

UVOD

Telefoni i televizori koriste se svakodnevno od strane mnogih klijenata, uz ove medije internet je postao važan i koristan za sve veći broj klijenata. Internet je postojao od kasnih 1960-ih, ali za većinu stanovnika tog vremena bio je dostupan samo vladama i za naučno-istraživačke svrhe. Do sredine 1990-ih, kada su web sučelja (interfejsi) poboljšani, postala je dostupna javnosti i E-trgovina, čime su kompanije i preduzeća mogli da nude svoje proizvode i usluge na webu, odnosno internet stranicama.

Današnji svijet je postao nezamisliv bez interneta i njegovih mogućnosti. Svakako jedan od zapaženih uticaja je na bankarski sektor koji je doživio procvat razvojem informacionih tehnologija. Skoro sve usluge koje su nam danas poznate na makar jedan način se odvijaju preko umreženosti, odnosno povezanosti korisnika i banke preko interneta.

Elektronska trgovina je postala moguća u ranim 1990-im godinama kada je internet bio otvoren za komercijalnu upotrebu. Zbog dostupnosti interneta 24 sata 7 dana u sedmici postalo je važno za korisnike ući u trag i pratiti svoje transakcije kako se odigravaju kako bi se osigurala stabilnost i sigurnost računa. Dakle, to je postalo je vrlo važno da postoje banke koje mogu poslužiti, podržati i raditi e-trgovinu između preduzeća i potrošača ali stalno kao što je rečeno 24 sata 7 dana u sedmici. Banke pružaju bankovne usluge i sisteme koji se povezuju sa stranicama elektronske trgovine dopuštajući korisnicima da provjere svoje transakcije online, omogućava kompanijama da ostvare svoje ciljeve, a omogućavaju korisnicima da upravljaju svojim novcem kako bi ostvarili svoje finansijske transakcije.

Predmet istraživanja

Predmet ovog istraživanja je elektronsko bankarstvo, njegov razvoj specifičnosti, prednosti nedostaci i zastupljenost. Poseban osvrt u radu je na primjenu elektronskog bankarstva na našim prostorima, konkretno na primjeru Sberbank-e

Cilj istraživanja

Ovo istraživanje je provedeno kako bi se procijenili izgledi i izazovi E- bankarstva na našem području sa posebnim osvrtom na E – bankarstvo Sberbank-e. Posebni ciljevi se odnose na provjeru informisanosti potencijalnih i postojećih klijenata o korištenju, prednostima i nedostacima ovakvog vida bankarstva.

Obrazovanje klijenta i marketing E-bankarskih proizvoda treba biti ključna strategija koja će se koristiti kako bi se privuklo više klijenta, povećanje sigurnosti E-bankarskih proizvoda, smanjivanje troškova za E-bankarske proizvode i povećanje prodajnih mjesta odnosno više bankomata u zemlji.

Glavna hipoteza

Glavna hipoteza rada glasi: Za mnoge komitente, elektronsko bankarstvo znači 24-satni pristup gotovini putem bankomata (ATM) ili direktna uplata plate ili provjeru štednih računa. Ali, elektronsko bankarstvo uključuje mnoge različite vrste poslova, prava, odgovornosti - a ponekad, naknada.

Korisnici mogu pronaći neke usluge elektronskog bankarstva praktičnije za njihov individualni stil života koji se svakako razlikuje od drugih. Bankarstvo online omogućava klijentu da da depozit, plaća račune itd. sve s klikom miša.

Za online bankarstvo klijenti faktor praktičnost ocjenjuju kao visok. Nema više potrebe da osobe čekaju od banke provjeru stanja računa da stigne na mail - on ili ona mogu provjeriti stanje svakog dana samo prijavljivanjem na račun. Uz provjeru stanja i transakcije, klijenti mogu primjetiti odstupanja odmah i nositi s njima brzo. To se može učiniti bilo gdje, sve dok osoba ima pristup Internetu. Pošto se računi plaćaju online, nema potrebe da se pišu čekovi, šalju i plaćaju u pošti, to je eliminisano. Kada se upiše iznos i provjeri primaoc, sredstva se automatski odbijaju sa računa pošiljaoca.

Budući da je trošak za banku minimalan, trošak za klijenta, u mnogim slučajevima, takođe je minimalan. Iako može biti naknada za neke online bankarske transakcije, često su izuzetno niske. Oni koji koriste ovu vrstu bankarstva često se slažu da je vrijedan svake pare, a to da nema potrebe potrošiti svu subotu ujutro u stajanju u prepunoj banci je opravdanje za većinu.

Online bankarstvo također eliminiše trošak papira, što je plus, ne samo za one koji imaju za posao rukovanje sa papirologijom, već i za okolinu.

Sporedna hipoteza

Sporedna hipoteza rada glasi: Pojavom trenutne tehnologije, kao što su korištenje interneta je brzo razvijanje stalno donose nove dimenzije našem svakodnevnom životu. Bankarska industrija je jedna od sektora koji ima mnogo koristi od razvijanja tehnologije uvođenjem elektronskog bankarstva (E-bankarstvo) sistema koji omogućuju jednostavan pristup bankarskim uslugama.

Metodologija rada

Kroz ovaj rad se proteže nekoliko tehnika i metoda prikupljanja podataka i izvođenja zaključaka.

Na prvom mjestu korištena je analiza, kao osnov za bolje razumijevanje materije i suštine bankarskom sektora, elektronskog bankarstva, prednosti, nedostataka različitih servisa.

Kao drugi metod korištena je induktivno i deduktivno zaključivanje, odnosno od opšteg ka pojedinačnom i od pojedinačnog ka opštem zaključivanju.

U trećem dijelu rada je korišten intervju i anketa kao načini prikupljanja podatak, kao i statistička obrada podataka radi boljeg sagledavanja trenutne situacije.

U samom zaključku je korištena metoda sinteze gdje je objedinjeno sva saznanja koja su stečena tokom istraživačkog rada.

Struktura rada

Rad je organizovan u tri glavne cijeline.

Prva cjelina se odnosi na opšto upoznavanje sa elektronskim bankarstvom, razvojem, prednostima, nedostacima, zatim istorijskim razvojem na našem području. Poseban akcent u ovom dijelu je na vrstama elektronskog bankarstva pošto je ono rašrenije nego što klijenti imaju predstavu i može se izvoditi na više načina. Zatim, akcent je stavljen na sigurnost i odbranu sistema od napada. Sigurnost je najvažnija za svakog korisnika online servisa jer želi da zaštiti svoje povjerljive podatke, o transakcijama, lične podatke kao i zloupotrebu njegovog računa u bilo kojem smislu.

Drugi dio rada obuhvata primjenu elektronskog bankarstva na primjeru Sberbank-e. Ova cjelina je takođe razrađena na nekoliko podnaslova radi boljeg praktičnog razumijevanja funkcionisanja sistema elektronskog bankarstva sa posebnim osvrtom na elektronsko bankarstvo za fizička lica i njegovo razlikovanje od primjene sistema i aplikacije za pravna lica. Takođe u ovom dijelu se nalaze opšte stavke iz ugovora kao i potrebni uslovi kako bi klijent uopšte mogao dobiti korisničko ime i lozinku da bi mogao koristiti servis. Tu se nalaze obaveze banke i klijenta i određene naknade.

Treći dio rada se odnosi na manje istraživanje koje je sprovedeno u cilju provjere upoznatosti javnosti Republike Srpske o elektronskom bankarstvu. Istraživanje je sprovedeno na području Banja Luke i Doboja i obuhvatalo je 30 ispitanika, zaposlenih, sa različitim zanimanjima. Data je analiza rezultata, objašnjenje i statistički prikaz istog.