

1. UVOD

Često kažemo da u svijetu vladaju finansijske ustanove, banke, i one u mnogim slučajevima određuju pravila ponašanja u poslovnom svijetu. Gotovo da ne postoji ni jedna firma, ni kompanija koja tokom svog poslovanja ne iskaže potrebu za određenim finansijskim sredstvima, bilo za početak rada, proširenje poslovanja ili, ipak, uvođenje novih savremenih tehnologija. Sam proces poslovanja kompanije i svih poslovnih subekata odvija se putem finansijskih organizacija, banaka, kao i mnogi poslovi vezani za stanovništvo.

Razvojem informaciono-komunikacionih tehnologija došlo je do drugačije organizacije svjetskog tržišta, obično kažemo do globalizacije tržišta. U tim promjenjenim strukturama poslovanja ne može se isključiti ni bankarski sektor koji je među prvima i uključio elektronsko poslovanje kao vid svoga poslovanja. Sasvim je jasno da banke ne mogu opstati na svetskom tržištu bez razvoja informacionog sistema sa uključenjem na Internet, i upotrebe elektronskog bankarstva.

Razlozi zbog kojih se banke pojavljuju i rade na Internetu su sljedeći:

Savaranje imidža inovativne firme, koja je u stanju da svojim korisnicima ponudi najsavremenija tehnološka rješenja.

Bolje i veće interaktivne mogućnosti. Za banku koja se u tržišnim uslovima bori za svakog svog komitenta, najvažnija je komunikacija sa njim. U klasičnim uslovima banka je mogla da komunicira samo dok je trajalo radno vrijeme, ili preko nekog informativnog šaltera koji bi radio neprekidno. Ovakav način poslovanja stvarao je ograničenja u komunikaciji.

Interaktivne mogućnosti komuniciranja preko Interneta su praktično neograničene i samo je pitanje do kog nivoa banka ima interesa da se angažuje.

Mogućnost racionalizacije potencijala banke. Banka prenošenjem određenih servisa na Internet redukuje troškove poslovanja, jer ne mora - za povećanje broja komitenata, da otvara novi poslovni prostor, da ga oprema i zapošljava nove službenike. Ovo je posebno interesantno za one geografske regione gdje banka nema mrežu ili ima mali broj komitenata. Sa Internetom banka može da pokrije

znatno veći geografski prostor ne otvarajući nove ekspoziture. Veliki broj informacija koje banka može da stavi svojim korisnicima na raspolaganje u principu nisu dostupni širem krugu njenih korisnika. To se odnosi na mogućnosti plasmana i kreditiranja po najpovoljnijim uslovima, inostrana plaćanja, savetodavne funkcije i dr.

Samouslužno bankarstvo je korisno, podjednako i za banku i za korisnika, jer korisnik ima servise 24 časa dnevno, 7 dana u nedelji, a banka bez povećanja broja zaposlenih radi 24 časa dnevno.

Banka, svojom pojavom na Internetu dokazuje svoje konkurentne mogućnosti i svoj razvoj, kao solidna, stabilna i tehnološki napredna firma.

Iskustva naprednijih zemalja pokazuju da banka bez razvijenog sistema elektronskog bankarstva više neće biti u stanju da preživi. Razlog za to jeste konkurentna ponuda, odnosno potreba za kvalitetnijim finansijskim servisom.

Sa stanovišta konzumenata bankarskih usluga, za očekivati je da niži troškovi banke rezultuju višim kamatama na depozite, nižim provizijama na usluge i posebno mogućnost plaćanja on-line. Nimalo nije beznačajno da ne moraju čekati u redovima, trošiti vrijeme i sve to samo u radno vrijeme bankarskih šaltera.