

# UVODNI DIO

Informacione i telekomunikacione tehnologije omogućile su da tok novca i informacija teče brže nego ikada prije. U tom smislu, i elektronsko bankarstvo predstavlja vrhunac ponude banaka i ono omogućava klijentima brži protok informacija i novca.

Danas, banke, a i druge finansijske institucije pokušavaju da što boljom uslugom zadrže i pridobiju nove klijente. U tom smislu banke sve više ulažu u poboljšanje svojih usluga, a posebno da omogućе klijentima da na što lakši i brži način dođu do informacija i tokove novca učine bržim i jednostavnijim, a uz to i maksimalno sigurnijim. Tehnologije u bankarstvu za razvoj poslovanja najčešće se koriste i obavljaju putem interneta, koji danas predstavlja vrhunac u načinu komunikacije i razmjene informacija u svijetu.

Informacije internetom putuju ogromnim brzinama i omogućavaju da u poslovnom svijetu, informacija između klijenata i banaka putuje brže, da bude pouzdanija, kao i da se same transakcije brže obrađuju. Napredak interneta prati i ubrzan razvoj tehnologije u smislu sve boljeg i bržeg softvera i hardvera koji takođe omogućavaju da svi programi putem kojih banke posluju i funkcionišu, rade brzo i besprijekorno. Banke su u početku, kao i svi klijenti banaka, imale strah i averziju prema novinama koje donosi novo poslovanje putem interneta, transakcijama bez stvarnog, opipljivog novca, ali su tokom vremena došle do zaključka da to nije trend koji je samo trenutno u usponu, nego dio sverasuće novine koja je predstavljala „high tech“ toga, a i današnjeg vremena, sa još većom perspektivom za budućnost.

## **PREDMET ISTRAŽIVANJA**

Predmet istraživanja je razvoj elektronskog bankarstva u Bosni i Hercegovini, kroz primjer poslovanja NLB Razvojne Banke, konkretno elektronskog poslovanja. Cilj istraživanja je da se nađe odgovor na pitanje koje prednosti elektronsko bankarstvo nudi građanima, kroz davanje pregleda načina, konkretno opcija web bankinga u NLB Razvojnoj banci. Prilikom izrade ovog rada korištene su sljedeće metode i načini: analiza, sinteza, klasifikacija, dedukcija i indukcija; sintetička metoda - konkretizacija i metoda prikupljanja podataka. Korištenjem ovih metoda, utvrdili smo da se elektronsko bankarstvo u BiH ubrzano razvija kao i da je njegova primjena sve šira i obimnija u svakome pogledu. Tumačenjem dobijenih rezultata utvrđeno je da se polako u sve više banaka sve češće koriste sistemi elektronskog bankarstva, uvode savremene primjene elektronskog bankarstva i sve više upoznaju klijenti datih banaka sa ogromnim prednostima i mogućnostima elektronskog bankarstva.

Postoje i određeni nedostaci: korištenje elektronskog bankarstva je još uvijek nedovoljno primjenjeno, jer stanovništvo, a u manjoj mjeri i pravna lica, koriste klasičan sistem bankarstva, po principu fizičkog obavljanja posla i čekanja u redovima. Takav način poslovanja je ustaljen decenijama, smatrajući se takođe i najpouzdanijim vidom poslovanja, tako da je taj način duboko ukorijenjen u razmišljanje korisnika bankarskih usluga i veoma teško se mijenja.

Ključne riječi: monetarna politika, bankarski sektor, elektronsko bankarstvo

## **POJAM I POLAZIŠTA ISTRAŽIVANJA**

Da bismo naučno postavili ovaj rad i izučili i dokazali da elektronsko bankarstvo, kao dio elektronskog poslovanja, ima opravdanost i da donosi mnogo više koristi od klasičnog bankarstva moramo stvari posmatrati logički. Dakle, osnovno polazište je da banke, korištenjem sistema elektronskog bankarskog poslovanja, omogućavaju svim klijentima, kako fizičkim, tako i pravnim, mnogo lakše, brže i efikasnije poslovanje i razmjenu informacija.

Predmet istraživanja je razvoj elektronskog bankarstva u Bosni i Hercegovini, kroz prikaz elektronskog poslovanja NLB Razvojne banke. Osnovni povod za izbor predmeta istraživanja bio je dobijanje odgovora na osnovna pitanja: Koja je svrha elektronskog bankarstva? Koje politike koristi komercijalna banka pri uvođenju elektronskog bankarstva? Kakva je struktura elektronskog bankarstva u BiH? Da li i koje nove tehnologije poslovne banke BiH primjenjuju u poslovanju? Da li poslovne banke u BiH, konkretno NLB Razvojna banka zadovoljavaju standarde elektronskog bankarstva?

Da bi se dobili odgovori na postavljena pitanja bilo je neophodno da se tabelarno prikažu aplikacije NLB Razvojne Banke, koja ima sistem elektronskog bankarstva i načini njegovog funkcionisanja. Takođe bitno je i objasniti osnove elektronskog poslovanja da bi se razumjela njegova namjena.

Takođe, da bismo razumjeli suštinu funkcionisanja elektronskog bankarstva i elektronskog poslovanja, neophodno je da obratimo pažnju i na institucionalni i zakonski okvir u kome banke danas u Bosni i Hercegovinu posluju. Koje to regulative i propise moraju poštovati kako bi pravilno i na efikasan način uspostavili sistem elektronskog bankarstva.

## **CILJ ISTRAŽIVANJA**

Definisanje cilja istraživanja zasnovano je na prethodno objašnjenju predmeta istraživanja. Naučni cilj istraživanja je opis i uloga elektronskog bankarstva i mogućnošću njegovog korištenja tako da poslovne banke ostvare napredak u svom funkcionisanju, kroz prikazanu aplikaciju Web-e bankinga. Korištenjem određenih naučnih i istraživačkih metoda, koje smo ranije pomenuli, u radu će se pokazati do kakvog smo rezultata došli.

Drugi važan cilj je društveni cilj, odnosno da utvrdimo da li uvođenje i korištenje elektronskog bankarstva u bankarski sistem, zaista doprinosi tome da stanovništvo bude zadovoljnije i efikasnije u korištenju bankarskih usluga, odnosno da li elektronsko bankarstvo pomaže klijentima da brže i lakše dolaze do informacija i obezbjeđuje li elektronsko bankarstvo poboljšani i lakši protok novca i transakcija.