

1.UVOD

U nekoliko posljednjih godina razvoj svjetskih bankarskih usluga pokazuje veliku težnju ka tome da se klijentu pruži usluga u svakom mogućem trenutku, bez obzira na kojem mjestu se on nalazi. Ta težnja se manifestovala na početku korištenjem automatskih telefonskih servisa, ali od kada je internet velikim koracima zakoračio u područje ekonomije, rođenjem "nove ekonomije" koja se zasniva na prednostima interneta pojavljuje se Internet bankarstvo. Banke su u mogućnosti da sve brže reaguju na sve tržišne izazove. Stići prije drugih do kupca sa novim proizvodom osnovni je imperativ svakog poslovanja, pa i bankarskog. U tom kontekstu, informacione tehnologija imaju sve značajniju ulogu već pri osmišljavanju novog ili pri reinženjeringu nekog već postojećeg proizvoda banke i odgovarajuće uslužne infrastrukture. Primjena informacionih tehnologija u bankama ima ogroman značaj kada je u pitanju na profiliranje njihove organizacije. Većina banaka danas, osim putem klasičnih kanala, svoje poslovanje i komunikaciju s klijentima obavlja takođe preko telefona, Interneta, bankomata, a u ova moderna vremena i putem mobilnog telefona ili interaktivne digitalne televizije. Kod svakog od tih kanala mora se obezbijediti neprobojnost komunikacionog kanala i provjera autentičnosti klijenta banke. Sigurnost je jedan od temelja bankarskog poslovanja, pa se o tome mora voditi dosta računa i kod same primjene informacionih tehnologija.

Brzina, tačnost i komfor koji osjećaju korisnici Internet bankarstva, efikasne su poluge razvoja nove vrste bankarstva zato što današnji klijenti banaka žele i zahtijevaju jednostavan, brz, tačan, diskretan, siguran, ali i jeftin pristup kada je u pitanju raspolaganje sopstvenim sredstvima. Tim zahtjevima trenutno može odgovoriti jedino Internet bankarstvo, koje je, po nekim računicama, čak deset puta jeftinije od usluga klasičnog bankarstva, dok je telefonsko bankarstvo jeftinije od dva do četiri puta. Osim značajnog racionaliziranja poslovanja banke i smanjenja cijene bankarske usluge, Internet bankarstvo donosi svojim korisnicima mogućnost da zaborave poznate slike čekanja u dugačkim redovima na šalterima ili trčanje u banku prije njenog zatvaranja. Ovaj rad je baziran tako da u prvom dijelu ukazujem na razlike između tradicionalnog i modernog bankarstva, dajem teorijski pregled Internet bankarstva i svih njegovih prednosti te, na kraju pregled usluga Internet. Koristio sam i metode analize pomoću kojih su analizirani podaci, a u cilju donošenja zaključaka o uslugama koje nudi proučavana banka na području Internet bankarstva.

1.1. TRADICIONALNO I MODERNO BANKARSTVO

U posljednjih tridesetak godina u bankarstvu su se dogodile ogromne promjene kao posljedica političkih, ekonomskih, tehnoloških i demografskih promjena koje su obuhvatile kako visoko razvijene sisteme tako i zemlje u tranziciji. Upoređujući tradicionalno i moderno bankarstvo možemo uočiti bitne razlike. Tradicionalno bankarstvo karakteriše usmjerenost banke na samu sebe, za razliku od modernog bankarstva koji karakteriše potpuno nova filozofija – usmjerenost ka klijentu. Proces tranzicije sa tradicionalnog na moderno traje svakodnevno. Kao i svaki

ekonomski sektor, tako se i bankarski sektor oblikuje pod uticajem razlikih vanjskih i unutrašnjih faktora koji utiču na organizacionu strukturu banaka. Vanjski faktori su oni koji su van kontrole organizacije i sektora pa uspjeh ili neuspjeh organizacije zavisi od sposobnosti menadžmenta da procijeni i predvidi događaje u budućnosti i pravovremeno reaguje. Razvoj unutar bankarskog sektora u proteklih davdesetak godina zasniva se na dostignućima ostvarenim u razvoju informacionih i komunikacionih tehnologija.

Primjena novih tehnologija omogućila je razvoj novih proizvoda i usluga, te promjenu u strukturi i veličini tražnje na bankarskom tržištu. Zbog toga je i pojačan pritisak na banke da povećaju proces proizvodnje i efikasnost zarad povećanja profita i opstanka na tržištu. Takođe, demografske promjene su snažno uticale na ekonomsku sferu društva. Povećanjem broja penzionera, a smanjenjem broja nove radne snage, povećava se pritisak na državni budžet. Sve veći broj ljudi radi kod kuće ili ima kraće radno vrijeme, što će uticati i na promjenu strukture ponude u oblasti bankarskog sektora. S obzirom da tehnologija snažno utiče na proizvodnju i profitabilnost, ona će u bliskoj budućnosti biti i glavni pokretač promjena u bankarskom sektoru.

1.1.1. Unutrašnji faktori

Uvođenje novih tehnologija utiče i na kadrovska rješenja banaka. Banke sve više traže ljude s novim znanjima i iskustvima te zapošljavaju mlađe ljude, a prisiljeni su otpuštati ljude u srednjim godinama ili u starijoj dobi jer ih na to prisiljavaju konkurenti i nove tehnologije. Na tržištu se pojavljuje sve veći broj finansijskih posrednika koji koriste nove tehnologije kako bi smanjili troškove u što većoj mjeri, čime stvaraju dodatnu konkurenciju bankama. Inovacije i tehnološki razvoj u sferi bankarskog poslovanja u proteklom periodu, uveliko su uticale na snažan prodor novih bankarskih usluga koje su zasnovane na konceptu samouslužnog bankarstva. Novčane transakcije klijent obavlja samostalno, kroz nove distributivne kanale, uz pomoć savremenih kompjuterskih mreža. Najviše se koriste usluge bankomata, EFTPOS, Internet bankarstva, mobilno bankarstvo i mnoge druge.

Prednosti koje primjena savremenih informacionih tehnologija donosi bankama je teško nabrojati. Neke od njih su:

- snižavanje troškova, povećanje tržišnog udjela – banke koje u svojoj ponudi nude samouslužne modele bankarstva privlače novu klijentelu, masovnije, laganije i intenzivnije komunikaciju sa klijentima – Internet je komforan prostor za poslovne inovacije – da bi se otvorio novi račun, klijent ne mora da odlazi u banku za vrijeme radnog vremena, već to može učiniti kada god mu to odgovara preko Interneta
- razvijanje novih poslovnih aktivnosti – banke su svojim klijentima koristeći novu tehnologiju pružile i uslugu osiguranja i trgovinu vrijednosnim papirima koje tradicionalne banke nisu imale u svojoj ponudi

- efikasnost i efektivnost- Tradicionalno bankarstvo, čija je baza primanje depozita, davanje kredita i platni promet, samo je jedan od mnogih poslova koji obavljaju savremene banke.



Slika 1. E-banking

2. OSOBINE TRADICIONALNOG BANKARSTVA

Tradicionalno bankarstvo karakterišu decentralizacija i široka mreža poslovnica u kojim se nude različiti proizvodi i usluge. Široka mreža poslovnica omogućava im uvećanje tržišnog udjela. Takav im je nastup omogućavao da homogene (standardizovane) proizvode nude na većem broju mjesta, ali s tim i potrebu zapošljavanja većeg broja radnog osoblja. Obzirom da su morali plaćati ogromne fiksne i varijabilne troškove, naglasak je stavljan na minimizaciju troškova. U nekoj daljoj prošlosti, klijenti su se morali prilagođavati banci, a ne ona njima i pri određivanju radnog vremena, izboru proizvoda i usluga i cijena (kamatnih stopa). Banke su najveću pažnju poklanjale svojim izvještajima i računanjem dobiti i gubitka, a skoro uopšte nisu obraćale pažnju na potrebe klijenata. Kako je počela rasti konkurencija u bankarskom sektoru, banke su morale razviti neku novu prodajnu filozofiju.