novac kao sredstvo razmjene potiče ekonomsku učinkovitost minimalizirajući vrijeme utrošeno za razmjenu dobara i usluga“, dakle pojavom novca smanjio se transakcijski trošak jer osoba više nije morala pronaći odgovarajućeg kupca koji će joj ponuditi zauzvrat točno ono što joj treba, već bi sada prodajom dobila novac koji bih kasnije opet dala za ono što joj je potrebno. „Bez obzira na to je li novac u obliku školjki, kamenja, zlata ili papira, on u svakom gospodarstvu ima tri osnovne funkcije: kao sredstvo razmjene, kao jedinica obračuna i kao sredstvo čuvanja vrijednosti. Od ove tri funkcije njegova funkcija razmjene je ono po čemu se novac razlikuje od drugih oblika imovine kao što su dionice, obveznice i kuće.“²

„Potreba za novcem toliko je snažna da ga je uvelo gotovo svako društvo izuzev onih najprimitivnijih. Da bi se određena roba mogla učinkovito koristiti kao novac, ona treba zadovoljavati nekoliko kriterija: (1) treba biti pogodna za standardiziranje, kako bi bilo

¹ GREGUREK, i VIDAKOVIĆ, „Bankarsko poslovanje“, RRif, Zagreb, 2011., Str. 3-4

² MISHKIN, Frederic S., *Ekonomija novca, bankarstva i financijskih tržišta*; Mate, Zagreb 2010., str 50

jednostavnije odrediti joj vrijednost, (2) treba biti naširoko prihvaćena, (3) treba biti djeljiva da bi se omogućilo „vraćanje ostatka“, (4) treba biti lagana za prenošenje i (5) ne smije biti lako pokvarljiva. Oblici novca koji su zadovoljili ove kriterije pojavljivali su se tijekom ljudske povijesti u mnogim neobičnim oblicima, od nanizanih perli (eng. *wampum*) koje su koristili američki domoroci, do duhana i viskija koje su koristili američki kolonizatori, i do cigareta, korištenih među zarobljenicima u logorima tijekom Drugoga svjetskog rata. Raznolikost vrsta novca koje su se razvijale tijekom godina jednako je toliko dokaz inovativnosti ljudske rase kao i razvoj alata i jezika.“³

Plemeniti metali zlato i srebro bili su prvi najbolji izbor za nešto što bi predstavljalo novac jer su zadovoljavali većinu gore navedenih kriterija. Papirnati novac napravljen je jer su kovanice bile teške za prenošenje, pogotovo ako su u pitanju veće svote. Čekovi su bili idući korak kako bi se prema F.S. Mishkinu riješio problem lake krađe i skupog prijevoza zbog volumena koji su kovanice i novčanice zauzimale. Oni u uvelike olakšali prijenos većih iznosa sredstava, te prebijanjem čekova transakcije nekad nisu bile niti potrebne. Dakako S. Mishkin navodi i dva problema kod korištenja čekova to su: „Prvo, potrebno je vremena da čekovi dođu s jednog mjesta na drugo, što je osobito ozbiljan problem ako vršite plaćanje nekom na drugoj lokaciji, a kome treba platiti odmah. Osim toga ako imate račun po viđenju, znate da je obično potrebno nekoliko radnih dana dok vam banka ne odobri korištenje sredstava na osnovi čeka koji ste deponirali. Ako vam je hitno potreba gotovina, ova značajka plaćanja čekovima može biti frustrirajuća. Drugo, sva zbrka s papirom kod obrađivanja čekova je skupa; procijenjeno je da troškovi obrađivanja svih čekova izdanih u Sjedinjenim Državama iznose preko 10 milijardi dolara.“⁴

„Papirnati novac u potpunosti istiskuje kovani novac. U početku je ovaj proces istiskivanja bio samo tehnički. Papirnati je novac zamijenio metalni novac, ali ga nije nadomjestio. Zlato se preselilo u sefove središnje banke, a količina papirnatoga novca u ekonomiji bila je definirana količinom zlata u sefovima središnje banke. Koliko je pojedina država imala zlata, toliko se moglo tiskati ukupne vrijednosti apoena papirnatog novca. Ovakav monetarni sustav naziva se zlatni standard jer je količina novca u ekonomiji

³ MISHKIN, Frederic S. “*Ekonomija novca, bankarstva i financijskih tržišta*”; Mate; Zagreb, 2010.; Str. 51

⁴ MISHKIN, Frederic S. “*Ekonomija novca, bankarstva i financijskih tržišta*”; Mate; Zagreb, 2010.; Str. 54

definirana količinom zlata u sefovima središnje banke. Osnovne karakteristike zlatnog standarda su:

- Konvertibilnost novčanica – (eng. Gold bullion standard) novčanica se mogla i tehnički zamijeniti za zlato;
- Konvertibilnost domaće valute za stranu – s obzirom na to da je većina država bila na zlatnom standardu, omjer vrijednosti novca dviju različitih država (tečaj) ovisio je o količini zlata koje su pojedine zemlje imale.

Godine 1972. Dolazi do ukidanja zlatnog standarda i od tada novac više nije apsolutno pokriven zlatom nego samo djelomice, a u nekim zemljama uopće nije pokriven zlatom nego državnim obveznicama ili stranom valutom. Središnja je banka preuzela ulogu institucije koja je zadužena za praćenje i kontroliranje količine novca u ekonomiji. Stabilnost novca odražava se u stabilnosti očekivanja i povjerenju. Ako svi sudionici u ekonomiji vjeruju da je novac države stabilan i država čuva stvarnu vrijednost, vrijednost toga novca doista će biti stabilna i postojana. Institucije koje sudjeluju u održavanju povjerenja u novac su banke. Ukoliko sudionici u ekonomiji vjeruju u stabilnost bankarskog sustava i sigurnost vlastitog novca, utoliko će novac doista biti stabilan. Upravo se iz ovih razloga toliko inzistira na potrebi povjerenja u banke i stabilnost bankarskog sustava.“⁵

Nastankom prvih računala i interneta, dolazi do velikih i naglih promjena u bankarskom sustavu. Počinju se proizvoditi prve kartice koje uvelike smanjuju troškove i vrijeme, povećavaju sigurnost i pružaju razne mogućnosti. O tome više u poglavlju kartično poslovanje.

2.2. Krediti

„Banka koja je primila sredstava u pasivnim poslovima, s tim sredstvima raspolaže u aktivni. S obzirom na to da primljena sredstva sa sobom nose trošak, banka nastoji plasirati sredstava kako bi mogla imati veći prihod od troška koji mora platiti za prikupljenu pasivu. Banka plasira sredstava ekonomskim participantima koji imaju manjak raspoloživih sredstava.

(...) Plasirati sredstva za banku znači upotrijebiti slobodna sredstava, ali planiranje sredstava nije nužno ograničeno samo na kredite. Kredit je samo jedan od mogućih

⁵ GREGUREK, i VIDAKOVIĆ, „Bankarsko poslovanje“, RRif, Zagreb, 2011., Str. 8-9

instrumenata koje banka može uporabiti kako bi klijentima plasirala sredstava ili kako bi uporabila sredstava. U ovom je poglavlju usredotočenost na kredite, ali postoje i drugi oblici plasmana kojima banka može dati sredstava klijentima; najbolji su primjer obveznice. Kada banka kupi obveznicu koju je izdalo poduzeće ili država, banka je izravno plasirala svoja sredstva klijentu, samo je razlika u karakteristikama instrumenata. Obveznica, kredit ili neki treći instrument amo su oblici kojima banka financira klijente. Kredit je najčešći oblik plasmana i kao termin najčešće se rabi. Osim plasiranja sredstava klijentima, banka može upotrijebiti sredstava kako bi trgovala s raznim instrumentima i ostvarivala prihode u razlici na kupovnoj ili prodajnoj cijeni.

Mogući tipski proizvodi aktivnog bankarskog poslovanja su: kratkoročni kredit, dugoročni kredit, lombardni kredit, eskontni kredit, kontokorentni kredit, hipotekarni kredit, kupnja dionica i drugih dužničkih papira, repo poslovi, kupnja udjela u fondovima i diskontiranje mjenica.

Definicija: Kredit je plasman sredstava banke klijentu po definiranim uvjetima: trajanju, kamatnoj stopi, naknadi, valuti i elementima osiguranja.

Cijena kredita je kamatna stopa. Banka za kredit također može naplaćivati i naknadu. Naknada se kod kredita obično sastoji od različitih elemenata. Najčešća je naknada za obradu kredita ona koja je izražena u postotku ukupne svote kredita. Kamatna stopa koju klijent plaća na kredit i naknada koju plaća banci za klijenta predstavljaju trošak kredita za klijenta, prihod od kredita za banku. Cjelokupni trošak kredita (naknada i kamata) predstavlja stvarni trošak kredita za klijenta. Regulatori često propisuju bankama da moraju klijenta obavijestiti o tome stvarnom trošku pa banke to čine izražavanjem efektivne kamatne stope.

Definicija: Efektivna kamatna stopa na kredit je kamatna stopa koji bi klijent morao platiti ako bi svi troškovi po kreditu bili ujedinjeni u kamatni trošak.

Po međunarodnome računovodstvenome standardu banka je dužna prihodovati naknadu u isto vrijeme kada prihoduje i kamatu koju naplaćuje po kreditu. U tom se slučaju naknada koja je naplaćena po kreditu može razdijeliti na obročne otplate koje u jednake razdobljima kada se plaća pojedina rata kredita. Na ovaj se način prihodi banke u svakom razdoblju anuiteta sastoji od dva djela: prihoda od kamate koja je dio rate i dio naknade koji e pripisuje u tom vremenskom razdoblju. Matematički je moguće pribrojiti naknadu u pojedinom vremenskom razdoblju ukupnoj rati i onda izračunati koja bi kamatna stopa trebala biti na kredit da rata bude jednaka rati s uvećanom vrijednosti za naknadu u tom

razdoblju. Nova kamata koja je potrebna da bi se dobio anuitet kredita koji je jednak anuitetu i naknadi u tom razdoblju predstavlja efektivnu kamatu na taj kredit. Efektivnu kamatnu stopu također se može predstaviti i kao odgovor na slijedeće pitanje: Kolika bi bila rata kredita kada bi prihod banke ostao isti, ali bi banka umjesto naplate naknade povećala kamatnu stopu? Iz ove je perspektive efektivna kamatna stopa ona kamatna stopa koju klijent plaća jer mu je u trošak kredita uračunata i naknada koju naplaćuje banka. Za klijenta banke vrijedi slijedeća jednakost:

Efektivna kamatna stopa = nominalna kamatna stopa + naknada za kredit + ostali troškovi kredita.

Efektivna kamatna stopa je iznimno bitna kod poslovanja s klijentima jer različiti klijenti imaju različite preferencije. Tako je nekim klijentima vrlo bitno da plate što manju naknadnu, a nekim da plate što manju kamatu. Kod poslovanja s klijentima potrebno je znati na što je klijent osjetljiv i onda prema tome kreirati strukturu proizvoda.

Kredit, kao i depoziti, mogu se podijeliti na nekoliko načina. Standardna podjela kredita po valuti je slijedeća:

- Kredit u domaćoj valuti,
- Kredit s valutom klauzulom
- Kredit u stranoj valuti

Kredit u domaćoj valuti isplaćeni su u domaćoj valuti i klijent ga vraća u domaćoj valuti. Kredit s valutnom klauzulom su oni čija je otplata vezana za stranu valutu. Kredit je isplaćen u domaćoj valuti, ali je otplatni plan napravljen u stranoj valuti po tečaju na dan kada je kredit uplaćen na račun. Anuiteti kredita su izraženi u stranoj valuti. Kada klijent plaća ratu anuiteta mora platiti u protuvrijednosti u domaće valute anuiteta na dan kada uplaćuje anuitet. To znači da klijent otplaćuje kredit u domaćoj valuti ali da veličina rate kredite na pojedini dan ovisi o tečaju strane valute uz koju kredit ima klauzulu. Ovakvi krediti nose u sebi valutni rizik i za banku i za klijenta. Kredit u stranoj valuti su krediti isplaćeni u stranoj valuti. I koje klijent otplaćuje u stranoj valuti. Devizni krediti također u sebi nose valutni rizik i za banku i za klijenta.

(...) Ne postoji jednoznačna podjela kredita. Kredit je moguće podijeliti po karakteristikama kredita, ali prije svega treba naglasiti da svaki kredit sadržava nekoliko karakteristika, tako svaki kredit ulazi u nekoliko mogućih podjela. Najčešće podijele kredita

su po sljedećim karakteristikama: trajanju, sektorima, namjeni i kamatnoj stopi. Krediti po trajanju se dijele na:

- Kratkoročni,
- srednjoročni
- dugoročni.

Podjela kredita može biti i po ekonomskim sektorima s određenim kategorijama:

- Krediti građanima:
 - Obični građani,
 - Afluentni klijenti;
- Krediti poduzećima:
 - Velika poduzeća,
 - Mala i srednja poduzeća,
 - Obrtnici,
 - Međunarodna poduzeća;
- Krediti financijskim institucijama:
 - Banke
- Krediti državi:
 - Vladi,
 - Pojedinim ministarstvima,
 - Poduzećima u državnom vlasništvu,
 - Plasmani za koje jamči država;
- Krediti lokalnoj samoupravi,
- Krediti neprofitnim organizacijama,
- Ostali krediti.

Sektorska distribucija kredita vrlo je bitna za banku je održava strategiju i mogućnosti banke. Sve banke kreditiraju građane i poduzeća, ali je većina banaka pri tome usmjerena na nekoliko ključnih sektora i podsektora ekonomije. Banke mogu biti usmjerene na velika poduzeća i afluentne klijente. Unutar kreditiranja poduzeća manje banke će se više usredotočiti SME i obrtnike, a velike banke na velika poduzeća. Sektorska distribucija kredita puno govori o strategiji i rizično profilu banke.

Kreditni za građane i poduzeća mogu se dalje podijeliti na sljedeći funkcionalni način:

Kreditni za građane:

- Potrošački,
- Nenamjenski kredit,
- Kredit po kreditnim karticama,
- Minus po tekućem računu,
- Stambeni kredit,
- Kredit za automobil,
- Hipotekarni kredit;

Kredit za poduzeća:

- Nenamjenski kredit,
- Namjenski kredit,
- Kredit za repromaterijal,
- Agrokredit,
- Subvencionirani kredit,
- Kredit kupcima,
- Opće kredit,
- Sindicirani kredit
- Kredit iz sredstva HBOR-a (Hrvatske banke za obnovu i razvoj),
- Krediti iz sredstva EU;

Kreditni po vrsti kamatne stope:

- Kreditni s fiksnom kamatnom stopom
- Kreditni s varijabilnom kamatnom stopom
- Kreditni s kamatnom stopom po odluci banke

Podjela kredita ima za banku vrijedne strateške implikacije jer predstavlja mehanizme upravljanja bankom kao poduzeće koje nastoji ostvariti dobit i koja nastoji imati što bolju tržišnu poziciju u odnosu na konkurenciju. Banka u svojem poslovanju kreira strukturu kredita prema procijeni koji krediti će biti najprofitabilniji za banku. Tako banka može u određenim kategorijama dizati kamatnu stopu, a u određenim mijenjati strukturu ročnosti. No, da bi banka mogla primjenjivati razne taktike, potrebo je poznavati strukturu kredita.

Plasiranje kredita je rizično jer postoji mogućnost da kredit neće biti vraćen i zato kreditno poslovanje traži da banka što bolje osigura vjerojatnost povrata kredita. Ako klijent ne plaća anuitet kredita, banka će aktivirati mjere osiguranja kredita kako bi se naplatila iz tih osiguranja kredita i na taj način smanjila potencijalne gubitke po kreditima. Kod poslovanja s klijentima, banka ima za svaki kredit implicitno ili eksplicitno osiguranje da će taj kredit biti vraćen. Implicitni element osiguranja su elementi osiguranja koje banke rabi kao očekivane ili buduće protoke novca koji će onda moći biti uporabljeni za otplatu kredita. Najbolji primjer ovakvih elemenata osiguranja je minus na tekućem računu građana koji je pokriven budućim prihodima građana. Povrat kredita može također biti osiguran jamcem koji se obvezuje da će preuzeti kreditne obveze ako ih klijent ne bude podmirivao.

Eksplicitni element osiguranja su ugovorom definirani elementi osiguranja koje banka može aktivirati u slučaju da dođe do neredovitih obveza po kreditima. Takvi elementi osiguranja mogu biti jednostavni kao, primjerice, depoziti kod banke ili imovina u obliku hipoteke ili nekog drugog vlasništva. Elementi osiguranja mogu biti i potraživanja od trećih osoba koja se onda prikazuju u obliku cesije ili mjenice. “⁶

2.3. Kamatne stope

„Karakteristika novca je da nema istu vrijednost danas i u budućnosti. Problem vremena i novca, u stvari, odražava cjelokupni moderni monetarni sustav. S rastom cijena, novac danas vrijedi više nego što vrijedi novac sutra. Novac sutra će vrijediti manje nego danas zbog rasta cijena.

Banke uzimaju sredstava od onih koji imaju višak sredstava i plasiraju sredstva onima koji imaju manjak sredstava. U takvoj konstrukciji vrijeme je sastavni dio poslovnih odnosa banke. Oni koji imaju višak sredstava daju banci sredstva na određeni rok, dočim oni koji imaju manjak sredstava posuđuju od banke sredstva na određeni rok.

Višak sredstava ne može predstavljati mrtav kapital. Ako klijent plasira svoja sredstva banci, traži od banke naknadu za ustupljena sredstva. Ako pak klijent primi sredstva od banke, banka će ustupiti sredstva po nekoj cijeni. Odnos banke i klijenta je odnos koji postoji u vremenu, a kamatna stopa isto u svojoj biti predstavlja i cijenu vremena, ali i buduću očekivanu cijenu novca.“⁷

⁶ GREGUREK, i VIDAKOVIĆ, „*Bankarsko poslovanje*“, RRif, Zagreb, 2011., Str. 169 - 171

⁷ GREGUREK, i VIDAKOVIĆ, „*Bankarsko poslovanje*“, RRif, Zagreb, 2011., Str. 151

2.4. Dionice

„Obična dionica (obično se naziva samo dionica) predstavlja udio u vlasništvu korporacije. To je vrijednosnica koja je potraživanje prema zaradi i imovini korporacije. Izdavanje dionica i njihovo prodavanje javnosti način je na koji korporacije prikupljaju sredstva za financiranje svojih aktivnosti. Tržište dionica, na kojem se trguje potraživanjima prema zaradama korporacija (dioničkim udjelima), najšire je praćeno financijsko tržište u gotovo svakoj zemlji koja ga ima te se zbog toga često jednostavno naziva 'tržište'. Velike promjene cijena dionica na dioničkom tržištu uvijek su važna priča na večernjim vijestima. Ljudi često špekuliraju u kojem se smjeru kreće tržište i postaju jako uzbuđeni kada se mogu hvalisati svojim posljednjim „velikim ulovom“, ali i depresivni kada pretrpe veliki gubitak. Pozornosti koju zaokuplja tržište vjerojatno se najbolje može objasniti jednom jednostavnom činjenicom: to je mjesto na kojemu se ljudi mogu obogatiti – ili postati siromašni – jako brzo.“⁸

Na pitanje kako tržište određuje cijene dionica, Mishkin u svojoj knjizi odgovara zanimljivim primjerom. „Pretpostavimo da idete na aukciju automobila. Automobili se mogu pregledati prije nego što aukcija počne, i vi pronađete malu Mazdu Miatu koja vam se sviđa. Obavite probnu vožnju na parkiralištu i primijetite da proizvodi nekoliko čudnih zvukova, ali odlučite da biste i dalje željeli automobil. Odlučite da je 5.000 dolara poštena cijena koja bi vam omogućila da platite popravke ukoliko se ispostavi da su zvukovi znak ozbiljnijeg problema. Vidite da aukcija samo što nije počela, zato ulazite i čekate da se pojavi Miata.

Pretpostavimo da je još jedan kupac uočio Miatu. Obavi probnu vožnju i shvati da u zvukovi jednostavno posljedica istrošenih kočnica koje može sam popraviti uz zanemariv trošak. Odlučuje da automobil vrijedi 7.000 dolara, i on ulazi i čeka da se Mijata pojavi na aukciji.

Tko će kupiti automobil i po kojoj cijeni? Pretpostavimo da ste smo vas dvojica zainteresirani za Miatu. Vi započnete s ponudom od 4.000 dolara. Vaš suparnik povećava vašu ponudu na 4.500 dolara. Vi nudite vašu najveću cijenu od 5.000 dolara. On uzvraća s

⁸ MISHKIN, Frederic S. „*Ekonomija novca, bankarstva i financijskih tržišta*“; Mate; Zagreb, 2010.; Str. 5

5.100 dolara. Cijena je sada viša nego što ste spremni platiti, tako da prestajete s ponudama. Automobil je prodan bolje informiranom kupcu za 5.100 dolara.

Ovaj jednostavan primjer pokazuje nam nekoliko stvari. Prvo cijenu određuje kupac koji je spreman platiti najvišu cijenu. Cijena nije nužno najviša cijena koju bi imovina mogla donijeti, ali je inkrementalno viša od cijene koju je drugi kupac spreman platiti.

Drugo tržišnu će cijenu odrediti kupac kojemu imovina može donijeti najveću korist. Kupac koji je kupio automobil znao je da buku može lako riješiti lako i jeftino. Kao posljedica toga, bio je spreman platiti više za automobil od vas. Ista koncepcija vrijedi i za drugu imovinu. Na primjer, dio zemljišta ili zgrada prodat će se kupcu koji imovinu može najproduktivnije iskoristiti.

Konačno, primjer pokazuje ulogu informacija u određivanju cijena imovine. Superiornije informacije o imovini mogu povećati njenu vrijednost smanjujući rizik koji nosi. Kada razmišljate o kupnji dionice, mnogo je nepoznanica oko budućih novčanih tijekova. Kupac koji ima najbolje informacije o tim novčanim tijekovima diskontirat će ih nižom kamatnom stopom nego kupac koji je vrlo nesiguran.

Primijenimo ove ideje na vrednovanje dionica. Pretpostavimo da razmišljate o kupnji dionice za koju se očekuje da će sljedeće godine isplatiti dividendu od 2 dolara. Analitičari tržišta očekuju kontinuiran rast poduzeća od 3 posto. Vi ste nesigurni oko postojanosti priljeva dividendi i točnosti procijenjene tope rasta. Da biste si nadoknadili tu nesigurnost (rizik), tražite povrat od 15 posto.

Pretpostavimo sada da je Jennifer, druga investitorica, razgovarala s poznavateljima događaja u industriji i sigurnija je u projicirane novčane tijekove. Jennifer traži povrat od samo 12 posto jer je njezina percepcija rizika niža od vaše. Bud s duge strane, izlazi s direktoricom kompanije. On zna s većom sigurnošću kakva je zapravo budućnost poduzeća te stoga traži povrat od samo 10 posto.

Koliku će vrijednost svaki investitor odrediti za dionicu? (...)

Vi ste spremni platiti 16,67 dolara za dionicu. Jennifer bi platila do 22,22 dolara, a Bud bi platio 28,57 dolara. Investitor s najnižim opaženim rizikom spreman je platiti najviše za dionicu. Ako osi ovo troje nema drugih trgovca, tržišna bi cijena bila između 22,22 dolara i 28,57 dolara. Ako već posjedujete dionicu prodali bi ste je Budu.

Vidimo dakle da igrači na tržištu, licitirajući jedan protiv drugoga, određuju tržišnu cijenu. Kada se daju nove informacije o poduzeću, mijenjaju se očekivanja, a s njima se mijenjaju i cijene. Nove informacije mogu uzrokovati promjenu očekivanja o razini budućih dividendi ili razliku tih dividendi. Budući da sudionici na tržištu stalno primaju nove informacije i revidiraju svoja očekivanja, razumno je da se cijene dionica također stalno mijenjaju.“⁹

2.5. Kartično poslovanje

„Moderna je uporaba novca prepoznatljiva po smanjenju korištenja gotovoga novca i sve češćom zamjenom gotovine za elektronički novac u obliku kartica. Razvijajući svoje poslovanje, banke su omogućile klijentima raspolaganje sredstvima putem kartica i uporabu kartica kao elektroničkog oblika plaćanja.

Bitna je osobina kartica ta da se, ovisno o vrsti o njezinoj vrsti, klijent može koristiti svojim sredstvima kod plaćanja ili može putem kartice posuditi sredstva za obavljanje plaćanja. Ova karakteristika čini kartice dijelom i aktivnog i pasivnog poslovanja banaka. Zato će kartice biti uvrštene u neutralne bankarske poslove, a ne razdijeljene po poglavljima tako da dio pripada u aktivno bankarsko poslovanje a dio u pasivno bankarsko poslovanje.

Osnovna je karakteristika kartica da banke omogućuju klijentima da raspoložu a svojim sredstvima koja imaju na svojim računima, ali i da putem kartica ostvare zaduženja. Osobine kartica:

- Zamjenjuju gotov novac,
- Pružaju praktičan i siguran pristup sredstvima na računu,
- Omogućuju kontrolu i pregled stanja računa u svakom trenutku,
- Pružaju mogućnost laćanja i kada klijent nema dovoljno novca,
- Pružaju mogućnost odgode plaćanja,
- Pružaju mogućost plaćanja troškova u mjesečnim obrocima u postocima ili ratama,
- Omogućuju odabir datuma otplate potrošenih svota,

⁹ MISHKIN, Frederic S. “*Ekonomija novca, bankarstva i financijskih tržišta*”; Mate; Zagreb, 2010.; Str. 154-156

- Omogućuju kupnju diljem svijeta – plaćanje putem Interneta, telefonske ili kataloške narudžbe, rezervacije hotela i avionskih karata putem Interneta, telefona, telefaksa i elektroničke pošte.

Kao proizvodi banke spominju se tekući i žiro-račun, ali ako se spominju načini upotrebe tih računa, odnosno tzv. kanali distribucije ili načini na koje se klijenti banke mogu koristiti svojim sredstvima, jedan od njih je putem kartica kojima se mogu izvršiti plaćanja.

Kartice s najčešće dijele na:

- debitne kartice,
- kreditne kartice – revolving i kartice s obročnom otplatom,
- charge kartice,
- prepaid kartice (unaprijed plaćene)

Temeljna razlika između kreditnih i debitnih kartica je u izvoru korištenih sredstava. Kada se klijent koristi sredstvima s tekućeg računa, onda je riječ o debitnoj kartici. Ako klijent ima dovoljno sredstava za pokriće plaćanja, onda klijent debitnom karticom koristi svoja sredstva. Ako klijent nema dovoljno sredstava na računu za pokriće, onda se klijent može koristiti minusom na tekućem računu i na taj način uporabiti sredstva banke za plaćanje. Kada klijent rabi kreditne kartice, onda obavlja posudbu sredstava. Kod uporabe kreditnih kartica klijent se ne može koristiti svojim sredstvima, osim ako je riječ o prepaid karticama.

Kod uporabe debitne kartice trgovac putem on-line veze s banko istodobno provjerava valjanost kartice i odmah prebacuje novac računa kupca na svoj račun. Debitne kartice obično su zaštićene četveroznamenkastim PIN brojem, tako a u slučaju krađe lopov ne može njome neovlašteno trošiti. Četveroznamenkasti PIN dovoljan je sigurnosni element u slučaju kada ga se mora osobno ukucavati na tipkovnici bankomata. Dočim u slučaju kada se on predaje elektronički, sasvim sigurno nije dovoljan. Način plaćanja debitnom karticom ne omogućuje naknadno " stopiranje" uplate, ko što je to kod kreditnih kartica. Debitna kartica ne predstavlja rizik za trgovca, no zahtjeva da se cijeli proces provjere i prijenosa nova obavi prije isporuke robe kupcu. Tijek naplate debitnom karticom možemo pokazati na slijedeći način:

- banka izdaje debitnu karticu nositelju računa,

- kupac posjećuje www stranicu trgovca i upisuje broj kartice,
- kupac daje banci nalog za prijenos sredstava trgovcu te upisuje svoj pin,
- banka prenosi novac s računa kupca na račun trgovca,
- trgovac provjerava stanje na svojem računu i izdaje robu.

Plaćanje kreditnom karticom zbog velike je raširenosti kartica postalo najzastupljenijim načinom plaćanja kako u redovitim trgovinama tako i putem interneta. Proces plaćanja putem kreditne kartice obavlja se ovako:

- banka izdaje kupcu kreditnu karticu;
- kupac šalje trgovcu podatke sa svoje kartice: broj kartice, ime nosioca, datum valjanosti – u slučaju internetskog plaćanja. U slučaju plaćanja u trgovini, podaci se dobivaju izravno putem kartica;
- trgovac putem on-line sustava provjerava valjanost kartice kod banke izdavaoca ili duge institucije (autorizacija);
- ako je kartica valjana, autorizacijskoj instituciji šalje svotu koju kupac želi platiti; ako je svota ispod limita koji ima kartica kupca, dobiva odobrenje za naplatu;
- nakon što je dobio odobrenje, bilježi kod sebe broj transakcije koji je dobio zajedno s odobrenjem. Predaje kupcu robu i kopiju autorizacije s brojem transakcije;
- autorizacijsko središte obavlja kliring transakcije s bankom;
- kartičar periodično plaća trgovcu za sve uspješno autorizirane transakcije;
- kupac periodično dobiva račun za sve troškove koje je napravio tijekom mjeseca.

Kartice su specifični bezgotovinski instrument plaćanja, i polugotovinski ako se plaćanje usluga korisnika kartica obavlja uplatom u gotovini na blagajni izdavatelja. Imatelj kartice svojim potpisom na posebnom obrascu (ng. Slip) obavlja plaćanje robe ili usluge primatelj kartice, koji je u tom slučaju kreditor, jer na temelju te transakcije stječe pravo na potraživanje prema izdavatelju kartice, a koji istovremeno stječe pravo naknade troška transakcije od korisnika kartice. Ne dolazi do prijenosa gotovine već je čitav posao obavljen putem žiro-računa (žiralno).

Unutar kreditnih kartica razlikuju se charge i revolving kartice. Razlika je u mehanizmu naplate kamate po kreditnim karticama. Revolving kartice su kartice kod kojih

čim ih klijent uporabi, kamata se odmah počne zaračunavati. Otplata revolving kartice je obično vezana za mjesečne rate, odnosno revolving kartice funkcioniraju kao krediti koji imaju svoje anuitete.

Kod charge kartica kamata se počinje zaračunavati obično nakon jednog mjeseca. Ako klijent plaća a charge karticama, može dobiti mjesec dana počeka prije nego što račun s jedne na naplatu. Plaćanje charge karticama klijent de facto odgađa plaćanje na mjesec dana.

Za kreditne je kartice obično vezan i limit dopuštene uporabe. Limit je maksimalna svota koju klijent može upotrijebiti kod plaćanja kreditnom karticom. Treba razlikovati ukupni limit i limit po transakciji. Ukupni limit je limit koji banka dopušta na ukupnu uporabu kreditne kartice. Transakcijski limit je limit koji klijentima ograničava uporabu pri jednoj transakciji. Kada klijent pokuša prijeći preko limita, trgovac neće moći dobiti odobrenje za naplatu po kartici.

Kreditne kartice nisu vezane amo za banke i poslovanje s bankama. Kreditne kartice mogu izdati i kartičarske kuće, a ne samo banke. Tako se po izdavatelju kreditnih kartica razlikuju:

- bankarske kartice – izdaju ih poslovne banke (Visa, MasterCard);
- nebankarske kartice – izdaju ih specijalizirane kompanije kao svoju osnovnu djelatnost (American Express, Diners);
- trgovačke kartice – izdaju ih trgovački lanci, a pružaju niz pogodnosti na prodajnim mjestima izdavatelja.

Kartice se također razlikuju i po tome tko ima dopušten pristup kreditnim karticama:

- osnovne kartice namijenjene su punoljetnim korisnicima koji ispunjavaju tražene uvjete glede sposobnosti namirenja obveza;
- dodatne kartice namijenjene su za uže (punoljetne) članove obitelji, s tim da je glavni dužnik osnovni korisnik.

Već spomenuta osnovna razlika između kreditne i debitne kartice je u izvoru sredstava. Ostale razlike gotovo da i ne postoje. Kartice (sve vrste) omogućuju i povlačenje novca putem bankomata, tako da kartice mogu biti izvor gotovine ako za to postoji potreba. Materijala je prisutnost kartice zbog Interneta sve manje i manje zastupljena, dok je u

trgovinama potrebno pokazati karticu kako bi se ostvarilo plaćanje; kod kupnje putem Interneta samo je potrebno imati osnovne podatke o kartici.

Upotreba kartice je sigurna. Svega 0,3 % transakcija su zlouporabe kartica. Uporabom kartice na način predviđen ugovorom korisnik je 100% siguran od moguće zlouporabe. Štetu kod slučajeva zlouporabe pokriva banka ili kartična kuća.

Tehnološki napredak te kupovanje bez stvarne prisutnosti korisnika donosi veću mogućnost prijevara karticama. Zato je vrlo bitan postupak autentifikacije – potvrde stvarnog identiteta korisnika. Mogući načini autentifikacije su PIN (lozinka), pametna kartica ili kriptografski token i biometrija (otisak prsta, očna šarenica). Kombiniranje više elemenata autentifikacije daje veću sigurnost od mogućih zloupotreba.

Prihodi koje banka ostvaruje po kreditnim karticama su naknade za godišnje članarine ili naknada za izdavanje dodatne kartice. Ako je riječ o revolving karticama, banka ostvaruje i kamatne prihode. Kod charge kartica banka ostvaruje kamatne prihode ako rata nije plaćena na vrijeme. Dodatni prihod kod kreditnih kartica dolazi i od toga što banke i kartičarske kuće ne isplaćuju cijelu vrijednost prodavatelju nego jedan mali postotak zadržavaju za sebe.“¹⁰

¹⁰ GREGUREK, i VIDA KOVIĆ, „Bankarsko poslovanje“, RRif, Zagreb, 2011., Str. 58 - 62

3. POVIJEST BANKARSKOG POSLOVNJA

3.1. Povijest bankarstva

„Izučavajući bio koju djelatnost gotovo bez izuzetka polazimo od njenih povijesnih korijena. Na taj način pokušavamo što potpunije sagledati sve uzroke njena postanka, istražiti njene pojavne oblike i funkcije kako bismo što potpunije teorijski, a i praktično to saznanje primijenili na konkretne zahtjeve sadašnjosti, ugrađujući elemente koji će odgovoriti na buduće izazove njena razvoja.

Ovakav pristup je primjenjiv i na bankarstvo, jednu izuzetno bitnu djelatnost u razvitku ljudske zajednice. Napredak čovječanstva koji je posljedica prvenstveno razvoja proizvodnje, ali i drugih ljudskih aktivnosti i općih zasada (kultura, tradicija, demokracija i drugo) u uskoj je vezi s razvojem bankarstva. Ujedno, bankarstvo je zahvaljujući svom napretku istovremeno četo omogućavalo taj razvoj.

I kod bankarstva može se postaviti pitanje kada i kako je nastalo. Odgovor će sigurno sadržavati i činjenice vezane za razloge nastanka. Pojava bankarstva usko je vezana za pojavu novca, kao specifične robe. Drugim riječima bankarstva nema bez pojave monete ili preciznije moneta.

Danas je nemoguće točno vremenski utvrditi kada je nastala prva "banka" odnosno institucija koja se bavila bar jednim poslo poznatim pod pojmom bankarskog posla.

No, općenito se smatra da začetke bankarskog poslovanja, pa prema tomu i preteče banka nalazimo u Srednjoj Aziji. Sumeranski svećenici u 35. stoljeću prije n.e. u svojim hramovima počinju obnašati poslove koji dana nazivamo bankarskim. Upravo svećenici kao najobrazovaniji ljudi svoga vremena, a uz to i pismeni za razliku od većine ljudi, mogli su se baviti poslovima oko novca, dakle prapočecima bankarstva.

Daljnji razvoj gospodarstva i novčarstva u Babilonskom carstvu dovodi do pojave pozajmljivanja novca u plaćanje kamate, dakle do bankarskog posla koji i danas postoji u tome obliku. Današnji temeljni bankarski izraz tezaurirati¹¹ vuče svoje porijeklo iz naziva tih banaka – Tezauri.

¹¹ Tezauriati - Imobilizirati, povući novac iz optjecaja. SRB I MATIĆ; *Bankarstvo*, Grafika d.o.o. Osijek, 2002. Str 4

Svakodnevne novčane transakcije i probleme vezane za zamjenu novca (veliki broj izdavatelja novca) njegovo čuvanje te smanjivanje rizika od otuđenja u helenističkom svijetu rezultira pojavom banaka čiji su osnovni poslovi zamjena novca (mjenjački poslovi), primanje depozita i davanje kredita. U početku su to banke u hramovima pod zaštitom svećenika, a prema tomu posredno i vladara.

No u grčkoj već u 7.st.pr.n.e. se pojavljuju i prvi privatni bankari koje se bave novčanim poslovima, koje se nazivaju trapeziti (grčki klupa). U Grčkoj e javljaju i prve državne banke čije je osnivanje trebalo spriječiti prekomjerno bogaćenje bankara i smanjiti teret financiranja stanovništva. Kako će se to ubuduće potvrđivati učinkovitost tih državnih banaka je bila znatno anja nego onih koji su poslovali na tržišnim principima.

Rimska osvajanja, između ostaloga, dovode do razvoja trgovine i gospodarstva uopće. Postupno se stvaraju pravni okviri za cjelokupni život, što u konačnici rezultira i daljnjim razvojem novčarstva.

Rimski bankari argentari (lat. Aregentum – srebro) postaju zahvaljujući povlasticama dobivenim od države posebna klasa koja je financirala praktički sve ostale klase rimskoga carstva. Time stječe ogromna bogatstva, ali i moć nekad veću i od vladajuće klase. Rimski bankari već poznaju žiro i tekući račun. Interesantno je spomenuti da i te banke djeluju u hramovima ili pak pod njihovim okriljem.

Raspadom rimskog carstva, stalnim upadima raznih barbarskih plemena na obitavališta visoko razvijene civilizacije dovodi do propadanja gradova, strahovitih razaranja i žrtava.

Život se postupno vraća u svoju primitivniju formu. Razvijaju se seoske zajednice koje pokušavaju svoje potrebe zadovoljiti, u to vrijeme na jedini mogući način, naturalnom proizvodnjom. Novac biva potisnut, njegova prometna vrijednost postaje beznačajna budući da ove zajednice jedino proizvode dovoljno proizvoda za zadovoljenje svojih najelementarnijih potreba.

Praktički novac nestaje iz svakodnevnog života. Ipak i u ovim trenucima njegova funkcija konzerviranja vrijednosti ostaje prisutna budući da je novac toga vremena punovrijedni kovinski uradak (artefakt). O se čuva za najveće nužde te se najčešće pohranjuje u zemlju, najsigurniju "banku" toga vremena.

Razumljivo da nestaju sve velike antičke banke. Takvo stanje će potrajati gotovo tisuću godina. Razvoj ljudskog roda može biti usporen, gotovo i zaustavljen, ali ne i trajno onemogućen.

Katolička crkva i križarski ratovi, te već prisutan razvoj gradova u Sjevernoj Italiji, uz neke druge uvijete, potpuno dovodi do promjena. Nova saznanja proistekla iz križarskih vojni nisu samo vjerska već i profana, ekonomska. Barter nije omogućavao značajni razvoj trgovine. Novac rješenje prošlosti, postaje čimbenik ovoga vremena. Izrađuju se ponovno prve zlatne kovanice – florini, po imenu grada gdje nastaju – Firenci, li i cvijetu čiji prikaz krase njihovu jednu stranu. Čak će i natpis na njima – ducatus ubrzo postati sinonim za zlatni novac – dukat – što će ostati sve do danas. Čak i daleki sjever – današnja Nizozemska počinje rabiti taj internacionalni novac, tako da i danas stanovnici te zemlje svoju novčanu jedinicu nazivaju imenom – florin.

Ponovo su stvoreni uvjeti za razvoj banaka i bankarske djelatnosti. Bankarstvo toga vremena je vezano za trgove gdje se odvijala cjelokupna trgovačka djelatnost.

Tako nastaju Banca di Genova (1320.), Casa di Sant Georio (1401.), Casa di Rialto (1578.) i Banca del Giro (1617.). Ove su dvije posljednje banke kao državne banke Mletačke republike.

Ujedno se osnivaju udruge bankara koje koncentriraju kapital te omogućuju, kroz monopolno djelovanje, postizanje ekstra zarada (Scali, Boccaci, i dr.). Ove banke razvijaju nove oblike bankarske djelatnosti, kao što su poslovanje s mjenicama, založnicama i drugim vrijednosnim papirima. One se bave i svim "klasičnim" poslovima kao njihove prethodnice. Zahvaljujući koncentraciji kapitala uspješno utječu na razvoj trgovine, pogotovo prekomorske, na izgradnju brodova, financiraju rezane trgovačke, istraživačke i ine poduhvate.

Već je ranije istaknuto da trgovina ide i u smjeru Sjeverne Europe što rezultira i pronalaskom načina prevladavanja problema platnog prometa i njegove sigurnosti. U tom razdoblju nastaju privatne banke koji i danas u svojevrsno oblik postoje, Medici, Rotštildi osnodno banke u najrazvijenijim gradovima Sjeverne Europe (Hamburg, Anvers, Anterpen i drugi.)

Otkrićem Amerike i razvojem prekomorske trgovine potreba za financiranjem i sigurnošću u plaćanjima višestruko se povećavaju. Tako već u 17. Stoljeću nastaju prve velike banke koje se pored emisije novca (novčane banke) bave i kreditiranjem države i

platnim prometom. Primat ima Švedska državna banka osnovana 1668.g. slijedi engleska središnja banka – Bank of England 1694. Godine. Francuska središnja banka – Banque General (1716.) jedna je od najpoznatijih središnjih banaka (osnovao ju je John Law) koja je zbog prekomjerne emisije papirnog novca doživjela svoj krah i time naznačila buduća kretanja u bankarstvu.

Razumljivo da banke i bankarski posao dobiva svoj ogromni zamah razvojem kapitalizma i tržišnog gospodarstva. No neke zablude liberalnog kapitalima, kao prve faze ovoga društvenog sustava, rezultiraju strahovitim krahovima i propastima banaka što je imalo odraza na čitava bankarske sustave pa čak i šire. I ovaj puta praksa je bila ispred normativnih rješenja. Konsolidacijom i pravnim reguliranjem tih pitanja te primjenom znanstvenih metoda i saznanja stvaraju se postupno uvjeti da se postigne visok stupanj stabilnosti bankarskog sustava, a temeljem toga i cjelokupnog gospodarstva. Pri tome moramo znati da jednom postignuta rješenja nisu konačna i primjenjiva na svaku sredinu. Zato izučavanje bankarskog poslovanja, bankarske organizacije i njenih funkcija, te poznavanje potreba gospodarstva i stanovništva uz strogo poštivanje postulata bankarskog poslovanje može dati dobre rezultate.

Dati povijesni prikaz bankarskog sustava je učinjen s ciljem da e kor njega ukaže na razvoj ankarskih djelatnosti u kronološkom slijedu s naglaskom na pojavi i nastanku određenih polova i prijemni bankarskih instrumenata. Ujedno ovaj pristup ukazuje na promjene glede bankarske organizacije (tipovi banaka). U konačnici odraz ovoga povijesnog nasljeđa izravno utječe na suvremeno bankarstvo.“¹²

„Sedamdesetih godina prošloga stoljeća mnogo manjih slomova tržišta povezani su s regulacijom bankarstva iz vremena velike krize. U desetljeću nakon toga dolazi do promjena bankarske regulative i privatizacije državnih poduzeća. To je značilo da su vlade industrijskih država diljem svijeta smatrale da privatni sektor može nuditi bolja rješenja problema ekonomskog rasta i razvoja. Tako je pokrenut trend koji je već prevladavao u polovno sektoru. Velike kompanije počinju poslovati na globalnoj razini s klijentima, dobavljačima i proizvođačima širom svijeta.

Globalno bankarstvo i usluge tržišta kapitala naglo jačaju u 80-im i 90-im godinama prošlog stoljeća kao rezultat velikog povećanja potražnje kapitalom raznih kompanija, država i financijskih institucija. U SAD-u je kamatna stopa trezorskih zapisa pala s 15% na 5% u razdoblju od 20 godina a financijska je imovina rasla stopom 2 puta većom od stope rasta

¹² SRB, MATIĆ; „*Bankarstvo*”, Grafika d.o.o. Osijek, 2002., Str. 3-8

svjetske ekonomije. Te stope rasta bile bi manje u zadnjih 20 godina da nije bilo jakog učinka internacionalizacije financijskih tržišta, posebice u SAD-u. Strani investitori, poglavito Japanci, nisu samo financirali kompanije u SAD-u nego su pomogli i financiranju federalne vlade, zbog čega je financijsko tržište SAD-a postalo najvećim na svijetu.

Rast financijskog tržišta vodi do neočekivanog događaja: na tržište uz banke ulaze drugi financijski posrednici. Velike kompanije nalaze svoj put u zajednicu pružatelja financijskih usluga i stvaraju konkurenciju bankama. Glavne ponuđene usluge su osiguranje, mirovinski fondovi, zajmovi i krediti te vrijednosni papiri. Do kraja 2001. Od 15 najvećih pružatelja financijskih usluga, 4 nisu bile banke. Zadnjih godina znatno napreduje proces inovacija u financijskom sektoru te postupno nastaje razlika između raznih financijskih institucija.

Međutim, slabi dominacija financijskih tržišta SAD-a, a raste interes za inozemne dionice. Nevjerojatan je rast inozemnih financijskih tržišta proizašao iz povećanja štednje u ostalim državama, poglavito zbog deregulacije nekih inozemnih tržišta koja im omogućuje širi spektar djelatnosti. Zato Američke kompanije i banke počinju ulagati u inozemstvo, a u SAD-u stvaraju zajedničke fondove specijalizirane za trgovinu na inozemnim financijskim tržištima.¹³

„Opisujući povijest razvoja bankarstva u više smo navrata kroz elaboraciju funkcija bankarstva ukazali i na raznovrsnost bankovne organizacije odnosno posredno smo odredili i vrste banaka. Raznovrsnost tipova banaka imma svoje ishodište u osnovnim funkcijama bankarstva, a to su prema Perišin/ Šokman:

'1.mjenjačka funkcija s kojom je usko povezano,

2.funkcija primanja depozita i prijenosa (transfera), odnosno plaćanja po nalogu deponenta često u nekom drugom mjestu i u drugom novcu. S tom funkcijom povezna je i

3. Funkcija kreditiranja'.

Iz tih funkcija u višestoljetnom razvoju bankarstva razvijaju se ostale bankarske funkcije koje su rezultati izmijenjenih okolnosti i promijenjenih i novih potreba gospodarstva u kojima su te banke nastajale i u kojima su djelovale. Isti autori navode i ostale bankarske funkcije koje se temelje i razvijaju na osnovi prethodne tri. Tako razlikuju funkcije:

¹³ GREGUREK, i VIDAKOVIĆ, „Bankarsko poslovanje“, RRif, Zagreb, 2011., Str. 37

#kreditno-garancijske prirode (povezane s mjeničnim avalom) što ima za posljedicu razvoj mjeničnog tržišta kao prvog financijskog tržišta uopće,

#Funkciju transfera (posrednička funkcija),

#Funkciju emisije vrijednosnih papira (direktna financiranja)

Teško bi bilo precizno odrediti koje vrste banka su nastajale prije drugih, ali je moguće konstatirati da univerzalne banke najvjerojatnije prethode svim ostalim vrstama. Sigurno da ova konstatacija nije apsolutna budući da se među prvim bankarskim poslovima se svakako javljali i depozitni poslovi ali i hipotekarni poslovi, dakle ove banke imaju i obilježja depozitnih ali i hipotekarnih banaka. Središnje banke kao banke banaka odnosno emisijske banke gotovo istovremeno kada i depozitne kreditne banke. Razne specijalizirane banke i štedionice vremenski slijede.

Suvremeno bankarstvo karakterizira mnoštvo vrsta banaka što je najvećim djelom rezultat najzahtjevnijih bankovnih poslova kako po kriteriju roka, rizika, tako i po njihovom obimu. Nacionalne specifičnosti i tradicija dodatno utječu na ovu raznolikost. Razvijenost tržišnih mehanizama dodatno određuje funkcionalnost bankarskog sustava.

Suvremeno financijsko poslovanja danas nije samo u domeni banaka već i drugih financijskih institucija, neke već koriste i izraz quazi banaka. Ujedno pored institucionalnih povezivanja, danas su prisutna i ad hoc rješenja kako bi se zadovoljile potrebe pojedinih financijskih tržišta.

- Prema tome razlikujemo sljedeće vrste banaka
- Središnje banke,
- Depozitno-kreditne banke,
- Specijalizirane banke,
- Univerzalne banke i
- Štedionice. ¹⁴

3.2. Povijest kartičnog poslovanja

„Razvitak jeftinih računala i širenje interneta pojeftinjuju proces plaćanja računa elektroničkim putem. U prošlosti ste trebali slati čekove da biste platili svoje račune, no, danas banke imaju stanice na internetu na kojima se samo prijavite, napravite nekoliko klikova i tako transferirate svoj novac elektroničkim putem. Ne samo da time uštedite trošak

¹⁴ SRB, MATIĆ; „Bankarstvo”, Grafika d.o.o. Osijek, 2002., Str. 15-17

poštanske marke nego i plaćanje računa čak (gotovo) postaje i užitek budući da zahtjeva malo truda. Sustav elektroničkog plaćanja koje pružaju banke sada vas čak mogu i poštedjeti prijavljivanja da biste platili račun. Umjesto toga trajnim se nalogom novac za plaćanje računa može automatski skidati s vašeg bankovnog računa. Procijenjena ušteda pri elektroničkom plaćanju u odnosu na plaćanje čekom veća je od jednog dolara po transakciji. Elektroničko plaćanje stoga u Sjedinjenim Državama postaje sve učestalije, no Amerikanci u korištenju elektroničkog plaćanja znatno zaostaju za Europljanima, a posebice Skandinavcima.“¹⁵

„Na državnoj razini kreditne kartice postoje još od prije Drugog svjetskog rata. Mnoge pojedinačne trgovine (Sears, Macy's, Goldwater's) institucionalizirale su kreditne račune odobravajući svojim klijentima kreditne kartice, koje u im omogućavale kupnju bez korištenja gotovine. Na državnoj razini kreditne kartice nisu se pojavile do razdoblja nakon Drugog svjetskog rata, sve dok Diners Club nije razvio karticu koja se počela koristiti u restoranima diljem zemlje i (šire). Slične programe kreditnih kartica započeli u i American Express i Carte Blanche, ali zbog visokih troškova upravljanja tim programima, te su se kartice izdavale samo odabranim pojedincima i kompanijama koji su si mogli priuštiti visoke troškove kupnje.

Poduzeće koje izdaje kreditnu karticu zarađuje na kreditu koji odobrava vlasnicima kartica te na uplatama pojedinih trgovina (postotak cijene kupnje, recimo 5 posto). Troškovi takvih programa proizlaze iz nenaplaćenih kredita, ukradenih kartica i troškova povezanih s obradom transakcija obavljenih putem kreditne kartice.

Bankari su uočili uspjeh programa Diners Cluba, American Expressa i Carte Blanca te su poželjeli udio u tom profitabilnom kartičnom poslovanju. Nekoliko poslovnih banaka 50-ih godina 20.stoljeća pokušalo je proširiti taj oblik poslovanja na šire tržište, no troškovi pojedinačnih transakcija programa bili su toliko visoki a su ti rani pokušaji propali.

Kasnih je 60-ih godina 20.stoljeća unaprijeđena računalna tehnologija, koja je snizila transakcijske troškove povezane s pružanjem usluge kreditnih kartica, učinila vjerojatnijim da bi takvi programi mogli biti profitabilni. Banke su opet pokušale prodrijeti u taj segment poslovanja te su ovaj put njihova nastojanja dovela do dva uspješna bankovna programa kreditnih kartica: BankAmericard (koji je započela kao Bank of America, a danas neovisna

¹⁵ MISHKIN, Frederic S. “*Ekonomija novca, bankarstva i financijskih tržišta*”; Mate; Zagreb, 2010.; Str. 54

organizacija zvana Visa) te MasterCard (danas MasterCard, kojim upravlja Interbank Card Association). Programi su postali nevjerojatno uspješni: u upotrebi je više od 200 milijuna njihovih kartica. Uistinu, bankarske kreditne kartice postale su toliko profitabilne da su i neke ne financijske institucije kao Sears (koji je lansirao takozvani Discover card), General Motors i AT&T ušle u segment poslovanja s kreditnim karticama.

Potrošači su od toga profitirali jer su kreditne kartice postale rasprostranjenije od čekova pri plaćanju kupovine (pogotovo u inozemstvu) i omogućavaju klijentima lakše dolaženje do kredita. Uspjeh bankovnih kreditnih kartica naveo je banke na izum nove financijske inovacije, debitne kartice. Debitne kartice često izgledaju gotovo jednako kao kreditne kartice, te se prilikom kupnje koriste na identičan način. Međutim, za razliku od kreditnih kartica, koje kupcu omogućavaju kredit koje ne treba biti odmah plaćen, kupnja korištenjem debitne kartice odmah tereti bankovni račun vlasnika kartice. Debitne kartice još više ovise o niskim troškovima obrade transakcija jer se dobit ostvaruje u potpunosti od naknada koje trgovci plaćaju na kupnju debitnom karticom u njihovoj trgovini. Debitne kartice posljednjih su godina postale jako popularne.

Čuda suvremene računalne tehnologije također su omogućila bankama smanjenje troškova bankovnih transakcija tako što klijent komunicira s bankom putem uređaja za elektroničko bankarstvo (e-bankarstvo), a ne žive osobe.

Jedan od važnijih oblika elektroničkog bankarstva jest bankomat (eng. Automated teller machine –ATM), elektronički uređaj koji omogućava klijentima da podižu gotovinu, uplaćuju depozite, prebacuju sredstva, s jednog računa na drugi te provjeravaju stanje svojih računa. Prednost bankomata je u tome što mu ne morate platiti prekovremeni rad i nikad ne spava, što znači da je na raspolaganju klijentu 24 sata dnevno. Ne samo da to rezultira nižim troškovima transakcija za banku nego donosi prednosti klijentu. Nadalje, zbog njegovog niskog troška, bankomati se ne mogu postaviti na lokacijama koje nisu nužno u poslovnicama banke, dodatno povećavajući korisnost za klijenta. Niski troškovi bankomata rezultirali su pojavljivanjem po svuda pa tako njihov broj samo u Sjedinjenim Državama prelazi 250.000. Nadalje, postalo je jednako lako doći do strane valute putem bankomata tijekom putovanja po Europi kao što je i podići gotovinu u svojoj lokalnoj banci.

Smanjenjem troškova telekomunikacija, banke su razvile još jednu financijsku inovaciju, kućno bankarstvo (eng. home banking). Bankama je sada isplati instalirati uređaj za

elektroničko bankarstvo putem kojeg je klijent povezan s računalom banke te može izvršavati svoje transakcije korištenjem bilo telefona bilo osobnog računala. Sada klijent može obavljati velik dio bankarskih transakcija u udobnosti vlastitoga doma. Prednost za klijenta je udobnost vlastitog doma, a dok je za banke trošak transakcija znatno niži nego da klijent dolazi u banku. Uspjeh bankomata i kućnog bankarstva doveo je do još jedne inovacije – uređaja za automatsko bankovno poslovanje (engl. Automated banking machine – AMB) koji na jednom mjestu spaja bankomat, internetsku vezu s web stranicom banke i telefonsku liniju da službe za korisnike.

Smanjenjem cijene osobnih računala i njihovom povećanom prisutnošću u domovima ljudi, svjedočili smo još jednoj inovaciji u području kućnog bankarstva, pojavi nove vrste bankovne institucije, virtualne banke, banke koja nema fizičku lokaciju nego postoji samo u kibernetičkom prostoru. Godine 1995., Security First Network Bank, sa sjedištem u Atlanti, a danas u vlasništvu Royal Bank of Canada, postala je prva virtualna banka, nudeći čitav niz bankovnih usluga putem interneta – otvaranje tekućih računa i primanje štednih depozita, prodaja potvrda o depozitu, izdavanje kartica za bankomate, osiguranje usluge za plaćanje računa i tako dalje. Virtualna banka tako je odvela kućno bankarstvo jedan korak dalje, nudeći klijentu kod kuće čitavu paletu bankarskih usluga 24 sata dnevno. Godine 1996. Bank od America i Vells Fargo proširile su se na tržište virtualnog bankarstva, a uskoro su ih slijedile i mnoge druge banke, pri čemu je Bank of America danas najveća internetska banka u Sjedinjenim Dravama.¹⁶

¹⁶ MISHKIN, Frederic S. “*Ekonomija novca, bankarstva i financijskih tržišta*”; Mate; Zagreb, 2010.; Str. 252

4. Financijske inovacije i razvoj bankarskog sektora

4.1. Internet i mobilno bankarstvo

“Prednosti i nedostaci Internet bankarstva se mogu promatrati sa dva različita stajališta, a to su stajališta klijenta i sa stajališta banke. Prednosti koje pruža Internet bankarstvo (Rončević, 2006) sa stajališta banke su: poboljšani ugled na tržištu, smanjenje transakcijskih troškova, brže i bolje reakcije na promjene u okruženju, veći prodor na tržište te korištenje interneta u svrhu oglašavanja i prodaje novih financijskih proizvoda. Banke putem usluga Internet bankarstva imaju mogućnost upravljanja odnosima s klijentima jer nude širok asortiman usluga dostupnih 24 sata na dan, 7 dana u tjednu. Usluge koje nude su standardizirane pa banke tako postižu niže jedinične usluge te tako mogu nuditi usluge po nižoj cijeni. Standardizirane usluge jednako predstavljaju i prednost i nedostatak za banku jer nema osobnog kontakta i teško je na taj način odgovoriti na želje i potrebe zahtjevnijih klijenata.

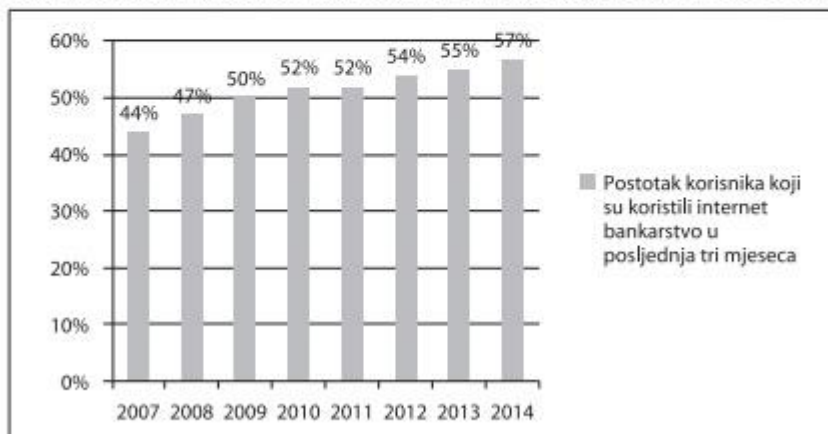
Niska informatička pismenost najčešća je zapreka za širu primjenu usluga Internet bankarstva. Nedostatak predstavlja i to što pri samom obavljanju transakcije može doći do pogreške u softveru i gubitku podataka o obavljenoj transakciji. Također, banka ne može dati 100%-tnu garanciju za sigurnost usluga Internet bankarstva, a koja uvelike ovisi i o dobavljačima i pružateljima telekomunikacijskih usluga. Najveća prednost klijentu prilikom obavljanja usluga Internet bankarstva jest nepostojanje vremenskog i prostornog ograničenja. Internet bankarstvo je dostupno u svako vrijeme sa svakog mjesta na kojem postoji pristup Internetu. Korisnici mogu u svega nekoliko klikova mišem obaviti sve željene transakcije. Osim toga kao prednosti za klijenta mogu se izdvojiti: niži troškovi bankarskih usluga, povećanje zadovoljstva zbog uštede vremena, brzina obavljanja transakcije, kontinuirani pristup informacijama te bolje administriranje fondovima.

Glavni nedostatak Internet bankarstva sa stajališta klijenta je nedostatak sigurnosti pri obavljanju transakcija. Klijenti su jako osjetljivi kad je u pitanju njihov novac i nisu spremni prihvatiti rizik od krađe i zloupotrebe podataka. Upravo stoga banke danas ulažu velike količine vremena, novca i ljudskih resursa u podizanje i očuvanje informacijske sigurnosti.“¹⁷

¹⁷ GLAVAN, ĆIBARIĆ, *Analiza korištenja internet bankarstva među studentskom populacijom u Republici Hrvatskoj*; u: Zbornik radova Veleučilišta u Šibeniku, No.3-4/2015 Prosinac 2015.

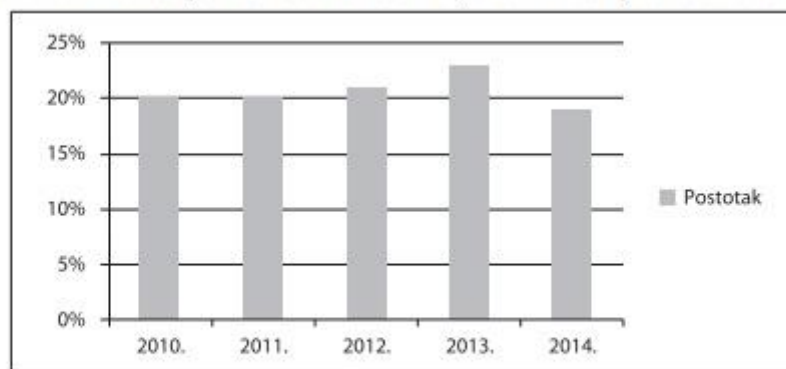
Na *Grafikonu 1* moguće je vidjeti koliko korisnika je koristilo uslugu Internet bankarstva od 2007. do 2014. godine u Europskoj uniji. U 2007. godini 44% pojedinaca koristilo je ovu uslugu, a 7 godina kasnije broj korisnika se povećao na 57%. Do 2010. godine broj korisnika je rastao. Godinu poslije se broj korisnika usluge Internet bankarstva nije promijenio te je iznosio 52%. Od 2012. godine vidljiv je blagi rast korištenja usluge koji se nastavlja dalje kroz godine. Može se očekivati da će i dalje rasti broj korisnika, ali ne jako drastično.

Grafikon 1. Korištenje Internet bankarstva u Europskoj uniji (EU28) od 2007. do 2014.



Izvor: rad autorice prema: <http://www.statista.com/statistics/380803/online-banking-penetration-in-the-eu/>

Grafikon 2. Korištenje Internet bankarstva u Republici Hrvatskoj od 2010. do 2014.



Izvor: rad autorica prema:

<http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&plugin=1&language=en&pcode=tin00099>

„Po pitanju demografskih karakteristika korisnika usluga Internet bankarstva u Republici Hrvatskoj je situacija slična kao i u svijetu. Internet bankarstvo koristi najviše mlađa populacija (dobna skupina od 18 do 29 godina). Istraživanje koje je provela Ivančan

¹⁷ Što je paypal, čemu služi i kako funkcionira?, 2009.; <http://www.knjiznice.info/kultura/55-ostalo/267-to-je-paypal-emu-slui-i-kako-funkcionira> Pristupljeno 5.3.2017.

(2015) pokazalo je da 66% korisnika Internet bankarstva u Republici Hrvatskoj pripadaju upravo toj dobnoj skupini, a čine je studentska populacija i mlađi zaposleni ljudi.“¹⁸

4.2. Pay pal

„PayPal je najpopularnija alternativa za plaćanje kreditnim karticama na svijetu. To je servis koji nudi e-novac, odnosno pravu online gotovinu sa kojom se u virtualnom svijetu može raditi isto ono za što u fizičkom svijetu služi novac iz novčanika. PayPal svoju popularnost duguje činjenici što omogućuje korisniku da prilikom plaćanja u web trgovini ne ostavi broj svoje kreditne kartice ili bankovnog računa, te tako značajno smanjuje rizik od zloupotrebe tih informacija. PayPal nije banka, ali posluje vrlo slično. Korisnik mora otvoriti osobni račun na koji može direktno uplaćivati novac sa svog bankovnog računa ili kreditne kartice.

Ovaj online servis prima uplate u 17 stranih valuta, uključujući kune. Putem web portala PayPal korisnik može prebacivati taj novac na račune drugih korisnika PayPala, plaćati kupovinu u brojnim stranim web trgovinama i kupovati na eBay aukcijama. Te usluge su besplatne, a PayPal zarađuje tako što trgovcima naplaćuje proviziju po svakoj transakciji. Servis PayPal koristi 114 milijuna ljudi u 103 zemlje, a lani je preko njega transferirano 27,5 milijardi dolara. Prije četiri godine kompaniju PayPal kupio je internetski div eBay. Od tada su slične servise pokrenuli Yahoo, Amazon, a nedavno i Google. U Hrvatskoj su sustavi elektroničkog plaćanja u povojima što je direktno povezano sa stupnjem razvoja domaće e-trgovine. Prije nekoliko godina počeli su se širiti online transakcijski sustavi. Najrašireniji je T-Comov PayWay. Potom se pojavio sustav za mobilno plaćanje, mPay. Međutim, PayPal je zasad jedini servis elektroničkog novca u Hrvatskoj i time najnapredniji sustav elektroničkog plaćanja u nas.”¹⁹

¹⁸ GLAVAN, ĆIBARIĆ, *Analiza korištenja internet bankarstva među studentskom populacijom u Republici Hrvatskoj*; u: Zbornik radova Veleučilišta u Šibeniku, No.3-4/2015 Prosinac 2015.

¹⁹ Što je paypal, čemu služi i kako funkcionira?,2009.; <http://www.knjiznice.info/kultura/55-ostalo/267-to-je-paypal-emu-slui-i-kako-funkcionira> Pristupljeno 5.3.2017.

4.3. Beskontaktno plaćanje

„Dobro je U situacijama kad vam se žuri idealno je plaćati **beskontaktnom Maestro debitnom karticom Zagrebačke banke**. Zahvaljujući modernoj tehnologiji plaćanje će biti obavljeno u nekoliko sekundi, jer je za iznose do 100 kuna dovoljno samo prisloniti karticu na uređaj, a uz to pridonosi dodatnoj sigurnosti jer je kartica cijelo vrijeme u vašim rukama.

Za više iznose nakon što karticu prislonite na uređaj trebate unijeti i svoj PIN. Maksimalan iznos transakcije bez PIN-a može se razlikovati u različitim zemljama, a ovisi o dogovorenim limitima na stranim tržištima.

Beskontaktnim plaćanjem možete efikasnije upravljati vlastitim financijama jer imate bolju evidenciju o kupnjama nego prilikom korištenja gotovine.

Kod beskontaktnog plaćanja vrijede najviši sigurnosni standardi kartičnih kuća. Ne postoji mogućnost "slučajnog plaćanja" jer kartica mora biti prislonjena uz uređaj kako bi se transakcija provela.

Također, jedna kupnja se ne može naplatiti više puta - ako se kartica i prisloni nekoliko puta, transakcija će se provesti jednom. Kod svake takve transakcije generira se jedinstveni sigurnosni kod koji se ne može ponovo upotrijebiti za neku drugu transakciju. Beskontaktna kartica zadržala je sve funkcionalnosti standardne Maestro kartice: mogućnost plaćanja roba i usluga na prodajnim mjestima i na internetu, mogućnost obročnog plaćanja, podizanje gotovine, kupnju prepaid bonova, skupljanje MultiPlusCard nagradnih bodova...

Kartica će biti poslana na vašu adresu, no bit će neaktivirana i s neaktivnom mogućnosti beskontaktnog plaćanja. Nakon aktivacije, potrebno je provesti prvu transakciju na klasičan način na POS uređaju i/ili bankomatu, uz potvrdu PIN-om. Tek nakon toga može se provoditi beskontaktno plaćanje.

Dnevni limiti su definirani unutar limita za Maestro kartice, a oni se mogu mijenjati u skladu s klijentovim potrebama.²⁰

Beskontaktno plaćanje je tako trenutno najmoderniji način plaćanja, te će s obzirom na brzinu razvijanja tehnologije vrlo brzo možemo očekivati nove usluge i još funkcionalnija, sigurnija i jednostavnija rješenja.

²⁰ Beskontaktno plaćanje štedi vaše vrijeme; <https://www.zaba.hr/home/beskontaktno-placanje-stedi-vase-vrijeme>; Pristupljeno:5.3.2017.

5. ZAKLJUČAK

Proces razvoja i modernizacije bankarstva je vrlo zanimljiv, s obzirom da se kroz prošlost jako sporo razvijalo, a danas zbog posljedica brzog razvoja interneta i tehnologije teško uopće i pratiti brzinu razvoja i nove usluge i proizvode. Pametni telefoni doprinijeli su razvoju bankarstva, te banke imaju mnogo veće mogućnosti za napredak i za nova rješenja kako bih olakšali, pojednostavili i omogućili što brže i sigurnije korištenje njihovih usluga. Osim što tako stječu nove klijente, tako se i lakše diferenciraju od konkurencije.

6. LITERATURA

6.1. Knjige, članci, internet

- 1) MISHKIN, Frederic S. , Ekonomija novca, bankarstva I finacijskih tržišta 8 izdanje; Mate; Zagreb, 2010.
- 2) GREGUREK Miroslav, VIDAKOVIĆ Neven , Bankarsko Poslovanje; Rrif Plus; Zagreb. 2011.
- 3) SRB, Vladimir MATIĆ, Branko; Bankarstvo, Grafika d.o.o., Osijek 2000.
- 4) JAKOČEVIĆ Drago, Upravljanje kreditni rizikom u suvremenom bankarstvu; TEB-poslovno savjetovanje;Zagreb 2000.
- 5) LEKO Vlado; Božina Lovre: Novac bankarstvo I finacijska tržišta; Adverta, Zagreb 2005.
- 6) ROSE, Peter S.; Menadžment komercijonalnih banaka; Mate; Zagreb 2003.
- 7) ROSE, Peter S.; Sylvia, Hudgins C.; Upravljanje bankama i finacijske usluge; Mate, Zageb 2015.
- 8) GLAVAN, ĆIBARIĆ, Analiza korištenja internet bankarstva među studentskom populacijom u Republici Hrvatskoj; u: Zbornik radova Veleučilišta u Šibeniku, No.3-4/2015 Prosinac 2015.
- 9) Što je paypal, čemu služi i kako funkcionira?,2009.;
<http://www.knjiznice.info/kultura/55-ostalo/267-to-je-paypal-emu-slui-i-kako-funkcionira> Pristupljeno 5.3.2017.
- 10) Beskontaktno plaćanje štedi vaše vrijeme; <https://www.zaba.hr/home/beskontaktno-placanje-stedi-vase-vrijeme>; Pristupljeno 5.3.2017.

6.2. Grafovi

Grafikon 1: Korištenje Internet bankarstva u Europskoj uniji (EU28) od 2007. do 2014.

Grafikon 2: Korištenje Internet Bankarstva u Republici Hrvatskoj od 2010. do 2014.