

UVOD

Razvoj informacionih tehnologija krajem dvadesetog i početkom dvadeset i prvog vijeka doveo je do razvoja softverskih alata i paketa koji korisnicima nude brži, komforniji, sigurniji i pouzdaniji pristup podacima i informacijama, odnosno lakše i brže obavljanje raznih poslova iz djelokruga svog rada. Svima nam je poznato da živimo u periodu kada su informacije od suštinskog značaja za život i opstanak ljudi. Značaj informacija postaje sve veći, i prema procjenama, u posljednjih deset godina svjetska akumulacija znanja, a samim tim i akumulacija informacija je udvostručena. Tako se danas veoma često kaže: „U prednosti je onaj koji ima pravu informaciju“. Ljudski vidici su mnogo širi uz pomoć informacionih tehnologija i progresa koji nastaje zahvaljujući njima.

Banke su takođe dio ovog trenda, tako da razvoj i značaj informacionih sistema i tehnologija ima izuzetan uticaj i na rast i razvoj poslovnih banaka. Informacioni sistemi u poslovnim bankama zadovoljavaju osnovne potrebe svojih klijenata, imaju veliki uticaj u oblasti inovacija oblika plaćanja, kao što su elektronsko plaćanje, POS terminali, bankomati. S druge strane, omogućavaju pristup informacijama preko Interneta i priključuju se modernom bankarskom sistemu na razvijenom svjetskom finansijskom tržištu. Osjetljivost korisnika bankarskih usluga na kvalitet, brzinu, pouzdanost, tačnost, predusretljivost, sigurnost, poštenje i ljubaznost je takva da je nemoguća bez kvalitetnog informacionog sistema.

Informaciona i komunikaciona tehnologija, kao važan element u sistemu ekonomije, utiče na promjenu ekonomske strukture nacionalnih ekonomija i svjetske privrede u cjelini i modifikuju ponašanje ekonomskih subjekata. Elektronski način poslovanja donosi mnogo koristi, kako za poslovne organizacije, tako i za privredu uopšte.

Pojava navedenih informacionih i komunikacionih tehnologija kao i razvoj elektronskog poslovanja koje je iziskivao novije i modernije sisteme plaćanja, tokom druge polovine XX vijeka, uslovalo je nastanak tzv. online ili elektronskog bankarstva (Electronic banking; e-banking; Online Banking) koje predstavlja najsavremeniji način obavljanja poslova platnog prometa između banke i njenih klijenata.