

## UVOD

Savremeno bankarstvo iz godine u godinu uvodi sve više inovacija u svoj rad, neprestano se uvode nove usluge i proizvodi i vrši se usavršavanje već postojećih. Kako je konkurencija sve jača, postavlja se zahtjev za novu koncepciju pristupa banaka njihovom poslovanju. To potvrđuju i sve veća ulaganja u sofisticiranu tehnologiju koja je okrenuta prema klijentima. Iako je Internet jedna od tih tehnologija, on je ujedno i dinamički medij koji pokriva cijeli svijet i omogućava stalno ažuriranje informacija uz to pružajući velike mogućnosti za interaktivnu komunikaciju banaka sa korisnicima.

Komunikacija putem Interneta je masovna, brza i jeftina, a mnogobrojni servisi na Internetu omogućavaju da poruka veoma brzo stigne na drugi kraj svijeta. Upravo te njegove osobine kao medija pružaju realne i gotovo neslućene mogućnosti za poslovne aktivnosti savremenih banaka. Elektronsko bankarstvo predstavlja pružanje bankarskih usluga preko elektrokomunikacije, a može se definisati kao skup raznovrsnih načina izvođenja finansijskih transakcija upotrebom informacione i telekomunikacione mreže.

Uloge koje se pojavljuju u elektronskom bankarstvu mogu se svrstati u tri oblika, i to: elektronsko bankarstvo na malo, korporativno elektronsko bankarstvo i međubankarsko poslovanje. Svaki od ovih pomenutih oblika je u porastu i iz dana u dan se bilježi njihov sve veći udio i značaj u asortimanu usluga savremenih banaka.

Rezultati istraživanja Federal reserve, 1998. godine, pokazali su, da je 1995. godine, upotreba elektronske tehnologije u okviru finansijskih institucija bila uobičajena, ali opet teško dominantan oblik poslovanja. Ignorisanje platnih kartica, koje su danas u širokoj upotrebi, nečešće korišteni instrument, tada je bila samo direktna uplata u okviru tradicionalnog bankarstva. Procjena je da više od 50% domaćinstava danas koristi usluge Internet bankarstva, dok čak 87% koristi usluge nekog vida elektronskog poslovanja. Primjerice u Japanu se 90% transakcija obavlja preko sistema elektronskog bankarstva, a u Francuskoj 14,4 miliona korisnika Minitel sistema koristi usluge elektronskog bankarstva.

Prednosti Interneta u odnosu na druge kanale distribucije su između ostalog najniži troškovi po transakciji, i to: filijala – 1,07\$, pošta – 0,73\$, telefonsko bankarstvo – 0,54\$, ATM – 0,27\$, Internet – 0,01\$.

U Sloveniji Internet koristi čak 80% stanovnika, dok je u Hrvatskoj taj procenat oko 60%, što govori o popriličnom zaostatku Bosne i Hercegovine sa nekim zemljama u regionu.

U Hrvatskoj 31% građana koristi elektronsko bankarstvo, a broj poslovnih korisnika je oko 23%. Također, broj korisnika u hrvatskoj znatno raste – broj fizičkih lica se povećao za 27% u odnosu na 2011. godinu, a broj poslovnih korisnika se povećao za 15% u odnosu na 2011. godinu.

Kod nas Internet bankarstvo koristi samo 9,3% građana, što je veliki zaostatak u odnosu na Evropsku Uniju, čijem članstvu težimo. Ipak vodeće banke očekuju da će se u naredne tri godine doći do nivoa kada će se više od polovina prometa odvijati na Internetu. Kada uporedimo ove statističke podatke zaostatak je očigledan.