

1. UVOD

Razvoj informacione i telekomunikacione tehnologije stvorio je uslove za globalizaciju poslovanja. Glavni cilj je postao da se bez obzira na geografske distance što brže i efikasnije povežu klijenti i tokovi informacija. U uslovima vrlo jake konkurencije gdje postepeno nestaju razlike između banaka, investicionih banaka, brokerskih firmi i osiguravajućih kompanija, finansijske organizacije su pod stalnim pritiskom da zadrže korisnike svojih usluga, smanje troškove, upravljaju rizikom i koriste tehnologiju kao izvor konkurentne prednosti. Model globalne organizacije i jake konkurencije zahtijeva novu koncepciju pristupa banaka u njihovom poslovanju, o čemu svjedoče sve veća ulaganja u specijalizovanu i prema klijentu orijentisanu tehnologiju. Internet je jedna od tih tehnologija.

Moderan životni ritam i razvoj tehnologije izuzetno utiču na razvoj bankarskog poslovanja. Dostupnost različitih, prilagodljivih i cjenovno konkurentnih bankovnih usluga uz upotrebu modernih tehnologija, postaje temelj današnjeg bankarstva i društva.

Elektronsko bankarstvo je postalo nužno u ponudi svake moderne banke, a prilagođavanje potrebama korisnika osnovni vodič, koji danas može donositi konkurentne prednosti. Korisnika koji obavljaju bankovne usluge elektronskim putem je iz dana u dan više, a potreba za modernim komuniciranjem s korisnicima sve veća.

Elektronsko bankarstvo namijenjeno je fizičkim osobama, vlasnicima tekućeg ili poslovnog računa odnosno ovlaštenim osobama na tim računima, te vlasnicima deviznih računa. Jednostavnim klikom miša korisnici mogu pregledati stanje i promet na računima, plaćati svoje obaveze preko uplatnica i virmana, prenositi sredstva među računima, rezervirati gotovinu, plaćati u inostranstvu, pregledavati kursne liste i slično, bez napuštanja svog radnog mjesta ili kuće.

Elektronsko bankarstvo odlikuje se svojom brzinom, jednostavnošću i pouzdanošću, čime se postiže maksimalna ugoda kod rada, ponekad toliko bitna za korisnika.

Da bi privukle i zadržale kupce, banke moraju da idu u korak sa vremenom. Pojavom elektronskog bankarstva, koje je nastalo kao rezultat razvoja informacionih i komunikacionih tehnologija, banke dobijaju još jedan izvor konkurentnosti.

Da bi klijent banke adekvatno mogao da upravlja svojim sredstvima, potrebna je tačna i pouzdana informacija o stanju njegovog računa u banci. Tradicionalni model pribavljanja ovakve informacije podrazumijeva odlazak do šaltera banke ili zvanje odgovarajuće ekspoziture, što iziskuje znatan utrošak vremena i novca. Upravo zbog ovoga, banke, pojavom nove tehnologije izlaze u susret svojim potrošačima. One se, uvažavajući ubrzani tempo života, opredeljuju da zadovolje potrebu svojih klijenata da bilo kada i bilo gdje, brzo i diskretno dobiju korisne i tačne informacije o stanjima njihovih računa.