

1. UVOD

Obavljanje kompletnog bankarskog poslovanja direktno iz kuće, bez fizičkog prisustva u banci, danas je uobičajena pojava u razvijenim zemljama svijeta, a i kod nas u Republici Srpskoj. Banke koriste različite načine da klijentima omoguće što efikasnije i bezbjednije obavljanje bankarskih transakcija iz kuće.

Internet bankarstvo predstavlja obavljanje bankarskog poslovanja direktno iz kuće, posredstvom Interneta. Pri obavljanju bankarskih transakcija u Internet bankarstvu:

- nije potreban specijalan softver i ne postoje podaci uskladišteni na klijentovom hard disku (veća sigurnost pri obavljanju transakcija)
- pristup banci i računu je moguć sa bilo kog mjesta na svijetu (pod uslovom da na tom mjestu postoji kompjuter priključen na Internet)
- banka brine o održavanju sopstvenog hardverskog, softverskog i zaštitnog sistema

Tehnološke inovacije su značajno uticale na tržišta finansijskih usluga. Upotreba nove tehnologije u bankarstvu dovodi do novih vrsta, novih sistema plaćanja, novih oblika distribucije i isporuke bankarskih usluga. Najveće tehnološko dostignuće u razvoju bankarstva je pojava elektronskog novca, a samim tim i elektronskog bankarstva.¹

Napredak tehnologije utiče na sve agresivniji poslovni nastup, brži nastup na tržištu, nerijetko na štetu dotadašnjih uhodanih pravila, principa ili čak poslovnog stila. Savremeni marketinški nastup zahtjeva stalni fleksibilan nastup na tržištu, izradu anketa, praćenje poslovanja banaka i odjeke koje poslovanje banke ima na ciljnu grupu i naravno, povratni efekat uticaja mišljenja klijenata o poslovanju banke i preduzimanje akcija za poboljšanje eventualnih uskih grla sistema. Sve navedene akcije prisutne su i u slučaju pružanja poslovnih usluga ili jednog dijela ovih usluga putem Internet bankarstva. Tako je i marketinški nastup na polju Internet usluga zauzeo posebno mjesto u poslovanju.

Kako bi u potpunosti definisali i objasnili principe elektronskog bankarstva potrebno je pobliže upoznati ključne činioce ovog vida poslovanja. Možemo zaključiti da su Internet i bankarstvo polazna osnova pri analiziranju osnovnih principa na kojima se zasniva ovaj vid moderne komunikacije između banke i klijenta.

Internet je mreža koja objedinjava najveći broj subjekata u svijetu i kao takav on je značajan poslovni kanal jer omogućava povezivanje banaka sa velikim brojem klijenata. On je, takođe, značajan kanal za poslovnu komunikaciju jer se na njemu ostvaruju najniži troškovi komunikacije.

1.1. *Predmet i cilj rada*

Kao što je istaknuto u samom uvodu ovog rada značaj ove problematike u današnjem savremenom poslovanju zaslužuje posebnu elaboraciju.

Osnovni cilj ovog diplomskog rada je detaljnije i pobliže upoznavanje i razumijevanje značaja koje ima internet bankarstvo u današnjim uslovima poslovanja, sa posebnim osvrtom na tržište danas i segmentiranjem tržišta koje se provodi na njemu.

¹ Preuzeto iz: Prof. Dr Latinović B., 2007. Knjiga: *Elektronsko poslovanje*, Banja Luka, Art print, Str 187.

Sve ovo zbog toga što današnje poslovanje banke, zahtijeva dobro poznavanje svog tržišta, njegove podjele, svojih klijenata i njihovih karakteristika, a pogotovo kod zemalja u tranziciji gdje preduzeća na raspolaganju imaju sasvim ograničena finansijska sredstva.