

INTERNET I MOBILNO BANKARSTVO NA PRIMJERU ZAGREBAČKE BANKE D.D.

Pankreć, Jelena

Undergraduate thesis / Završni rad

2019

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Zagreb School of Business / Poslovno veleučilište Zagreb**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:180:950595>

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

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



Repository / Repozitorij:

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



POSLOVNO VELEUČILIŠTE ZAGREB

Jelena Pankrećić

**INTERNET I MOBILNO BANKARSTVO NA
PRIMJERU ZAGREBAČKE BANKE D.D.**

završni rad

na

preddiplomskom stručnom studiju

Zagreb, rujan 2019.

POSLOVNO VELEUČILIŠTE ZAGREB

Preddiplomski stručni studij marketinga i komunikacija

Smjer manager komunikacija

**INTERNET I MOBILNO BANKARSTVO NA
PRIMJERU ZAGREBAČKE BANKE D.D.**

(završni rad)

MENTOR:

dr. sc. Oliver Hip

STUDENT:

Jelena Pankretić

Zahvaljujem mentoru dr. sc. Oliveru Hipu na stručnom vodstvu, savjetima i svojoj pomoći pri izradi ovog završnog rada.

Zahvaljujem i profesorici doc. dr. sc. Tanji Grmuši koja je uvijek strpljivo i s osmijehom također bila spremna pomoći i odgovoriti na sva pitanja, pri tome me uvijek bodreći.

Hvala mojim dragim prijateljima i kolegama koji su uvijek bili uz mene, u dobrim i lošim situacijama i uvijek vjerovali u mene.

Najveća zahvala ide mojim roditeljima, Zdravki i Valentu te mojem bratu Filipu i mojim bakama. Bez njih ovaj moj put ne bi bio uspješan. Hvala im na svojoj podršci i strpljenju.

SAŽETAK:

Bankarski je sustav zbog svoje prirode jedan od važnijih sustava kako državama tako i industrijama. Utječe na financijske i ekonomske tokove te kroji smjerove u kojima će se poslovati novcem i koristiti ga. Bankarstvo je kompleksan i složen sustav opskrbe novcem, sustav poslovanja koje uključuje kredite i depozite te sustav koji brine o platnom prometu. Bankarstvo danas uključuje razgranati sustav različitih institucija koje su postale okosnica svake države te jedan od utjecajnijih pokazatelja njenog razvoja. Razgranatost podrazumijeva vid središnje banke koja svojim odlukama i regulativama donesenima u suradnji s državnim aparatom daje napatke drugim bankarskim institucijama koje posluju u toj državi. Protekom vremena, bankarstvo je doživljavalo svoj procvat te je istovremeno bilo podložno određenim promjenama. Internetsko i mobilno bankarstvo smatra se jednim od važnijih koraka koje je bankarski sustav poduzeo posebice u doba suvremenog bankarstva. Bankarstvo se razvilo od sistema koji je počivao na pozajmljivanju novaca bogatih pojedinaca trgovcima koji su to ulagali u razvoj posla, sve do transfera novaca putem nekoliko dodira ili klikova na uređajima poput mobitela, što predstavlja ogroman tehnološki napredak. Bankarstvo je uslužna djelatnost koja je bazirana na stvaranju povjerenja zadovoljnih klijenata, a širenjem broja usluga u svojoj ponudi banke pokazuju kako su spremne zadovoljiti potrebe svojih korisnika. Internet i mobilno bankarstvo značajan su pokazatelj kako i bankarski sustav prati potrebe tržišta u vidu ubrzanja i dostupnosti njihovih usluga.

Internet i mobilno bankarstvo dio su poslovanja Zagrebačke banke d.d. Naime, Zagrebačka banka d.d. također je spoznala važnost ovakve vrste poslovanja te maksimalno unaprijedila svoju uslugu. Isto tako, pokazali su kako idu u korak s trendovima te kako su se prilagodili zahtjevima tržišta. Brojne pogodnosti koje daje njihovo bankarstvo putem Interneta i mobitela zaista je osuvremenilo i unaprijedilo usluge koje pružaju privatnim i poslovnim klijentima.

KLJUČNE RIJEČI: internet bankarstvo, mobilno bankarstvo, financije, ekonomija, tehnologija

ABSTRACT:

Because of its importance, the banking system is one of the most significant systems of countries and industries. It affects finance and economics and it is creating a path for using money as a business tool. Banking is a very complex system that supplies money. It includes managing credits, deposits and taking care of the payment transactions. At this current time, banking includes a branched system of diverse institutions which are a part of the framework of every country and it is one of the main indicators of the development of a country. This branched system is in fact a system where a central bank makes decisions and creates regulations in a partnership with the country, gives instructions to other banking institutions operating in that country. Throughout the time, banking has blossomed, but at the same time it has been exposed to certain changes. Mobile banking and e-banking is considered to be one of the most important steps in the banking system in modern times. From the system having begun in a way that rich individuals lent money to merchants who used that money to invest in their business to a system where you just make a few clicks on your smartphone to solve your banking problems signifies an enormous technological advancement in the banking system. Banking is considered to be a service industry which revolves around creating trust and satisfied customers. One way they do this is by offering a number of services to satisfy the needs of every customer. E-banking and mobile banking are very important indicators that the banking system is following the needs of the market with regard to making their services faster and more available.

E-banking and mobile-banking are one of business transactions in Zagrebačka banka d.d. Zagrebačka banka d.d. realized the importance of this kind of business and made the most of their potential to advance their service. Moreover, they have shown that they are keeping pace with trends and that they have adjusted to market demands. A lot of benefits, which are offered in e-banking and mobile banking have modernized and improved services for both private and business clients.

KEY WORDS: e-banking, mobile banking, finances, economy, technology

U Zagrebu, 09. rujna 2019. godine

IZJAVA STUDENTA

Izjavljujem da sam završni rad pod naslovom „Internet i mobilno bankarstvo na primjeru Zagrebačke banke d.d.“ izradila samostalno, pod nadzorom i uz stručnu pomoć mentora dr.sc. Olivera Hipa.

Izjavljujem da je završni rad u potpunosti napisan i uređen prema Pravilniku o završnom radu na stručnim preddiplomskim i specijalističkim diplomskim stručnim studijima PVZG-a te sukladno uputama u priručniku Metodologija pisanja seminara i završnog rada.

Izjavljujem da je završni rad lektoriran na jeziku na kojemu je napisan.

Izjavljujem i da sam suglasan/suglasna da se trajno pohrani i objavi moj završni rad „Internet i mobilno bankarstvo na primjer Zagrebačke banke d.d.“ u javno dostupnom institucijskom repozitoriju *Poslovnog veleučilišta 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:

Jelena Pankreć

OIB: 79504419384

SADRŽAJ

1. UVOD	1
2. INTERNET I MOBILNO BANKARSTVO	3
2.1. Definicija internet i mobilnog bankarstva	3
2.2. Prednosti i mane.....	6
2.3. Vrste usluga	10
3. RAZVOJ INERNET I MOBILNOG BANKARSTVA	12
3.1. Počeci Internet i mobilnog bankarstva.....	12
3.2. Tradicionalno Internet i mobilno bankarstvo.....	14
3.3. Moderno Internet i mobilno bankarstvo	16
3.4. Razvoj u Republici Hrvatskoj.....	18
4. PRIMJER ZAGREBAČKE BANKE D.D.	21
4.1. Internet i mobilne usluge Zagrebačke banke d.d.	21
4.2. Načini autorizacije	29
4.3. Korištenje usluge	31
5. ZAKLJUČAK	32
LITERATURA	33
WEB IZVORI.....	34
POPIS SLIKA	36
POPIS TABLICA.....	37

1. UVOD

Bankarstvo je disciplina koja postoji već dugi niz godina, takoreći stoljećima te njegovo poznavanje koristi brojnim interesnim skupinama. Napretkom tehnologije i brojnim tehnološkim dostignućima u suvremeno doba potaknut je novi bankarski smjer, pravac koji uključuje korištenje interneta s dobivanjem usluge. Međutim, kao i svaka druga disciplina i bankarstvo je moralo prilagoditi svoje tokove inovacijama i novitetima koji su nastali kao produkt spajanja tehnologije i brojnih znanja te svakako društvenim, političkim i ekonomskim odnosno gospodarskim kretanjima.

Mijenjaju se skupine potrošača i korisnika bankarskih usluga koje su iz istih razloga također izmijenjene. Promjenama su se nametnule nove potrebe za različitim uslugama što je pokazalo bankarskim institucijama pravac u kojem će se bankarski trendovi kretati u narednom vremenu. Važno je istaknuti kako su nove potrebe korisnika usluga došle iz više razloga. Jedan od njih svakako je velika osjetljivost ljudi na vrijeme. Suvremeni način života uključuje veliku užurbanost i potrošači su se navikli dobiti proizvode i usluge vrlo brzo, a brzina nerijetko podrazumijeva korištenje internet i mobilnih usluga kao sredstva kojim do toga dolaze. Potreba za brzim reakcijama promijenila je ponudu i sustav kako u ostalim sektorima tako i u bankarskom. Korištenjem Interneta i povezanih tehnologija bankarstvu je omogućeno unapređenje i kretanje u skladu s vremenom. Potrebe su dodatno različite zbog konkurencije. Kad jedna banka ponudi novosti i mogućnosti kakve dotad nisu bile prisutne na tržištu, logičan je slijed da konkurencija napravi isti ili slični korak, ili da nastup prema konkurentima podigne na novu razinu. Uz to, korištenje tehnologije omogućilo je i približilo sve pogodnosti banaka prema mlađoj populaciji koja preferira takav sistem. Internet i mobilno bankarstvo dodatno je proširilo mogućnost potrošača na poslovnom tržištu. Poslovno okruženje zahtijeva fleksibilnost i dostupnost sredstava u svakom trenutku. Upravo takav pristup i takve mogućnosti potrebne su tvrtkama, kompanijama i korporacijama koje će se pomoću toga moći boriti sa svakodnevnim pritiscima.

U ovom vidu bankarstva, usluge se koriste tako da su internetske mogućnosti zapravo distribucijski kanal koji potrošaču omogućuje korištenje usluga koje mu nudi banka čiji je član. Te mogućnosti mogu biti raznolike, a uključuju raspon od uobičajenog prijenosa sredstava i praćenja stanja te podizanja kredita do otvaranja novog tekućeg računa. Ovo područje i ovakav način poslovanja banaka dodatno je zaoštrilo konkurenciju i omogućilo pristup raznim

informacijama. Sa svim svojim vrlinama i manama, internetsko i mobilno bankarstvo dio je svakodnevnih razmjena i komunikacija među brojnim skupinama ljudi.

2. INTERNET I MOBILNO BANKARSTVO

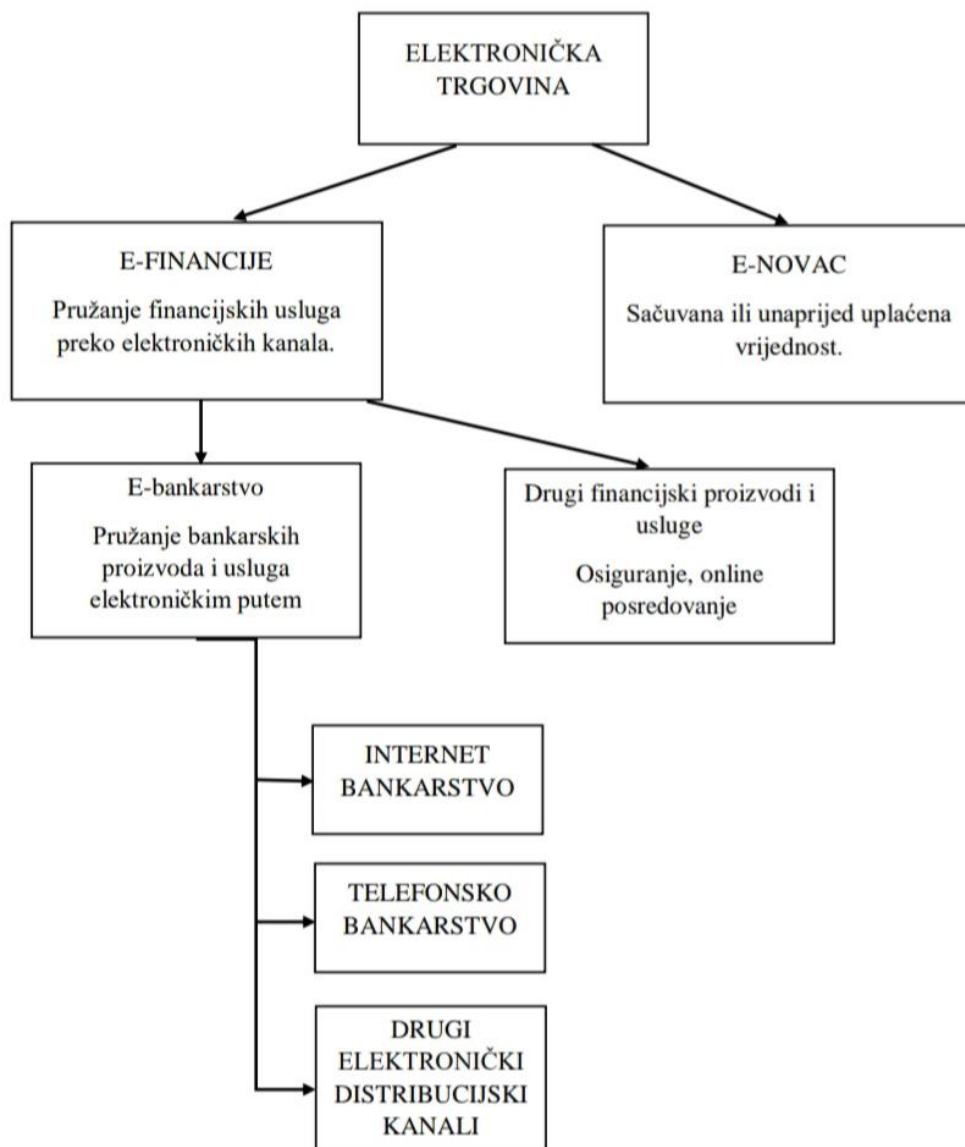
Internetska, odnosno mobilna inačica bankarstva već je dugi niz godina prisutan oblik poslovanja i razmjene financijskih sredstava. Njegova definicija, porijeklo i razvoj vrlo su bitni elementi koji su ga tijekom vremena odredili i oblikovali ulogu kakvu internetsko bankarstvo ima danas. Među određenim skupinama potrošača korištenje ovakvih sistema još je uvijek velika nepoznanica, dok je drugima ovo uobičajen i vrlo prihvatljiv način plaćanja i dobivanja usluga.

2.1. Definicija internet i mobilnog bankarstva

Bankarstvo kao dio monetarnih financija s vremenom je razvilo svoje dvije nove vrste, a to su internet i mobilno bankarstvo. Važnost novih smjerova u potpunosti je jasna, a njihovo definiranje omogućit će razumijevanje i spoznavanje njihovih mogućnosti.

Prije samog definiranja potrebno je smjestiti pojmove elektroničkog i internetskog bankarstva u određenu skupinu. Elektroničko bankarstvo ili e-bankarstvo definira se kao automatizirana isporuka bankarskih proizvoda, ali i usluga putem određenih komunikacijskih kanala.¹ Upravo komunikacijski kanali čine razliku prema kojoj je ovaj način pružanja usluga specifičan. Internetsko i mobilno bankarstvo samo su jedno od sastavnica ili dijelova elektroničkog bankarstva. Naime, u tu skupinu ubrajaju se i tele bankarstvo, ali čak i bankarstvo putem bankomata te mobilno bankarstvo. Zahvaljujući kombinaciji tehnologije, podataka i iskustva koje bankarski stručnjaci posjeduju, razvijene su pretpostavke za korištenje usluga elektroničkog bankarstva. Pomoću takvog sustava, korisnici se mogu informirati o svemu potrebnome, mogu plaćati račune, kupovati, prodavati, ugovarati primjerice štednju i kredite te se savjetovati kao da je riječ o boravku u poslovnici i razgovoru sa zaposlenikom banke.

¹ <https://ithandbook.ffiec.gov/it-booklets/e-banking/introduction/definition-of-e-banking.aspx>, pristup ostvaren 10. kolovoza, 2019



Slika 1.: Podjela elektroničke trgovine

Izvor: Chavan, J. (2013.): Internet banking – benefits and challenges in an emerging economy, str. 20.

Na *slici 1.* prikazan je dijagram pomoću kojega je izvršena podjela elektroničke trgovine. Ovaj tip podjele pomaže u definiranju elektroničkog, a posredno internetskog i mobilnog bankarstva. Pozicioniranjem raznih vidova bankarstva omogućuje se njihovo razumijevanje u odnosu na veliki sustav unutar kojeg postoje i prema kojem funkcioniraju. Egzaktnim i preciznim definiranjem u potpunosti će se razjasniti o čemu je zapravo riječ.

Internet bankarstvo je obavljanje bankarskih aktivnosti putem Interneta koje su se dotad mogle obavljati ili ugovarati samo posjetom u poslovnici.² Novosti koje je Internet bankarstvo donijelo svojom pojavom vrlo su bitne i napravile su značajnu razliku. Ono što je specifično je da je budućnost Internet bankarstva u svojim počecima bila vrlo upitna, prije svega iz sigurnosnih razloga. Internet bankarstvom, banke su omogućile stalnu prisutnost i mogućnost dolaska do usluga koje im nudi banka. Upravo zbog toga, internetski oblik bankarstva kontinuirano se razvija i broj njegovih korisnika neprestano raste. Poslovi između banke, klijenta i treće strane na taj se način odvijaju vrlo praktično bez potrebe prisutnosti u prostoriji banke.³

Nakon razvoja internetskog bankarstva, počela je rasti i potreba za mobilnim bankarstvom. Ono podrazumijeva razvoj posebnih aplikacija koje će doprinijeti korištenju usluga i proizvoda na mobilnim uređajima, točnije na pametnim telefonima. Mobilno bankarstvo kanal je koji je zadnji uspostavljen u elektroničkoj trgovini. Kako i kod drugih oblika elektronskog bankarstva tako i kod mobilnog bankarstva postoji mogućnost korištenja različitih usluga. Ono što je posebno kod mobilnih aplikacija koje su pokrenute u ove svrhe činjenica je da je mobilna tehnologija još jednom pokazala svoju istaknutu ulogu. Toliko je važna i zastupljena da banke za tehnologiju pametnih telefona razvijaju aplikacije, a ovakva usluga dodatno je naglasila važnost mobilne tehnologije. Internetsko bankarstvo ima određenu ponudu za građane te za poslovne subjekte, odnosno pravne osobe. Internet bankarstvo funkcionira kroz dva oblika, a to su on-line bankarski servis te internetski bazirano bankarstvo. Razlika je u tome što on-line bankarski servis podrazumijeva softver koji postoji na računalu korisnika ili klijenta, dok Internet bazirano bankarstvo znači da je korištenje Interneta dovoljno. Dakle, internetski bazirano bankarstvo znači da je klijent u mogućnosti koristiti servis bez obzira gdje se nalazi.

Svaki od ovih oblika naknadno dodanih usluga nosi sa sobom i određene pogodnosti koje ga čine još privlačnijim korisnicima banke. Pogodnosti mogu biti sadržane u činjenici da postoje manje naknade i provizije što onda posve smanjuje iznose na računima.⁴ Osim tog direktnog utjecaja i vidljive prednosti, jednako je bitno što korisnik ima uvid i mogućnost razmotriti svoje transakcije i aktivnosti na jednom mjestu. Zbog pojačane konkurentnosti na polju mobilnog

² Milanović, Glavan, Lj., Čibarić, A. (2015.): Analiza korištenja internet bankarstva među studentskom populacijom u Republici Hrvatskoj, Ekonomski fakultet Sveučilišta u Zagrebu, str.69.

³ Panian, Ž. (2000.): Elektroničko trgovanje, Sinergija, Zagreb, str.11.

⁴ Vidović, M. (2014.): Internet bankarstvo – Diplomski rad, Ekonomski fakultet Sveučilišta u Splitu, str.18.

bankarstva, korisnik ima mnogo novih pogodnosti koje su banke dale kao dio ponude, stoga može birati između različitih mogućnosti.

2.2. Prednosti i mane

Kako i svaki drugi revolucionarni elementi i novosti tako i novosti u bankarstvu imaju svoje prednosti i mane. Govoreći o tome, bitno je uočiti kut iz kojeg bi se prednosti i mane takvih pojava sagledavale. Naravno, najvažnije je sagledati razne prednosti i mane za građane ili pravne osobe koje koriste ovakve oblike poslovanja, ali i za bankarske institucije.

Prednosti su korištenja internetskog bankarstva veći ugled i brže reakcije na tržištu što se tiče konkurentnosti između banaka.⁵ Naime, banke sada mogu reagirati vrlo brzo u skladu s potrebama svojih klijenata i korisnika. Riječ je o tome da je, osim smanjenih redova u poslovnicama, internetskim i mobilnim bankarstvom osigurano smanjenje papirologije, kao i mogućnost koncentracije na poslove koje smatraju primarnima. Banke su sada postale dostupne u mobilnim uređajima i računalima te za većinu poslova ne postoji ograničenje u smislu radnog vremena i slično. Nadalje, nudeći određene pogodnosti svojim korisnicima, bankarstvom putem Interneta ili mobitela postigli su smanjenje fiksnih troškova, a slično su omogućili i drugoj strani, to jest klijentima. Vrlo bitna stavka je da je zahvaljujući popularizaciji Interneta stvoren prostor za oglašavanje, marketinške aktivnosti i reklamiranje ciljajući prije svega na skupinu stanovnika mlađe životne dobi. Upravo takvo oglašavanje dobiva na važnosti jer je kao i cijela usluga ovakvog bankarstva stalno dostupna i prisutna. Klijent korištenjem aplikacije ili Interneta obavlja transakcije ili primjerice pregledava aktivnosti dok mu istovremeno dolaze razne obavijesti propagandnog karaktera. Stalna dostupnost banke i informacija omogućuje približavanje banke korisnicima i odstupanje od tradicionalnih svjetonazora bankarskog sektora. Zahvaljujući takvim raznolikim mogućnostima banke se probijaju na tržištu zadržavajući svoje klijente i osvajajući nove.⁶ Već spomenute niže naknade i provizije, jedan su od glavnih segmenata kada se sagledavaju prednosti internetskog bankarstva ili mobilne aplikacije s istim mogućnostima. Prilagodba novim kretanjima značila je ubrzanje koje je postignuto ne samo radi neprestane dostupnosti nego i radi toga što su poslovni procesi sad mnogo brži. Gotovo svaki subjekt, bilo privatni ili poslovni, može vršiti transakcije koje su sad brže. Kako su mnoge banke vrlo brzo uvidjele koristi i prednosti ovakvog oblika bankarstva,

⁵ Rončević, A. (2006.): Nove usluge bankarskog sektora, ekonomski pregled, str.765.

⁶ Rončević, A. (2006.): Nove usluge bankarskog sektora, ekonomski pregled, str.765.

počelo je svojevrsno natjecanje između banaka. To je natjecanje rezultiralo proširivanjem usluga i pogodnosti koje su, naravno, pozitivna stvar za klijente banaka. Sve navedene prednosti povećale su zadovoljstvo klijenata, omogućile njihovu informiranost te su banke i cijeli bankarski sustav osvježili svoje forme i donekle promijenile ponekad vrlo negativnu percepciju. Kao i za fizičku osobu, postoje određene prednosti i za pravnu osobu ili klijenta. Naime, pravna osoba ima drugačiji prolaz prometa ili kretanje troškova, stoga je njoj potrebno ponuditi neke druge oblike usluga pomoću kojih će uistinu moći obavljati svoj posao na zadovoljavajući način. Za pravnu osobu važan je konstantni pristup informacijama o cjelokupnom prometu. Isto tako, pravna osoba može provoditi kvalitetniju administraciju fondovima jer je svaka transakcija zabilježena. Brzina i stalna dostupnost štede vrijeme i čine ga maksimalno iskoristivim što pomaže pravnim osobama pri obavljanju njihovih djelatnosti.

Negativnosti i mane koje posjeduju ovakvi sustavi mogu se sagledati ponajviše iz prizme sigurnosti. To je prvo, logično, a i dalje vrlo zastupljeno pitanje kod svih usluga i razmjena putem Interneta, a naknadno i mobilnih telefona. Naime, generacije korisnika bankarskih usluga navikle su na odlaske u poslovnice u kojima dobivaju potrebne podatke te u kojima donose odluke u vezi svog novca. Sustavi na Internetu ili aplikacije na mobitelu ne ulijevaju toliko sigurnosti koliko to čini ovaj uobičajeni posjet poslovnici. Klijenti banaka jednostavno nisu spremni prihvatiti rizik od krađe kojim bi se zloupotrebjavali njihovi podaci vezani uz financije što je samo po sebi osjetljivo pitanje.⁷ Sklonost odlasku u poslovnicu najviše se može primijetiti kad je riječ o složenim transakcijama ili nekim vrlo zahtjevnim radnjama koje uključuju potrebna znanja i vještine. Prilikom korištenja bankarstva od kuće ili u hodu, korisnici su prepušteni sami sebi. Kod odlaska u poslovnicu jasno je da će službenici i bankarski stručnjaci bolje poznavati procese, radnje i korake koje treba poduzeti, a o svemu potrebnom moći će razgovarati uživo. Na taj način sva će se potrebna pitanja riješiti vrlo efikasno, a klijent će imati veću sigurnost nego kada to učini sam. Sljedeći nedostatak povezuje se s pitanjem sigurnosti, a tiče se privatnosti. S obzirom na to da je riječ o novosti za korisnike, jasno je da su klijenti svjesni kako po tom pitanju nedostaje zakonodavna širina koja bi im omogućila potpunu zaštitu privatnosti, kao što je to slučaj kod drugih pravnih grana. Upravo zato što je internetsko i mobilno bankarstvo novo, jasno je da se još uvijek nisu stigle razviti pravne regulative kojima će se ljudi štititi od odstupanja. To je jedan od razloga zašto ovaj vid bankarstva još nije zaživio u punoj mjeri, iako njegova upotreba posljednjih godina raste. Iz nedostatka pravnih normi koje se još nisu razvile ili nisu razvijene u dovoljnom opsegu, jasno

⁷ <https://analiticar.wordpress.com/2014/05/03/internet-bankarstvo/>, pristup ostvaren 10. kolovoza, 2019. godine

je da je pitanje privatnosti vrlo ugroženo. Između ostalog, internetsko i mobilno bankarstvo sve su popularniji među mlađom populacijom. To je tako jer su mlađi stanovnici više upućeni u tehnologiju te je njihovo razumijevanje sličnih programa na mnogo višoj razini nego kod onih starije životne dobi.⁸ Dok u razvijenim državama uvođenje noviteta prolazi relativno bezbolno, u zemljama nižeg životnog standarda takav proces uvođenja traje duže jer podrazumijeva edukacije i detaljno informiranje. U zemljama slabijeg standarda mnogo manji broj ljudi posjeduje računala ili mobilne telefone s kojih bi mogli upravljati ovakvim programima, a internetska povezanost isto tako često nije na najvišoj razini. Iz toga proizlazi i svojevrsni bojkot ili, moglo bi se reći, neprihvatanje noviteta kao što je ovaj. Do toga dolazi jer nije riječ samo o nepovjerenju u banke i osjećaju nesigurnosti, nego i zbog nepovjerenja u tehnologiju. Kod najbitnijih dijelova procesa obavljanja neke kompleksne radnje, može se dogoditi da tehnologija zakomplicira stvari.

Bankarske institucije također mogu prikupiti važne podatke koji im daju uvid u prednosti i nedostatke ovakvog pružanja usluga. Osim onih prednosti i nedostataka koji se mogu sažeti za korisnike, banke će ovim putem dodatno osjetiti još neke.

Banke smatraju kako je ovakva usluga ne samo kretanje u korak s vremenom, koji će osigurati konkurentnost, nego i da postoje druge prednosti koje treba iskoristiti. Kako je internetska distribucija podataka jeftinija za korisnike tako je i za banke, posebice kad se sagleda broj i količina usluga koje banka ostvaruje samo na dnevnoj pa onda i na mjesečnoj i godišnjoj razini. Na taj način banka može proširiti svoje tržište jer usluga ovisi o internetskoj dostupnosti koja se sad nastoji osigurati u svim dijelovima svijeta. Isto tako, bankarske usluge dostupne su korisnicima u bilo koje vrijeme, tako da je i vremenska pokrivenost pružanja usluge iskorištena maksimalno na ovaj način. Po pitanju vremena, bitna je ušteda na vremenu potrebnom za posjet banci, a s druge strane za bankarske službenike to znači mogućnost rada na drugim stavkama. Tako se vrijeme na obje strane iskorištava na najvišoj mogućoj razini. Dakle, klijenti jednostavno mogu odlučiti koristiti internetsko bankarstvo ili mobilnu aplikaciju u bilo koje doba dana i putem nje izvršiti ono što im je potrebno. Banke tako konstantno dobivaju potrebne podatke o svakom korisniku i ti su podaci lako mjerljivi. Dakle, svaki korak ili korištenje usluga od strane korisnika vidljivi su bankarima i mogu se vrlo lako sistematizirati jer sustav to sam učini. Putem sistema i matematičkih izračuna, pomoću kojih programi ili aplikacije funkcioniraju, olakšano je dobivanje povratnih informacija. Cjelokupna je bankarska

⁸ <https://analiticar.wordpress.com/2014/05/03/internet-bankarstvo/>, pristup ostvaren 11.kolovoza, 2019.

industrija na ovakav način pokazala spremnost na odmicanje od pomalo zastarjelih i tradicionalnih modela poslovanja koji su u nekim drugim granama odavno ukinuti. Na taj način, u inače vrlo zahtjevnu i osporavanu industriju, uvedene su novosti koje će ne samo pružiti mogućnost razvijanja njihovog poslovanja nego i osvojiti tržište i klijente. Posredno se može dogoditi i povećanje povjerenja u bankarski sustav u cijelosti ili barem smanjenje nesigurnosti u isti.

Negativnosti korištenja internetskog i mobilnog bankarstva osjećaju se i za banke. Naime, pitanje sigurnosti koje se nameće vrlo je osjetljivog karaktera i zahtijeva od banaka dodatne napore i oprez prilikom planiranja inovacija kao što su mobilno i internetsko bankarstvo. Banke se po pitanju toga moraju prilagoditi državnoj regulaciji u kojoj pružaju uslugu. Kako pitanje zaštite privatnosti i osobnih podataka varira tako i banke bez obzira na poželjno jednako poslovanje moraju prilagoditi ovakve sisteme. Sprječavanje prekršaja, mjere opreza i sve potrebno, ovisit će i o regulacijskom sustavu koji je sam po sebi složen. Pitanje korištenja Interneta također je promjenjivo ovisno o tržištu o kojem je riječ. U nekim državama Internet nije dostupan ili je dostupan vrlo slabo, dok u nekim ovakav oblik bankarstva nije prihvaćen iz drugih razloga pa opet može ostati neiskorišten. Svaka banka treba iznaći načine kako privući novu skupinu ljudi i kako zainteresirati starije klijente za obnovu i proširenje njihovih usluga. Na tom području odvija se velika borba i svaka banka nastoji iskoristiti prostor još relativno novog bankarstva kako bi proširila temeljno tržište ili tržišnu bazu. Službenici razgovorom uživo mogu iskazati i prezentirati novosti ili dati prijeko potrebne ideje kako riješiti određene situacije te tako zainteresirati klijenta. Komunikacija uživo često je nezamjenjiva zbog neverbalnih znakova, a iskustvo bankarskih službenika nerijetko pruža mogućnost osvajanja i garancije lojalnosti korisnika usluga. Internetskom distribucijom usluge, komunikacija se odvija na drugačiji način. Iako nedostaje neverbalna komunikacija, eksperti su omogućili da se određeni dijelovi usluge ili novosti naprave primarnima ovisno o transakcijama koje vrši klijent. Mreža ne osigurava bliskost u mjeri u kojoj se ona može ostvariti izravnim kontaktom klijenta i službenika, ali profesionalnost i dalje ostaje na visokoj razini. Potrebno je osigurati kompatibilnost između sustava, klijenata, banaka i službenika koji još uvijek odrađuje vrlo komplekse i zahtjevne transakcije i kojim se ljudi u takvim situacijama nerijetko obraćaju.

Prednosti i mane ovakvog bankarstva vrlo su vidljive i moglo bi se reći očekivane, ali takve su se reakcije pokazale i kod većine drugih novosti koje su se pojavile na tržištu. Jasno je kako popularnost internetskog i mobilnog bankarstva raste proporcionalno s većim brojem mlađih stanovnika i s višim životnim standardom prisutnim u pojedinoj državi. Iako su

prednosti i benefiti za korisnike i banke mnogostruki, pozornost treba obratiti i na negativnosti. Riječ je o tome da je utjecaj na razvoj tehnologije teško očekivati. Međutim, međusobno podupiranje i stvaranje novih programa i aplikacija razvija potpuno novu i možebitno autonomnu granu poslovanja banaka.

2.3. Vrste usluga

Prilikom upotrebe mobilnog i internetskog bankarstva postoje određene usluge koje klijenti mogu upotrebljavati. Te usluge se, ovisno o pružatelju, odnosno banci, nastoje izjednačiti s onima koje korisnici mogu ostvarivati i tijekom posjeta bankama. Sveobuhvatnost usluge dodatno će motivirati klijente na korištenje mobilnog ili internetskog bankarstva te im pružiti dodatni osjećaj sigurnosti. U narednim godinama očekuje se porast broja usluga koje će se moći koristiti kod internetskog i mobilnog bankarstva.

Vrlo bitan i revolucionaran korak kod pojave internetskog bankarstva ponudila je mogućnost plaćanja računa elektroničkom uplatnicom. Primanje i plaćanje računa od tada je moguće bez obzira gdje se osoba nalazi, a smanjuje i nepotrebnu veliku upotrebu papira koja je dotad bila prisutna te vrlo povoljno utječe na uštedu vremena. Sustav internetskog računa objedinjuje elektroničku arhivu (e-Arhiva), elektroničku obavijest (e-Obavijest), elektronički nalog (e-Nalog), elektronički račun ili e-Račun i elektroničku povratnicu (e-Povratnica).⁹ Sistem i sve potrebne potvrde dostavljene su korisniku što je vrlo bitno s obzirom na eventualne naknadne nepravilnosti. Banke su pružanjem ove mogućnosti dodatno proširile svoje usluge i uzele dobar zalag za budućnost.

Internetsko bankarstvo, kao i mobilno, razlikuje se za privatne građane i obrtnike od onoga koje se tiče poslovanja poduzeća i trgovinskim vrijednosnicama. Na taj se način usluge dijele u tri osnovne skupine ovisno o korisniku usluge i njegovim potrebama. Kao i kod posjeta bankama nije isto želi li korisnik trgovati vrijednosnim papirima ili želi aktivirati neku mogućnost za privatne svrhe ili svrhe svoga poslovanja.

U svakom slučaju, sve tri navedene skupine, ovisno o pružatelju usluge, mogu obavljati određene aktivnosti putem Interneta to jest mobilnog uređaja. Takve aktivnosti odnose se na mogućnost provjere stanja samog računa te svih dosadašnjih aktivnosti. U skladu s tim provjerava se povijest uplata i isplata, plaćanje računa, kupovine te pregled aktivnosti po pitanju

⁹ Vidović, M. (2014.): Internet bankarstvo – Diplomski rad, Ekonomski fakultet Sveučilišta u Splitu, str.15.

štednje. Isto tako, stječe se uvid u sve vrste vremenskih ograničenja i limita po pitanju iznosa koji se može potrošiti. Velik broj aktivnosti koje mogu ostvariti pravne osobe razlikuje se po tome što takav račun ima uvide u plaćanje raznih naloga te kretanje prometa koje je nešto kompleksnijeg karaktera. Baš kao i kod privatnih, i kod pravnih osoba može se steći uvid u priljeve i rashode po računu. Oni se odnose na fiksne troškove i one koji variraju i nemaju neku stalnost. Ono što je specifično za usluge koje iskorištavaju dobrobiti tehnologije, a tiču se pravnih osoba, je da se ovlaštenja na korištenje internetskih i mobilnih računa definiraju samostalno. Naime, klijent ima pravo definirati određenu osobu kao administratora koji će naknadno definirati sve moguće korisnike, odnosno ljude koji će imati ovlaštenja srazmjerna odluci klijenata i administratora.

3. RAZVOJ INTERNET I MOBILNOG BANKARSTVA

Internet i mobilno bankarstvo razvijali su se i rasli kako je rasla važnost tehnologije. Naime, bankarstvo i trgovina idu ruku pod ruku i nerazdvojni su još od samih svojih početaka. Kako su se mijenjali trendovi i potrebe kupovine, plaćanja proizvoda i usluga koji se mogu pribaviti s drugog kraja svijeta, tako su i bankari odlučili razvijati sustave kojima će podupirati i olakšavati takvu trgovinu. U skladu s ubrzanjem trgovine i kupovine te zaokretima koji su se posljednjih desetljeća događali u ovoj krucijalnoj grani za opstanak brojnih poduzeća, a posljedično i država, pojavila se i potreba za promjenom bankarskih tradicionalnih i zastarjelih običaja. Osim potrošačkih navika po pitanju kupovine proizvoda, promijenile su se i životne navike koje su pokazale koliko je brzina i efikasnost važna u svakodnevnom funkcioniranju. Paralelno s promjenama navika potrošača, rasla je i uznapredovala tehnologija koja je bankama stvorila temelje za osnivanje ovakvih nimalo jednostavnih, jeftinih i kako se kasnije pokazalo važnih programa, odnosno sustava. Svaka inovacija ovakvog oblika sa sobom nosi velik broj rizika i njena kompleksnost upućuje na to koliko treba biti oprezan. Svaki povijesni dio internetskog i mobilnog bankarstva koji još uvijek doživljava temeljne promjene definirao ga je i oblikovao u sustav kakav je danas.

3.1. Počeci Internet i mobilnog bankarstva

Početak internetskog bankarstva može se promatrati iz perspektive razvoja Interneta. Čestom upotrebom internetskog preglednika počela se javljati potreba za izvođenjem plaćanja i transakcija na temelju internetskih mogućnosti.

Prvi put internetsko bankarstvo upotrijebljeno je 1983. kada je Škotska banka pronašla način kako omogućiti korištenje bankarskih usluga u Velikoj Britaniji. Taj sustav nazivao se Homelink i funkcionirao je tako da se baza podataka prikazivala na televizijskom ekranu koji je bio direktno spojen telefonskom linijom. Kao što je i danas slučaj, tako je u počecima sustava nazvanog Homelink bilo moguće čitati i prikazivati cjelokupnu statistiku i podatke vezane uz račune i slično.



Slika 2.: Tandata TD1400 Prestel System korišten za bankarstvo putem sustava Homelink

Izvor: <https://www.finextra.com/newsarticle/25443/uks-first-online-banking-service-homelink-hits-30>, pristup ostvaren 13. kolovoza, 2019.

Na *slici 2.* prikazano je posebno računalo kojim se u počecima odvijalo internetsko bankarstvo. Uložena su velika financijska sredstva kako bi se uspješno postavio ovakav instrument na kojem su se naknadno instalirali programi potrebni za izvođenje operacija važnih za bankarstvo.

U samim počecima internetskog bankarstva treba istaknuti kako je od pada Berlinskoga zida 1989. u tranzicijskim i razvijenim zemljama došlo do procesa liberalizacije.¹⁰ On je sa sobom uspješno donio i promjene važne za bankarski sektor. U to vrijeme, promjene u bankarskome sektoru odnose se ponajviše na isporuku ili distribuciju proizvoda i usluga. Osim toga, mijenjali su se običaji po pitanju radnog vremena i profitabilnosti proizvodnje pa su i takve promjene imale velik utjecaj na bankarski sektor. Razvoj je u počecima obilježila i godina 1994. kada je Stanford Federal Credit Union prvi pokušaj internetskog bankarstva izveo na teritoriju Sjedinjenih Američkih Država. Pomaci za konkurencijom bili su potrebni i tada pa je naredne godine Security First Network odlučila svoje poslovanje temeljiti na Internetu. Specifičnost je

¹⁰ Rončević, A. (2008.): Nove usluge bankarskoga sektora: razvitak samoposlužnog bankarstva u Hrvatskoj, ekonomski pregled, str.758.

bila u tome što nisu postojale fizičke lokacije koje postoje čak i danas nego samo internetski oblik bankarstva.

Ulaskom u novo stoljeće povećala se potreba za regulacijom po pitanju internetskog bankarstva. U tu svrhu osnovana je FFIEC (Federal Financial Institutions Examination Council) kao institucija koja propisuje regulaciju i norme te vodi brigu o svim nepravilnostima u financijskom poslovanju.¹¹ Institucija nastoji svojim radom promaknuti jednakost i univerzalnost u poslovanju te izjednačiti statuse klijenata po pitanju njihovih prava koliko je god to moguće. Ovakva regulacijska preokupacija koju ima FFIEC (Federal Financial Institutions Examination Council) ističe važnost opreza i brige po pitanju sigurnosti i brojnih nepravilnosti koje se mogu pojaviti prilikom financijskog poslovanja.

Nakon razvoja internetskog bankarstva, posljedično je uslijedio i razvoj mobilnog bankarstva. Brojne tehnološke novosti potaknule su razvoj programa i na mobilnim uređajima. Prvi uspješni pokušaj bio je kad je tvrtka Apple plasirala svoj mobilni uređaj koji je podržavao aplikaciju mobilnog bankarstva 2007. godine, a uzlet pametnih telefona povezanih s bankarskim uslugama od tada neprestano raste. Ostali pružatelji telekomunikacijskih usluga naknadno su lansirali svoje inačice sličnih aplikacija i osigurali da i njihovim kupcima bude dostupno isto.

3.2. Tradicionalno Internet i mobilno bankarstvo

Razvoj bankarstva u svakom je razdoblju svojeg razvoja, a tako i u tradicionalnom dobivao nove obrise. Prije svega, važno je da kod tradicionalnog bankarstva postoje karakteristike decentralizacije te disperzije ili uspostavljanja široke mreže poslovnica.¹² Svaka od tih poslovnica nudi velik broj proizvoda i usluga. Bankarstvo koje se smatra klasičnim tako je prinudilo klijenta da se on prilagodi banci kao ponuđaču usluga. Riječ je o tome kako su se zbog porasta varijabilnih i fiksnih troškova željeli minimizirati neki drugi troškovi. Potražnja je bila vrlo velika dok su se banke morale koncentrirati i na zapošljavanje određenog broja radnika koji bi uspješno popunio kapacitete.

U bankama su zato razvijali nove stavove i nove mogućnosti, a to je strategija za prodaju prilikom koje se koriste određene taktike, a to su:

¹¹ <https://www.ffiec.gov/about.htm>, pristup ostvaren 13.kolovoza, 2019.

¹² Rončević, A. (2008.): Nove usluge bankarskoga sektora: razvitak samoposlužnog bankarstva u Hrvatskoj, ekonomski pregled, str.760.

1. zaposlenici koji su motivirani i nagrađeni za povećanje prodaje,
2. gubljenje tržišnog udjela dolazi zbog slabijih prodajnih napora i
3. kao rezultat pojačanih prodajnih napora pojavljuje se porast profitabilnosti.¹³

Banke su počele određivati sve povezano s prodajom proizvoda i usluga te su posvetile veliku pažnju krajnjem profitu, odnosno strukturirale su poslovanje na način da se prilagođavaju i idu svojem krajnjem cilju, a ne osvajanju klijenta. Tradicionalne banke izgubile su svoj važni položaj i veliki značaj u trenucima kada je država počela nametati snažniju regulativu te na taj način direktno utjecala na bankarsko poslovanje. Istovremeno su njihove usluge počele gubiti na vrijednosti, odnosno tržište je bivalo sve manje zainteresirano.

Bilo je jasno kako banke moraju izaći iz svojih strogih okvira te se prilagoditi novim tržišnim oblicima. Primjerice, klijent je morao postati preokupacija, a njegova prava su vremenom bivala sve više zaštićena. Osim toga, bila je potrebna i modernizacija bankarskih sustava i usluga koje su pružali. Bankarski sustav od davnina je funkcionirao gotovo potpuno odvojeno od drugih sistema i industrija, iako su svi oni ovisili o financijskim sredstvima koje je regulirao i provodio bankarski sustav. Stoga je koegzistencija bankarskog sustava s ostalima bila velika i bilo je potrebno prionuti planiranju promjena koje će dugoročno mijenjati stroge okvire u kojima je bankarski sustav postojao. Upravo iz tog razloga, na temelju brojnih novih prodajnih filozofija koje su se razvijale u to vrijeme, mogu se uvidjeti određene specifičnosti poput:

1. povećanja tržišnog udjela – samoposlužno bankarstvo koje je privuklo nove klijente,
2. smanjivanje troškova – paralelno s povećanjem tržišnog udjela stvaraju se nove, jeftinije usluge koje pomažu bankama na mnogo načina,
3. masovna komunikacija – internetska komunikacija i pojačana komunikacija s korisnicima,
4. inovacije – unapređenje postojećih usluga i proizvoda te stvaranja i konstruiranje novih zahvaljujući upotrebi tehnologije i
5. razvijanje novih djelatnosti – trgovina raznim vrijednosnicama te osiguranjima.¹⁴

¹³ Rončević, A. (2008.): Nove usluge bankarskoga sektora: razvitak samoposlužnog bankarstva u Hrvatskoj, ekonomski pregled, str.760.

¹⁴ Rončević, A. (2008.): Nove usluge bankarskoga sektora: razvitak samoposlužnog bankarstva u Hrvatskoj, ekonomski pregled, str.759.

Prema tome, zbog novih potreba i promjene potrošačkih skupina shvaćeno je kako bankarski sektor mora promijeniti svoje uobičajeno poslovanje. Uz to, došlo je do spoznaje da će tehnološki aspekti preuzeti kontrolu nad ovim sektorom.

3.3. Moderno Internet i mobilno bankarstvo

Suvremeno bankarstvo teče ukorak s tehnologijom. Tehnološka dostignuća sada su gotovo u potpunosti preuzela sve važnije dijelove poslovanja te su, osim u trgovini i drugim sektorima, postale jednako važne i za bankarstvo. Broj banaka i korisnika Interneta u svrhu bankarstva znatno je drugačija od one koja se pojavljivala u samim počecima. Naravno, do toga je došlo i zbog razvoja preduvjeta potrebnih za takvu vrstu usluga.

Kao i ostatak poslovanja u suvremeno doba, pojačana je i važnost klijenata ili potrošača. Potrošači su sad više informirani nego ikad, a Internet koji omogućuje internetsko i mobilno bankarstvo omogućuje i dolaženje do informacija o bankama, troškovima i najboljim uslugama. Globalizacija je nametnula određene trendove i ostavila traga i na bankarstvu. Primjerice, globalna ekonomsko-gospodarska kriza, koja je zahvatila razne dijelove svijeta, doprinijela je tome da banke moraju prilagoditi svoje ponude i usluge kako bi ostale konkurentne. Banke nerijetko kombiniraju nekoliko usluga i proizvoda, a sve kako bi svoju ponudu učinile drugačijom, povoljnijom i dostupnijom za svog potencijalnog klijenta. Uz to, banke se sada nastoje konzultirati s klijentima, oslušivati njihova mišljenja i razne potrebe koje imaju. Za takvu vrstu konzultacija potrebni su školovani stručnjaci koji uspijevaju biti ukorak sa svim zahtjevima ovog uvelike kompleksnog sektora. Kako bi shvatili svoje klijente i omogućili im što bolju uslugu, banke nastoje provesti razna istraživanja te svojom uslugom i vještinama utjecati na njihovu odanost i lojalnost.¹⁵

Moderno bankarstvo može se prepoznati po centralizaciji, a teži tome da se stvaraju radna mjesta za sposobne informatičke stručnjake. Proces u kojem klijenti prelaze na noviji, internetski i mobilni oblik bankarstva svakako je još uvijek u oblikovanju, odnosno i dalje traje. Svjesnost klijenata danas je na vrlo visokom nivou posebice ako se uspoređuje s onime u prošlosti. Upravo ta visoka potreba za informiranošću te činjenica da je to sada moguće učiniti vrlo lako, ljudi, odnosno klijenti banaka i kupci njihovih proizvoda i usluga, odbacit će one koji to ne čine na njima zadovoljavajući način. Nezadovoljstvo manje skupine klijenata danas može

¹⁵ Rončević, A. (2008.): Nove usluge bankarskoga sektora: razvitak samoposlužnog bankarstva u Hrvatskoj, ekonomski pregled, str.762.

poljuljati poslovanje brojnih poduzeća, a banke su vrlo često na udaru zbog prirode i predmeta njihovog poslovanja. Činjenica je da je tehnologija u kombinaciji s brojnim drugim znanjima financijskih stručnjaka uspjela redefinirati tokove bankarstva. Potaknula je nešto pozitivniji imidž i reputaciju cjelokupnog bankarskog sektora. Uz to, pokazalo se uspješnim kako se bankarstvo može pozitivno mijenjati. O tome dovoljno svjedoči činjenica o rastu broja korisnika bankarskih usluga, točnije on-line bankarstva.

REGIJA	2000.	2001.	2002.	2003.	2004.
Zapadna Europa	18,6	28,0	37,8	47,7	57,9
Sjedinjene Američke Države	9,9	14,7	17,1	20,4	22,8
Japan	2,5	6,5	11,9	19,6	21,8
Azija – Pacifik (bez Japana)	2,4	4,4	6,8	9,8	13,8
Ostatak svijeta	1,0	1,7	3,1	5,1	6,1

Tablica 1.: Broj korisnika i razvijanje on-line bankarstva u glavnim regijama u svijetu (mil. korisnika)

Izvor: Rončević, A. (2008.): Nove usluge bankarskoga sektora: razvitak samoposlužnog bankarstva u Hrvatskoj, ekonomski pregled, str.761.

Prema *tablici 1.* vidljivo je kako je broj korisnika porastao tijekom godina u svim regijama svijeta. Potrošači i klijenti su tijekom pet uzastopnih godina prihvaćali inovaciju i postajali sve svjesniji njenih prednosti. S vremenom su se odlučili koristiti takvu vrstu usluge. Takvim uslugama manje banke uspjele su se održati na tržištu te se na neki način oduprijeti velikim lancima koji imaju internacionalno poslovanje. Manje su banke zaštitile svoj tržišni udio i ukoliko su pametno donijele određene odluke u vezi ponude i usluga, mogle su čak i preuzeti dio tržišta. Iako su investiranja za uspostavljanje on-line bankarstva velika, dobit može biti mnogo veća i tako spriječiti propadanje banaka.

Za takvu popularizaciju internetskih i mobilnih usluga u bankarstvu važna je skupina potrošača. Potpuno je drugačije predstavljati ovakve nove tehnologije i usluge različitim skupinama ljudi. Generacije koje su veliki ljubitelji ovakvih tehnoloških napredaka su oni koji su s tom tehnologijom gotovo pa odrasli. Ta skupina potrošača naziva se *milenijalci*. To su potrošači

rođeni u razdoblju od ranih 1980-ih do 2000-ih godina. Ono što ih odlikuje je poznavanje tehnologije i vrlo velika privrženost tehnologiji koja se preslikala i na njihov način trgovanja i kupovanja. Zahvaljujući tehnologiji kojom se svakodnevno koriste, upoznali su velik broj stvari vrlo brzo. Tu se jednim dijelom može uvrstiti i *generacija Z*, odnosno generacija ljudi rođenih nakon 1995. godine. To je generacija koja je odrasla zajedno s tehnologijom i ona je u njihovim životima prisutna od najranije dobi. Njihova potrošnja je dosta odmjerena, a vrlo često joj prethodi skupljanje većeg broja informacija. *Milenijalci*, a sada i *generacija Z* jako se oslanjaju na digitalne kanale. S obzirom na to da im je tehnologija sastavni dio života te da se njome dobro koriste, tehnološka dostignuća primjenjuju i u bankarstvu. Specifični su po tome što nisu toliko lojalni klijenti. Ukoliko im se nešto ne sviđa promijenit će pružatelja usluga. Jedan dio takvog razmišljanja proizlazi iz činjenice da je tržište zasićeno brojnim pružateljima usluga i svjesni su da će zamjenu za ono što žele naći vrlo brzo i lako. Primjerice, prijašnje generacije poput *Baby boomers* generacije ili *generacije X* za to nisu imale mogućnost i zato su ostajale vjerne jednoj usluzi i poduzeću. Isto tako, generacija *milenijalaca* sklona je otvarati više usluga u jednoj banci i oni su potrošači s najviše ugovorenih usluga. S obzirom na to da su relativno nepovjerljivi, radi dostupnosti informacija žele personalizaciju usluga koliko je to moguće. Osim što im je bitan personalizirani pristup, važno im je i brzo kupovati i dobivati kupljenu robu. Ono što je važno za pružatelje financijskih usluga je, da kao i poduzeća koja prodaju proizvode, budu svjesni da ova generacija teže stječe povjerenje te da su im potrebne brojne pogodnosti. To za banke može biti vrlo riskantno jer moraju odlučiti kako i gdje popustiti i što ponuditi potrošačima da bi ih pokušali zadržati. Pogodnosti su smanjene naknade ili paketi usluga što će im olakšati njihovo korištenje. Dakle, važno je da banke prepoznaju obilježja novijih skupina potrošača kako bi sukladno tome razvijali i prilagođavali svoju uslugu, a to već čine određeno vrijeme. Brojne novosti u poslovanju potrebno je prilagoditi i klijentima koji nisu pripadnici tih generacija pa to sve treba dovesti u dobru ravnotežu.

3.4. Razvoj u Republici Hrvatskoj

Bankarstvo je jedna od svakako najprofitabilnijih djelatnosti u brojnim zemljama svijeta, a izuzetak nije ni Hrvatska. Banke razlikuju svoje poslovanje ovisno o državi gdje posluju te su obvezne poštivati regulativne norme i zakonodavstvo te sve zakonske mjere koje donosi državni aparat. Hrvatska je imala razvoj specifičan za tranzicijske zemlje posebice nakon događaja iz devedesetih godina 20. stoljeća. S obzirom na to da su banke institucije koje

koriste i vlastiti kapital, ali i kapital svojih klijenata, trebalo je posebice oprezno postupati u razdoblju krize koja je nastupila samim krajem prošlog stoljeća.

Kako je Hrvatska bila sastavni dio Socijalističke Federativne Republike Jugoslavije bilo je potrebno razviti sustav koji će odgovarati novoj situaciji u kojoj se Republika Hrvatska našla. U tu svrhu osnovana je Hrvatska narodna banka, a ono što treba napomenuti je djelokrug Hrvatske narodne banke.¹⁶ Osim glavne uloge u vođenju monetarne politike, ova institucija bavi se još i održavanjem stabilnih cijena, izdavanjem hrvatske valute te upravlja međunarodnim pričuvama Republike Hrvatske. Isto tako, Hrvatska narodna banka izdaje odobrenja za rad, bavi se pitanjem platnog prometa i elektroničkog novca te kreditnim institucijama. Cilj Hrvatske narodne banke je i obavljanje poslova nadzora i usklađivanje poslovanja sa zakonima. Banka isto tako obavlja poslove za Republiku Hrvatsku koji joj pripadaju prema zakonu dok između ostalog donosi i podzakonske propise za stavke iz svoje nadležnosti. Hrvatska narodna banka središnja je banka u Republici Hrvatskoj i kao takva je dio sustava središnjih banaka u brojnim zemljama diljem Europe. Institucija središnje banke u Hrvatskoj obavlja sve poslove vezane uz financije te je u obavljanju svog rada u potpunosti neovisna i samostalna, a kao takva određuje i usmjerava monetarnu politiku u vrlo velikom obujmu. Važnost monetarne politike velika je za sve zemlje svijeta. Stoga je potrebno imati instituciju koja ne podliježe vanjskim pritiscima i koja će imati neovisnost u svakom smislu te riječi. Prije svega, to se odnosi na financijsku, institucionalnu, funkcijsku i osobnu neovisnost. Hrvatska narodna banka kao visokoprofesionalna institucija ima za cilj postići i održavati stabilnost cijena te pravilno i kvalitetno voditi monetarnu politiku Republike Hrvatske. Povijesna struktura i događaji iz prošlosti značajno su utjecali na profiliranje banaka u Hrvatskoj.

U razdoblju nakon 1995. godine broj je banaka u Republici Hrvatskoj rastao, a onda se postepeno smanjivao sve do 2004. godine. Konsolidiranjem političko-ekonomskog sustava stabilizirao se i bankarski sektor. Sve do 1998. godine, banke su većinom bile u vlasništvu fizičkih i pravnih osoba iz Hrvatske, a situacija se nakon toga polako mijenja. Naime, tada dolazi do preuzimanja i spajanja te povećanja broja banaka koje su u vlasništvu inozemnih ulagača. Na smanjivanje broja banaka utjecale su brojne stvari. Jedna od njih svakako je pravna regulativa, a ulazak stranih investitora samo je dodatno ubrzao taj proces. Banke su

¹⁶ <https://www.hnb.hr/o-nama/funkcije-i-struktura/uloga>, pristup ostvaren 20. kolovoza, 2019.

unaprjeđivale svoje poslovanje i osvajale tržišni udio jer su klijenti sada bili ti koji su tražili bankarske usluge zbog novonastale situacije.

U Hrvatskoj najviše prevladavaju univerzalne banke. Hrvatska je relativno mala zemlja s malim brojem stanovnika i još uvijek ne postoji potreba da bi se tržište banaka segmentiralo u toj mjeri kao u nekim većim i razvijenijim državama. Prema strukturi, hrvatsko bankarsko tržište može se smatrati oligopolnim. To znači da nekoliko poduzeća, u ovom slučaju banaka, egzistira na tržištu te je konkurencija jaka jer svaka banka obraća pažnju na poteze drugih. Dakle, situacija je na tržištu takva da ne postoji uređeni sustav poslovnica koje bi bile jednako raspoređene po cijelom hrvatskom teritoriju. Ono što je istaknuto je kako je 2000. godine izjednačen broj podružnica s brojem bankomata.¹⁷

Kako se stabilizirao broj banaka i kako je porastao broj bankomata došlo je do promjena u vidu poslovanja. Jedna od najznačajnijih je svakako pad bankarskih naknada i kamatnih stopa, a uz to rastao je i domaći bruto proizvod. Ta povoljna situacija utjecala je pozitivno i na razvoj bankarskoga sektora u Hrvatskoj. U tom periodu razvijale su se brojne strategije poslovanja i prodaje, a uvodili su se i novi proizvodi i usluge. To se odvijalo zahvaljujući simbiozi dobrih unutarnjih i vanjskih čimbenika. Razvijanje distribucijske mreže stvorilo je dobre temelje za poslovanje banaka, a sve ostalo naslanjalo se na tu bazu.

Pitanje kreditnih institucija i svih banaka u Republici Hrvatskoj uređuje Zakon o kreditnim institucijama (NN 159/13, 19/15, 102/15, 15/18). Taj Zakon je na snazi od 20. veljače 2018. i djeluje u skladu sa Zakonom o bankama koji je pod nadzorom Hrvatske narodne banke. Zakonom o kreditnim institucijama uređuju se brojna pitanja:

1. uvjeti za osnivanje, poslovanje i prestanak rada kreditnih institucija sa sjedištem u Republici Hrvatskoj kao i supervizija njihovog poslovanja,
2. uvjeti pod kojima pravne osobe sa sjedištem izvan Republike Hrvatske mogu pružati bankovne i/ili financijske usluge u Republici Hrvatskoj te
3. javna objava Hrvatske narodne banke na području supervizije kreditnih institucija i bonitetne regulative.¹⁸

¹⁷ Hrvatska narodna banka, (2000.): Bilten o bankama, godina V

¹⁸ <https://www.zakon.hr/z/195/Zakon-o-kreditnim-institucijama>, pristup ostvaren 20. kolovoza 2019.

4. PRIMJER ZAGREBAČKE BANKE D.D.

Zagrebačka banka d.d. godinama je vodeća banka u Republici Hrvatskoj, a članica je Uni Credita, uspješne paneuropske komercijalne banke. Osim što djeluje u matičnoj Hrvatskoj, svoje je poslovanje proširila i na susjednu Bosnu i Hercegovinu, u njezinu je vlasništvu UniCredit banka d.d. Mostar. Njihove su djelatnosti bankarstvo i financijske usluge. Što se tiče bankarstva, pokrivaju investicijsko bankarstvo, korporativno bankarstvo te bankarstvo za fizičke osobe. Zagrebačka banka d.d. ima 118 poslovnica, 870 bankomata te 597 000 korisnika internetskog bankarstva e-zabe, 437 000 korisnika mobilnog bankarstva m-zabe i 3845 zaposlenika.¹⁹

Zagrebačka banka d.d. proširila je svoje usluge na internetsko i mobilno bankarstvo. Banka nudi on-line bankarstvo u obliku e-zabe kao internetske usluge te m-zabe kao mobilne usluge. Uz to, specifično je što Zagrebačka banka d.d. ima mogućnost e-poslovnice kao izravne komunikacije s bankarom Zagrebačke banke d.d. Njihova tehnološka povezanost te uspješni poslovni rezultati na području primjene novih tehnologija osigurale su joj veliki broj novih klijenata te proširenje usluga za već postojeće klijente. Prilikom korištenja tih usluga korisnici dobivaju potrebne uvide i mogućnosti koje ostvaruju i tijekom posjeta poslovnici. Jedino što im je potrebno je da posjeduju preduvjete poput Interneta i autorizacije. Zahvaljujući tome postali su vodeća banka u Hrvatskoj.

4.1. Internet i mobilne usluge Zagrebačke banke d.d.

Internetsko bankarstvo Zagrebačke banke d.d. naziva se e-zaba. Internetsko bankarstvo omogućuje ugovaranje različitih bankarskih i nebankarskih usluga. Ono što je važno je da je to vrlo praktična i stalno dostupna vrsta usluge. Za internetsko poslovanje i vođenje računa klijentu je potreban pristup Internetu, računalo i token (m-token ili fizički token) koji se dobiva pri ugovaranju on-line bankarstva.²⁰ Naravno, uslugu e-zabe mogu koristiti samo klijenti Zagrebačke banke d.d. Korištenje te usluge ugovoreno je zajedno s korisnikom, odnosno klijentom banke te sukladno Općim uvjetima poslovanja Zagrebačke banke d.d.

¹⁹ <https://www.zaba.hr/home/o-nama/o-nama/pregled>, pristup ostvaren 26. kolovoza, 2019.

²⁰ <https://www.zaba.hr/home/e-zaba-internetsko-bankarstvo>, pristup ostvaren 20. kolovoza, 2019.

Mogućnosti koje Zagrebačka banka d.d. pruža svojim korisnicima obuhvaćaju:

1. provjeravanje stanja i prometa na računima,
2. mogućnost uvida u promet, transakcije i stanja kredita, rata i limita,
3. ugovaranje naloga za plaćanja u svim vrstama platnog prometa (U Hrvatskoj i inozemstvu),
4. primanje i plaćanje popunjenih naloga za plaćanje putem usluge i-Račun (tzv. predlošci),
5. kupovanje i prodavanje te konvertiranje inozemnih valuta,
6. ugovaranje i-Računa, m-zabe, m-tokena i Financijskog planera,
7. ugovaranje oročene štednje uz stimulativnu kamatnu stopu,
8. savjetovanje s bankarom i obavljanje pojedinačnih transakcija putem e-poslovnice,
9. prosljeđivanje potvrde primatelju putem elektroničke pošte ili na kućnu adresu,
10. trgovanje na svjetskim burzama putem usluge ZB Trader,
11. kupovanje, prodavanje i prenošenje udjela u ZB Invest fondovima,
12. ugovaranje trajnog naloga i davanje suglasnosti za izravno terećenje,
13. ugovaranje i obnavljanje police autoosiguranja,
14. aktiviranje kartica,
15. ugovaranje sastanka u poslovnicama te
16. ugovaranje predodobrenog gotovinskog kredita.

- > BRZI IZBORNIK
 - Računi - Stanje
 - Računi - Prometi
 - Plaćanja - Predlošci
 - Oročena štednja - Ugovaranje
 - Postavke brzog izbornika
 - > E-DOKUMENTI
 - > RAČUNI I KARTICE
 - > E-PLAĆANJA
 - > I-RAČUN
 - > M-ZABA
 - > E-BONOVI
 - > TRAJNI NALOZI / IZRAVNA TEREĆENJA
 - > ŠTEDNJA, ULAGANJA I OSIGURANJA
 - > MOJA E-ZABA
-
- > ZB TRADER
 - > FINANCIJSKI PLANER
-
- > ODJAVA

STANJE

Trebam  Obavijesti 9 Naslovnica  Stanje 

Stanje svih računa

Opis računa	Vlasnik	Broj računa	Stanje
tekući račun	JELENA PANKRETIĆ	HR3223600003241955134	[redacted]
žiro račun	JELENA PANKRETIĆ	HR2423600003116217961	[redacted]
oročena devizna štednja	JELENA PANKRETIĆ	2563774236	[redacted]
devizni račun	JELENA PANKRETIĆ	HR1023600003241955142	[redacted]

Provjerite mogućnosti koje Vam pruža ugovorena usluga [PAKET ZA MLADE](#).

Slika 3.: E-zaba za privatne korisnike

Izvor: Rad autora

Prednost korištenja e-zabe, prikazane na *Slici 3.*, sigurno je ušteda vremena i novaca. Naime, usluzi e-zabe korisnik može pristupiti uvijek te je time neovisan o radnom vremenu poslovnica. Ne postoji čekanje u redu i gužve, već se sve rješava puno jednostavnije i praktičnije putem računala. Uz uštedu vremena, korisnik korištenjem e-zabe štedi i novac. Naknade su mnogo povoljnije te se obavijesti i potrebne informacije dobivaju kompjuterski, a ne papirologijom kao dosad. U svakom trenutku, korisnik usluge zna što se događa s njegovim računom, vrlo je pregledno prikazano sve što mu je potrebno i sve o čemu se želi još informirati.

The screenshot displays the e-zaba portal for business users. At the top, there are navigation tabs: Stanje i promet, Platni promet, Uлагаčko poslovanje, Financiranje, Izvodi i računi, and eDok. The user profile is VALENT PANKRETIĆ | JELENA PROMET J.D.O.O. The main section is titled 'Dobrodošli u e-zaba poslovno bankarstvo'. It features a 'Stanje računa' form with fields for account number (HR6223600001102495434), currency (191 HRK KUNA), recipient name, and start/end dates (21.08.2019). Transaction types include 'Prometi po računu', 'Dugovni i potražni', and 'Dugovni'. A 'Tečajna lista' section is also present. Below the form is a table of transaction extracts:

Izvodi - Platno prometno poslovanje		Download					Status
IZVADAK BR: 0074 od: 20.08.2019.	PDF	Camt.053	XML	TXT	ZIP (TXT)	PDF	
IZVADAK BR: 0073 od: 17.08.2019.	PDF	Camt.053	XML	TXT	ZIP (TXT)	PDF	
IZVADAK BR: 0072 od: 16.08.2019.	PDF	Camt.053	XML	TXT	ZIP (TXT)	PDF	

Slika 4.: E-zaba za poslovne korisnike

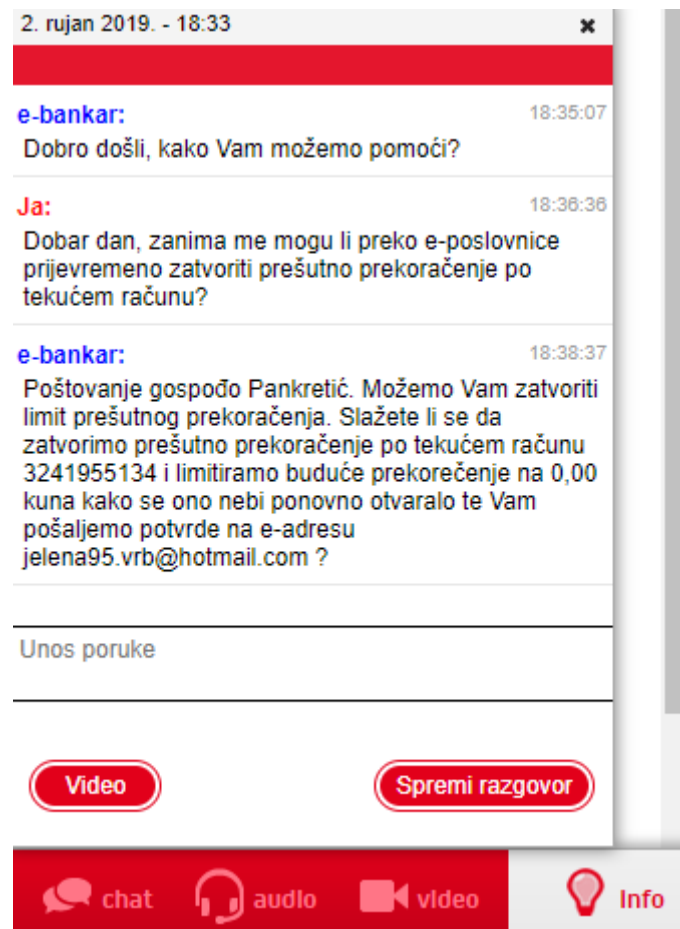
Izvor: Rad autora

Postoji i e-zaba za poslovne korisnike, prikazana na Slici 4. Ta je usluga namijenjena tvrtkama, obrtnicima, poduzetnicima te udrugama i ostalim klijentima koji imaju otvoren transakcijski račun u Zagrebačkoj banci d.d. Poslovnim korisnicima pruža se potpuna kontrola financijskog poslovanja sa znatno nižim naknadama. Za potrebe poslovnih korisnika također je povezana usluga internetskog i mobilnog bankarstva. Poslovnim korisnicima e-zaba donosi brojne pogodnosti poput:

1. provjeravanja trenutnog stanja i prometa transakcijskih računa, ulaganja, računa oročenih depozita te udjela u ZB Invest fondovima,
2. obavljanje platneprometnog poslovanja s inozemstvom,
3. učitavanje datoteka s nalogima,
4. provođenje isplate osobnih primanja,
5. dobivanje informacija o kreditnim parijama, akreditivima i garancijama
6. informiranje o iznosu i trajanju okvirnog kredita,
7. razmjenjivanje kupoprodajnih deviza i zaključnica,
8. provođenje zahtjeva za kupnju, prodaju i zamjenu udjela u ZB Invest fondovima,
9. dostavljanje naloga,

10. redistribucija m-zaba poslovnog bankarstva i preuzimanje aktivacijskih ključeva kao i redistribucija m-tokenaPS-a.²¹

Ovakva široka usluga za poslovne korisnike može olakšati poslovanje u velikoj mjeri. Veliki broj transakcija koje obavljaju poslovni subjekti zahtijevaju brzinu, točnost i preglednost što brojne banke, a tako i ova, danas nastoje ponuditi svojim poslovnim klijentima. Banka se na taj način integrira sa sustavom poslovnih klijenata. Poslovnim subjektima važno je i što mogu odrediti kada će se i prema kome koji nalog provesti, što znači da mogu upravljati prioritetima plaćanja.



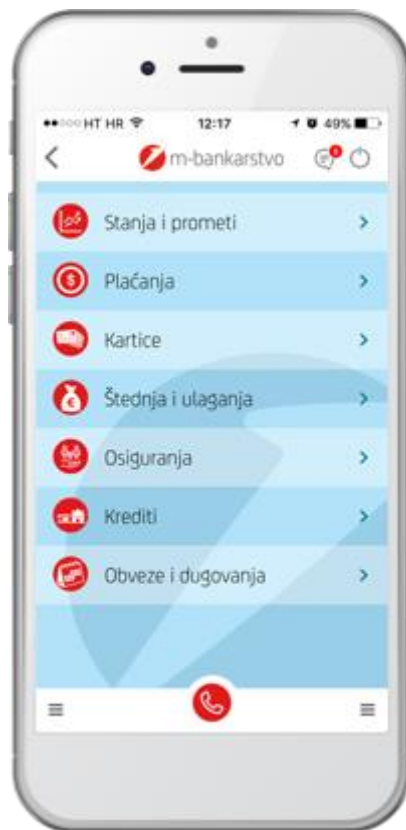
Slika 5.: E-poslovnica Zagrebačke banke d.d.

Izvor: Rad autora

Uz e-zabu postoji i e-poslovnica, prikazana na *Slici 5*. E-poslovnica vrlo je napredna usluga. Obavlja se putem internetskog bankarstva Zagrebačke banke d.d. Ovo je prva takva poslovnica u Hrvatskoj te funkcionira putem chata, videopoziva i audiopoziva. Ona se nalazi na e-zabi i

²¹ <https://www.zaba.hr/home/mali-poduzetnici/e-zaba-poslovno-bankarstvo>, pristup ostvaren 22. kolovoza, 2019.

dostupna je svakom korisniku e-zabe. Uz e-poslovnicu brzo i jednostavno dolazi se do podataka o proizvodima i uslugama banke, a sve putem komunikacije s djelatnikom Zagrebačke banke d.d.²² Klijenti se mogu savjetovati s bankarima te dobiti sve potrebne informacije o svojem poslovanju. Uz to, mogu provoditi i razne transakcije kao što su: promjena limita na karticama te svi ostali zahtjevi vezani za kartice, aktivaciju računa i usluga te promjene raznih modela za korisnike Ugovora o transakcijskom poslovanju, plaćanje u inozemstvu i prijevremene otplate obročnog plaćanja. Ovo je još jedan u nizu kvalitetnih poteza Zagrebačke banke d.d. Time su svojim korisnicima približili i personalizirali uslugu s obzirom da im je stvorena mogućnost izravnog savjetovanja s bankarskim službenikom. Ova je usluga besplatna i stalno dostupna. Ovime su zaokružili cjelokupnu ponudu internetskog bankarstva.



Slika 6.: M-zaba

Izvor: <http://www.apppicker.com/apps/367809781/mzaba>, pristup ostvaren 24. kolovoza, 2019.

²² <https://www.zaba.hr/home/e-poslovnica>, pristup ostvaren 23. kolovoza, 2019.

Zagrebačka banka d.d. prepoznala je opseg korištenja i svakodnevnu važnost mobilne tehnologije kod svojih klijenta te se vrlo uspješno odlučila na kreiranje mobilnog bankarstva. Mobilni telefoni u simbiozi s internetskom vezom postali su uobičajena praksa za korisnike. Kako se brojni proizvodi i usluge pretražuju upravo na internetskim preglednicima dolazi i do želje za kupovinom istih. Nastankom mobilnog bankarstva takva trgovina je maksimalno ubrzana i olakšana. Zagrebačka banka d.d. svoje mobilno bankarstvo uvela je 2007. godine aplikacijom m-zaba, prikazanom na *Slici 6*. Klijenti sada mogu poslovati vrlo jednostavno i na svakom koraku. Velik je broj korisnika zbog praktičnosti prihvatio uslugu mobilnog bankarstva. Broj korisnika i transakcija povećava se iz dana u dan te uz promjenu životnih navika veliki broj ljudi odlučuje se na ovaj korak. Zagrebačka banka d.d. u ovom je trenutku jedina bankarska institucija koja omogućuje otvaranje tekućeg i žiro računa te aktivaciju mobilnog bankarstva bez odlaska u poslovnicu.



Slika 7.: M-foto plati usluga Zagrebačke banke d.d.

Izvor: <https://www.zaba.hr/home/m-zaba-mobilno-bankarstvo>, pristup ostvaren 02. rujna, 2019.

Mobilno bankarstvo Zagrebačka banke d.d. fokusirano je na cijeli niz usluga kao što su:

1. provjeravanje stanja i prometa računa, kredita i štednje,
2. mijenjanje dnevnih limita po karticama i podizanje gotovog novca,
3. plaćanje i prenošenje gotovog novca na račune u Hrvatskoj,
4. trgovanja udjelima u fondovima ZB Investa i trgovanje ne svjetskim burzama uz ZB Trade,
5. ugovaranja gotovinskog, unaprijed odobrenog kredita,
6. obnavljanje obveznog autoosiguranja i putnog osiguranja,
7. ugovaranje dopunskog zdravstvenog osiguranja, osiguranaj imovine te privatne odgovornosti,
8. provjeravanje tečajne liste,
9. slanje potvrde o provedenom plaćanju putem elektroničke pošte ili na kućnu adresu,
10. pronalaženje najbližeg bankomata ili poslovnice u Hrvatskoj,
11. korištenje m-tokenom za ulazak u e-zabu,
12. plaćanje računa putem m-foto (prikazano na *Slici 7.*) ili i-Računa i
13. otključavanje aplikacije m-zabe ili aktiviranje na drugom uređaju.

Aplikacija je zaštićena posebnom šifrom koju zna samo korisnik. U slučaju gubitka mobitela, nakon trećeg pogrešnog unosa aplikacija se automatski blokira. Zagrebačka banka d.d. veliku pozornost daje unapređenju sustava i usklađenosti sa standardima kako bi sigurnost korištenja mobilnog bankarstva bila na najvišoj mogućoj razini. Aplikacija je vrlo jednostavna za korištenje te se sve navedene aktivnosti mogu obavljati putem m-zabe. To je vrlo širok popis usluga, ali potvrđuje kvalitetne poteze Zagrebačke banke d.d.

Osim što postoji m-zaba, sada postoji i jedna sasvim nova usluga, a to je m-novčanik ili usluga mobilnog novčanika. Za korištenje usluge m-novčanika potreban je pametni mobilni telefon s novijim operativnim sustavima i čipom koji omogućava komunikaciju s terminalima za plaćanje i bankomatima.²³ Uz to, treba imati ugovoreno i aktivirano mobilno bankarstvo te jednu od kartica kojom će se plaćati prilikom kupovine. Ova usluga također je odobrena samo klijentima Zagrebačke banke d.d. Najveća prednost ovakve usluge je brzina korištenja koja proizlazi iz jednostavnosti. Naime, m-novčanikom se plaća bez fizičkog korištenja. Odnosno dovoljno je otključati zaslon mobitela i prisloniti ga na uređaj prilikom kupovine. Odlično je i

²³ <https://www.zaba.hr/home/m-novcanik>, pristup ostvaren 24. kolovoza, 2019.

to što korisnik ne mora imati pristup Internetu, a isto tako ne treba imati pokrenutu aplikaciju m-zabe.

Dakle, brojne usluge Zagrebačke banke d.d. pokazale su spremnost na proširenje usluga i na maksimalno približavanje korisnicima. Usluge najviše koristi generacija *milenijalaca* koji čine polovicu ukupnih korisnika. Kako je ta generacija vrlo vjerna tehnologiji i sklona bržim rješenjima, za njih se usluge Zagrebačke banke d.d. čine idealnim rješenjem. Najčešće se provjerava stanje računa te se plaćaju režije dok se također vrlo često ugovaraju i proizvodi i usluge.

4.2. Načini autorizacije

Kada je riječ o internetskom i mobilnom bankarstvu Zagrebačke banke d.d. postoje dvije opcije autorizacije. Prva je fizički token Zagrebačke banke. Uz to, postoji i m-token kao besplatna usluga u m-zabi.

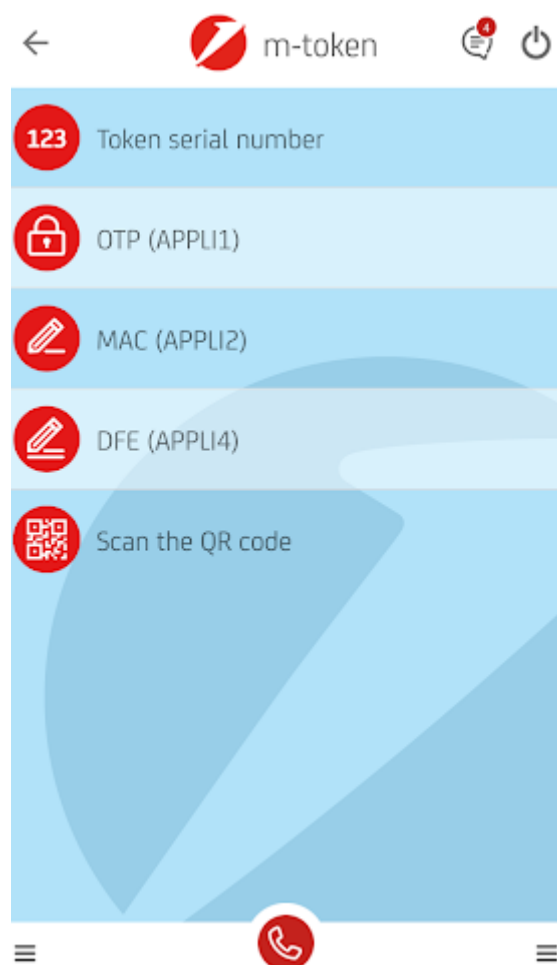


r

Slika 8.: Fizički token Zagrebačke banke d.d.

Izvor: https://security.foi.hr/wiki/index.php/Mobilno_bankarstvo.html, pristup ostvaren 24. kolovoza, 2019.

Na *Slici 8.* prikazan je fizički token Zagrebačke banke d.d. Token se koristi za identifikaciju korisnika te za potvrdu izvršenja transakcija. Token je zaštićen posebnom lozinkom, a njime se korisnici služe kad se žele prijaviti u on-line bankarstvo putem Interneta, odnosno u e-zabu. Isto tako, koristi se u kupovini putem Interneta te za prijavu u sustav e-Građana. Osim fizičkog tokena postoji i m-token ili mobilni token kao dopuna za cjelokupni sustav. Razlikuje se od fizičkog tokena po tome što je instaliran na mobilnom uređaju. Mobilni je token aplikacija na mobitelu koja je po tome konstantno dostupna, a samim time praktičnija nego fizički token. I ono što je važno je da imaju istu svrhu, ali da m-token danas može funkcionirati samostalno, bez fizičkog tokena, a moguće je imati i oba.



Slika 9.: M-token Zagrebačke banke d.d.

Izvor: <http://appnaz.com/hr/android/m-zaba-hr.asseco.android.zaba>, pristup ostvaren 02. rujna, 2019.

Na *Slici 9.* prikazan je m-token Zagrebačke banke d.d. On u potpunosti može zamijeniti fizički token, a osim njega omogućuje i dodatne usluge. Na primjer, mobilni token služi za slanje deviznih doznaka u inozemstvo putem e-zabe. Isto tako, uz pomoć mobilnog tokena mogu se ugovoriti predodobreni gotovinski krediti te se skeniranjem QR koda mogu brzo i jednostavno potpisivati nalozi u e-zabi. Putem napredne opcije DFE može se sigurno plaćati. M-token je siguran jer se pokreće unosom lozinke te je kao i ostale usluge u potpunosti besplatan za sve klijente Zagrebačke banke d.d. Sigurnost je osigurana na način da korisnik unosi lozinku od maksimalno devet brojeva te ju sam/a može promijeniti u bilo kojem trenutku.²⁴

4.3. Korištenje usluge

Korištenje usluga Zagrebačke banke d.d. ima posebnu proceduru. Internetsko se bankarstvo može ugovoriti u bilo kojoj poslovnici s tim da osoba koja to želi učiniti mora imati tekući račun u Zagrebačkoj banci d.d. Od tehničkih preduvjeta, klijent mora imati računalo s pristupom Internetu. Osim toga, prije korištenja internetskog bankarstva važno je da se korisnik prijavi u e-zabu. To se čini tako da je potrebna identifikacija tokenom, a e-zabi za građane pristupa se na internetskoj stranici Zagrebačke banke d.d. Za m-token odabire se ekvivalentna opcija u m-zabi te se unosi određena lozinka. Potom se dobiva uvid u serijske brojeve tokena i unose se potrebni podaci.

Po pitanju usluge važna je suradnja s tvrtkama Microblink i Asseco SEE. Naime, sada korisnici mogu otvoriti žiro i tekući račun te aktivirati m-zabu bez odlaska u poslovnicu. Po tome Zagrebačka banka d.d. u potpunosti predvodi na tržištu s obzirom da su još uvijek jedini koji su to omogućili.

²⁴ <https://www.zaba.hr/home/token>, pristup ostvaren 26. kolovoza, 2019.

5. ZAKLJUČAK

Tehnološkim napretkom promijenile su se brojne industrije i sustavi, a tako i bankarski sustav. Osim napretka tehnologije, ključnim su se u ovom slučaju pokazale i velike promjene na tržištu te potpuno drugačiji modeli potrošača nego što je to dosad bio slučaj. Promjenom načina kupovanja, trgovine te svakodnevnim korištenjem interneta banke su bile primorane promijeniti stvari u svojoj inače teško promjenljivoj strukturi.

Iz tog razloga financijske i bankarske institucije odlučile su unaprijediti i poboljšati svoje usluge. Iskoristile su naprednu tehnologiju te stvorile internetsko i mobilno bankarstvo. U takve su korake bila uključena i poduzeća koja se bave tehnologijama potrebnim za takve poteze. Osim njih, potrebni su i analitičari i brojni drugi financijski stručnjaci.

Internetsko i mobilno bankarstvo brojnim se bankama pokazalo kao vrlo dobar potez s kojim su promaknuli svoje poslovanje. Najvažnije je što su zakoračili u potpuno novi svijet te okrenuli svoje dosadašnje poslovanje u jednom sasvim novom smjeru. Time su osvojili nove generacije potrošača koje su odrastale zajedno s tehnologijom, a koje već sada čine dio poslovnog svijeta. Između ostalog, prednosti ovakvog načina poslovanja i njima će donijeti mnogo. Jedna od glavnih stvari je ušteda i vremena i novca te fokusiranje na druge bankarske poslove.

Zagrebačka banka d.d. na hrvatskom tržištu ima mnogo uspjeha po pitanju internetskog i mobilnog bankarstva. Ima opciju internetskog i mobilnog bankarstva za privatne i poslovne subjekte. Naknadno su se razvile usluge e-poslovnice i m-novčanika što je dodatno populariziralo usluge ove banke te ih uistinu promaknulo na najviša mjesta po pitanju bankarskih usluga.

LITERATURA

1. Chanon, J. (2013.): Internet banking, benefits ad challenges in an emerging economy, Int. Journal of Research in Business
2. Hrvatska narodna banka, (2000.): Bilten o bankama, godina V
3. Milanović, Glavan, Lj., Čibarić, A. (2015.): Analiza korištenja internet bankarstva među studentskom populacijom u Republici Hrvatskoj, Ekonomski fakultet Sveučilišta u Zagrebu
4. Panian, Ž. (2000.): Elektroničko trgovanje, Sinergija, Zagreb
5. Rončević, A. (2006.): Nove usluge bankarskog sektora, ekonomski pregled, str.765.
6. Vidović, M. (2014.): Internet bankarstvo – Diplomski rad, Ekonomski fakultet Sveučilišta u Splitu

WEB IZVORI

1. Analitichar. (3. svibanj 2014.) *Internet bankarstvo*
Preuzeto sa: <https://analitichar.wordpress.com/2014/05/03/internet-bankarstvo/>, pristup ostvaren 10. kolovoza, 2019.godine
2. AppNaz.com (N.D.) *M-zaba Aplikacije slobodno preuzimanje.*
Preuzeto sa: <http://appnaz.com/hr/android/m-zaba-hr.assec.android.zaba>, pristup ostvaren 02. rujna 2019.
3. AppPicker. (N.D.) *M-ZABA – MOBILNA APLIKACIJA ZAGREBAČKE BANKE.*
Preuzeto sa: <http://www.apppicker.com/apps/367809781/mzaba>, pristup ostvaren 24. kolovoza 2019.
4. FFIEC. (29. kolovoza 2018. About the FFIEC
Preuzeto sa: <https://www.ffiec.gov/about.htm>, pristup ostvaren 13.kolovoza, 2019.
5. FFIEC IT Examination Handbook Info Base. (N.D.) *Definition of E-Banking.*
Preuzeto sa: <https://ithandbook.ffiec.gov/it-booklets/e-banking/introduction/definition-of-e-banking.aspx>, pristup ostvaren 10. kolovoza 2019.
6. Finextra. (18. studenoga 2013.) *UK's first online banking service Homelink hits 30*
Preuzeto sa: <https://www.finextra.com/newsarticle/25443/uks-first-online-banking-service-homelink-hits-30>, pristup ostvaren 13. kolovoza, 2019.
7. Hrvatska narodna banka (17. studenoga 2015.) *Uloga*
Preuzeto sa: <https://www.hnb.hr/o-nama/funkcije-i-struktura/uloga>, pristup ostvaren 20. kolovoza, 2019.
8. SIS Wiki. (8. lipnja 2014.) *Mobilno bankarstvo*
Preuzeto sa: https://security.foi.hr/wiki/index.php/Mobilno_bankarstvo.html, pristup ostvaren 24. kolovoza 2019.
9. Zagrebačka banka. (N.D.) *Pregled. O nama.*
Preuzeto sa: <https://www.zaba.hr/home/o-nama/o-nama/pregled>, pristup ostvaren 23. kolovoza, 2019.
10. Zagrebačka banka d.d. (N.D.) *Token.*
Preuzeto sa: <https://www.zaba.hr/home/token>, pristup ostvaren 26. kolovoza, 2019.

11. Zagrebačka banka d.d. (N.D.) *E-zaba poslovno bankarstvo*.
Preuzeto sa: <https://www.zaba.hr/home/mali-poduzetnici/e-zaba-poslovno-bankarstvo>, pristup ostvaren 22. kolovoza, 2019.
12. Zagrebačka banka d.d. (N.D.) *E-poslovnica*.
Preuzeto sa: <https://www.zaba.hr/home/e-poslovnica>, pristup ostvaren 23. kolovoza, 2019.
13. Zagrebačka banka d.d. (N.D.) *M-novčanik*.
Preuzeto sa: <https://www.zaba.hr/home/m-novcanik>, pristup ostvaren 24. kolovoza, 2019.
14. Zagrebačka banka d.d. (N.D.) *M-zaba mobilno bankarstvo*.
Preuzeto sa: <https://www.zaba.hr/home/m-zaba-mobilno-bankarstvo>, pristup ostvaren 02. rujna 2019.
15. Zakon.hr (N.D.) *Zakon o kreditnim institucijama*.
Preuzeto sa: <https://www.zakon.hr/z/195/Zakon-o-kreditnim-institucijama>, pristup ostvaren 24. kolovoza 2019.

POPIS SLIKA

Slika 1.: Podjela elektroničke trgovine	4
Slika 2.: Tandata TD1400 Prestel System korišten za bankarstvo putem sustava Homelink .	13
Slika 3.: E-zaba za privatne korisnike	29
Slika 4.: E-zaba za poslovne korisnike.....	30
Slika 5.: E-poslovnica Zagrebačke banke d.d.	25
Slika 6.: M-zaba	26
Slika 7.: M-foto plati usluga Zagrebačke banke d.d.	27
Slika 8.: Fizički token Zagrebačke banke d.d.	29
Slika 9.: M-token Zagrebačke banke d.d.	30

POPIS TABLICA

Tablica 1.: Broj korisnika i razvijanje on-line bankarstva u glavnim regijama u svijetu (mil.korisnika)	17
--	----