



PREDNOSTI MOBILNOG BANKARSTVA U ODNOSU NA TRADICIONALNO

Azra Zaimović, MA dipl.ing.

Almedina Hatarić – student

Internacionalni univerzitet Travnik

e-mail: azra.mostro@iu-travnik.com

Sažetak: Obzirom da je funkcionisanje društva novog vremena zasnovano na informacijama i znanju tako i u klasičnim oblicima bankarstva dolazi do promjena. Te promjene vidljive su u obliku primjene novih tehnologija u okviru bankarskih sistema. Tradicionalno bankarstvo je prisutno u zemljama u razvoju dok su najrazvijenije zemlje već odavno svoje bankarsko poslovanje oslonile na znanje, informacije, inovacije i nove tehnologije. Tradicionalno bankarstvo podrazumijeva veliki broj zaposlenika koji mogu pružiti usluge klijentima jedino ukoliko su klijenti fizički prisutni u banci. Uvođenje informacionih i komunikacionih tehnologija u banke na prvom mjestu ima za cilj postići zadovoljstvo klijenata. Mobilno bankarstvo omogućava izvršavanje transakcija putem prenosnih računara (laptop-a), digitalnih ličnih organizatora (PDA) i mobilnih telefona.

Ključne riječi: banka, tržište, klasično bankarstvo, mobilno bankarstvo.

ADVANTAGES OF MOBILE BANKING OVER TRADITIONAL

Abstract: Since the functioning of the new time society is based on information and knowledge, also in traditional forms of banking changes are occurred. These changes are visible in the form of new technologies within bank systems. Traditionally banking is present in developing countries, while most developed countries have long been their banking business relied on the knowledge, information, innovation and new technologies. Traditionally banking involves a large number of employees who can provide services to clients only if the clients are physically present at the bank. Implementation of information and communication technologies in the bank, in the first place, aims to achieve customer satisfaction. Mobile Banking allows executing transactions via portable computers (laptops), the personal digital organizers (PDAs) and mobile phones.

Key words: bank, market, traditional banking, mobile banking.

1. UVOD

Danas, razvoj tehnike i tehnologije, informatika i primjena inteligentnih znanja predstavljaju glavnu osnovu razvoja privreda i društva. Globalne komunikacije, elektronsko poslovanje i Internet razvijenom svijetu donose mnogo koristi kao i skraćanja vremena potrebnog za



obavljanje poslova. Najrazvijenije zemlje već decenijama izgrađuju informaciono društvo koje se temelji na znanju, inovacijama, informacijama i preduzetništvu. Informatika, posebno njeno glavno oružje – Internet, postali su glavna industrija budućnosti i temeljna infrastruktura društva koje će postati glavni oblik i medij svih vrsta ekonomskog, političkog, društvenog i privatnog djelovanja.

Internet, kao i ostala dostignuća tehnološkog razvoja, izazvali su izrazite promjene u finansijskom sektoru. Danas su podijeljena mišljenja da li će Internet i distributivni kanali u elektronskom bankarstvu zamijeniti tradicionalno bankarstvo. Mnogi smatraju da Mobilno bankarstvo zasnovano na Internetu i mobilnoj mreži neće tako lako zamijeniti tradicionalno bankarstvo, i da će ono još dugo dominirati kao glavni kanal distribucije u bankarstvu.

2. TRADICIONALNO BANKARSTVO

Tradicionalno bankarstvo je karakteristično za današnje razvijene zemlje u periodu od prve polovine XIX stoljeća, do druge polovine XX stoljeća. Danas je ono prisutno u zemljama u razvoju, i u zemljama u tranziciji. Poslovne banke se najčešće u organizacionom smislu pojavljuju kao investicione, depozitne, hipotekarne i univerzalne. Tradicionalno bankarstvo karakterišu decentralizacija i široka mreža poslovnica u kojima se nude proizvodi i usluge. Široka mreža poslovnica omogućila je povećanje tržišnog udjela. Takav im je pristup omogućio da standardizovane proizvode nude na velikom broju mjesta, ali i potrebu velikog zapošljavanja ljudi. Budući da su morali plaćati visoke fiksne i varijabilne troškove, naglasak su stavili na minimalizaciju troškova. Tradicionalno bankarstvo podrazumijeva da klijent mora doći u filijalu banke da bi dobio informaciju ili uslugu.



Slika 1.: Dugi red čekanja kod tradicionalnog bankarstva zbog neophodnog fizičkog prisustva klijenata

Zagovornici tradicionalnog bankarstva definišu banku kao specifičnu finansijsku instituciju, čija je djelatnost usmjerena na prikupljanje depozita i odobravanje kredita. Banka se u svom poslovanju najčešće stavlja, kao aktivni finansijski posrednik između ponude i potražnje, sa jedne strane depozita i s druge strane odobravanja kredita.



2.1. Opadanje tradicionalnog bankarstva

Porastom efikasnosti finansijskih tržišta, ali i usljed razvoja sposobnosti i tehnologije klijenata da pronalaze i druge načine da dobivaju sredstva, a ne samo kreditom od banaka, tradicionalne banke postaju sve manje značajne kada je u pitanju efikasno funkcionisanje finansijskog sistema. Banke se suočavaju sa prevelikim teretom državne regulative, što nije slučaj sa ostalim finansijskim konkurentima. Opadanje važnosti tradicionalnih banaka u finansijskom sistemu utiče na slabljenje sposobnosti centralne banke da vrši kontrolu rasta novčane mase, što ugrožava privredu cijele nacije. Također, dolazi do nanošenja štete klijentima (male firme i pojedinci) koji se najviše oslanjaju na banke, kada su u pitanju zajmovi i druge finansijske usluge.

3. MOBILNO BANKARSTVO

Do danas su mobilni telefoni uređaji koji su se na najbrži način prilagodili korisniku i postali dio njegove svakodnevnice. O veoma velikom skoku broja mobilnih telefona govori i činjenica da je u 1990-tim godišnji porast broja mobilnih telefona širom svijeta narastao za 50% u poređenju sa manje od 10% porasta u fiksnim konekcijama.²¹² Dok mobilni telefoni predstavljaju dopunu fiksnim telefonima u zemljama sa visokim prihodima privrede, oni su često zamjena za fiksne telefone u zemljama sa nižim primanjima u privredi (ITU, 1997). Konvergencija mobilnih komunikacija i Interneta otvara nove kanale za različite finansijske



servise. Mobilno bankarstvo je najnoviji trend u razvoju elektronskog bankarstva. Ono omogućava izvršavanje transakcija putem prenosnih računara (laptop-a), digitalnih ličnih organizatora (PDA) i mobilnih telefona.

Slika 2. Mobilni telefon kao sredstvo za izvršavanje transakcija u mobilnom bankarstvu²¹³

Da bi klijent banke adekvatno mogao da upravlja svojim sredstvima potrebna je tačna i pouzdana informacija o stanju njegovog računa u banci. Tradicionalni model pribavljanja ovakve informacije podrazumijeva odlazak do šaltera banke, što iziskuje znatan utrošak vremena i novca. Rješenje za prevazilaženje prostornog i vremenskog ograničenja našlo se pri upotrebi mobilnog telefona. Finansijske institucije sada imaju mogućnost da ponude

²¹² Nan Si Shi, Wireless Communications and Mobile Commerce, Published in the United States of America by Idea Group Publishing (an imprint of Idea Group Inc.), University of South Australia, Australia, April 2003.

²¹³ <http://www.google.ba/imgres?imgurl=http://blog.tagwebdesign.net/wpcontent/uploads/2010/11/platimo.png&imgrefurl=http://blog.tagwebdesign.net/mobilnobankarstvovisrbijiii/&h=181&w=400&sz=72&tbnid=5qQT6MQa9IDGBM:&tbnh=90&bnw=199&zoom=1&usq=19GsBoErGANhrba8vSiqPTCkWA=&docid=LbqarA6j6VDEM&sa=X&ei=Xt2mUoePlcmZtAa6sYC4Cg&ved=0CG4Q9QEwCA>



bankarske, brokerske, usluge osiguranja preko mobilnih telefona, personalnih digitalnih asistenata (PDA) ili pejdžera. Pri tome, one povećavaju lojanost klijenata kao i produktivnost svojih zaposlenih. Najnovija generacija mobilnih telefona posjeduje mogućnost povezivanja na Internet, što znači da korisnik može pristupiti svojoj finansijskoj instituciji pomoću mobilnog telefona i izvršiti željene transakcije.



Slika 3. Korisnik može posjetom Internet stranice banke putem mobilnog telefona izvršiti plaćanja, provjeriti stanje na računu i izvršiti pregled transakcija



Slika 4. Mobilni telefon danas ima funkciju novčanika ²¹⁴

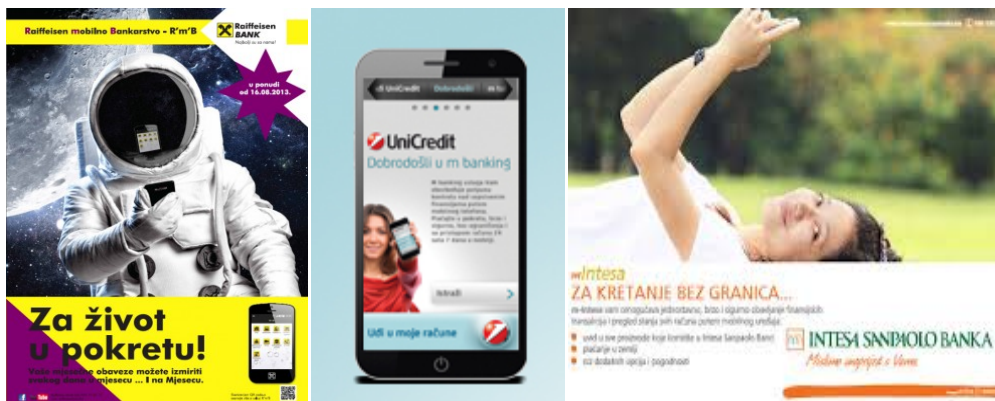
Nažalost, tehnička telekomunikaciona i informaciona infrastruktura u našoj zemlji, još uvijek nije dovoljno razvijena da bi dostigla nivo razvijenih zemalja, mada, u poređenju sa drugim privrednim granama, grana telekomunikacija, je prilično dobro razvijena.

Prednosti mobilnog bankarstva su relativno mala ulaganja, veća produktivnost zaposlenih, jednostavnost i veći komfor pri korištenju bankarskih usluga, dok se nedostaci ogledaju u nesigurnosti klijenata da šalju podatke preko mobilne mreže i brz razvoj informacijskih tehnologija.

²¹⁴http://www.google.com/imgres?sa=X&espv=210&es_sm=93&biw=1366&bih=623&tbm=isch&tbid=iqmcNmU3tSPHiM:&imgrefurl=http://www.nadlanu.com/pocetna/info/ekonomija/Mobilno-bankarstvo-u-Srbiji-jos-u-povoju.a-197880.292.html&docid=bKBObwf33A34NM&imgurl=http://www.nadlanu.com/upload/thumbs/images/articles/2013/09/03/mobilebanking_digitaltrends_1378233530_670x0.jpg&w=670&h=499&ei=xUaoUoe3FsnHtQaShYG4Bw&zoom=1&ved=1t:3588,r:29,s:0,i:177&iact=rc&page=2&tbnh=190&tbnw=231&start=12&ndsp=18&tx=120&ty=105



Mnoge banke danas zbog trenda koji je prisutan uvode mobilno bankarstvo u svoje poslovanje. To se vidi u slučajevima banaka Raiffeisen, Unicredit i Intesa Sanpaolo.



Slika 5.: Trend mobilnog bankarstva u BiH : Raiffeisen²¹⁵, Unicredit²¹⁶ Intesa Sanpaolo²¹⁷

RBBHnet je usluga Raiffeisen Bank d.d. BiH, koja podrazumjeva primjenu bankarstva putem interneta za pravna lica. Ovo je najudobniji i najbrži način vođenja poslovnih finansija. Upotrebom usluge klijenti su pošteđeni kupovine obrazaca i čekanja pred bankovnim šalterima, a poslovanje je sigurno, brzo i diskretno. (<https://raiffeisenbank.ba>)

Mobilno bankarstvo m-Intesa je usluga Banke koja korisniku omogućava obavljanje finansijskih transakcija i pregled stanja na računima putem mobilnog uređaja (mobitela) sa bilo kojeg mjesta gdje se nalazi i u vrijeme kada mu to odgovara. (<http://www.intesasnpaolobanka.ba>)

Usluga m-ba omogućava poslovanje s Bankom putem mobilnog uređaja u bilo koje vrijeme, s bilo kojeg mjesta pokrivenog signalom (u BiH i inozemstvu), bez dodatnih uređaja, papirologije i bez čekanja u redovima. m-ba je brza, sigurna, jednostavna i praktična usluga koja Vam omogućava potpuni nadzor nad svojim financijama. (<https://www.unicreditbank.ba>)

4. ZAKLJUČAK

Brz tempo i drugačiji stil života današnjeg čovjeka, kao i sve brži tehničko – tehnološki razvoj donosi sa sobom neizvjesnost i neophodnost promjena u poslovanju svih finansijskih organizacija, pa tako i banaka. Da bi uspjele u tome, njihov menadžmet mora te promjene prvenstveno razumjeti, te adekvatno i blagovremeno reagovati na njih prilagođavajući svoje poslovanje takvoj izmijenjenoj realnosti. Jedno je sigurno – vrijeme i tehnologija ne čekaju, tako da one banke koje ne uspiju uhvatiti korak sa vremenom i novim tehnologijama mogle bi

²¹⁵ <https://raiffeisenbank.ba/bhs/menu/view/29>

²¹⁶ <http://www.intesasnpaolobanka.ba/index/str.asp?id=31>

²¹⁷ https://www.unicreditbank.ba/home/wps/wcm/connect/ucb_ba/public/stanovnistvo/bankarstvo_izvan_poslovnica/m-ba



se vrlo brzo naći u teškoj situaciji. Elektronsko bankarstvo danas je ustaljeno u ponudi svake moderne banke. Ono je unijelo revoluciju u bankarskom poslovanju snižavajući troškove uz istovremeno povećanje dobiti banaka.

Mobilno bankarstvo koje se kasnije pojavilo je pružilo mogućnost obavljanja bankarskih transakcija bilo gdje i bilo kada, bez potrebe za odlaskom u prostorije banke, i nepotrebnim čekanjem u redu. Mobilno bankarstvo predstavlja šansu za uspostavljanje jačih odnosa sa korisnicima i povećanje prihoda banaka uz istovremeno smanjenje troškova. Banke se nalaze pred velikim izazovom, jer ovakav način poslovanja ima veliki potencijal i ukoliko se u potpunosti bude iskoristila prilika koju nude mobilne tehnologije, bankarstvo bi uskoro moglo postati i jedan od vodećih kanala distribucije bankarskih usluga, čak popularnije i od internet bankarstva. Ono ima veliki potencijal i već sada nudi iste mogućnosti kao i elektronsko bankarstvo. Broj korisnika mobilnih telefona u svijetu je sve veći, a usluge koje se putem njih obavljaju postaju sve masovnije. Mobilne telefone koriste svi, i bogati i siromašni, i mladi i nešto stariji, pa je u takvoj situaciji ponuda usluga mobilnog bankarstva u svrhu rasterećivanja poslovnica i privlačenja klijenata praktičnim obavljanjem zamornih finansijskih manipulacija sasvim logičan poslovni potez.

U 2013. godini pojedine banke u Bosni i Hercegovini u svoje poslovanje su uvele mobilno bankarstvo. Na ovaj način žele postati konkurentnije među klijentima i na tržištu, udovoljiti njihovim zahtjevima i zahtjevima onih sa kojima surađuju. Biti u koraku sa razvojem novih tehnologija danas je veoma teško jer iz minute u minutu pojavljuju se nove usluge, nove aplikacije, novi vid prenošenja podataka i informacija. Šta nam to budućnost donosi u pogledu bankarskog poslovanja? Jedan korak bliže zadovoljenju zahtjeva korisnika jeste omogućiti im da putem mobilnog telefona mogu pristupiti svojim računima u banci. Mobilno bankarstvo omogućava pregled troškova, limita po karticama, provedenih plaćanja, budućih plaćanja, pregled oročenja, kamate na oročenje, plaćanje režija i drugih računa. Sve ovo klijentima štedi novac i utrošeno vrijeme obzirom da danas skoro svi imaju pristup Internetu putem mobilnih telefona novih generacija.

5. LITERATURA

1. Aleksić-Marić, Vesna., Elektronsko poslovanje, Ekonomski fakultet, Banja Luka, 2008 godine.
2. Nan Si Shi, Wireless Communications and Mobile Commerce, Published in the United States of America by Idea Group Publishing (an imprint of Idea Group Inc.), University of South Australia, Australia, April 2003.

Internet izvori



- <http://www.bmcgee.com/>
- <http://www.infosys.com/finacle/solutions/thoughtpapers/Documents/mobilebanking%E2%80%93a-transformation.pdf>
- <http://www.classicbank.com/personal/mobile-banking/mobile-banking.html>
- <http://www.politika.rs/rubrike/potrosac/Stasuvirtuelnisalteriastamobilnobankarstvo.lt.html>
- <http://arhiva.trend.hr/pdf/IT154.pdf>
- http://www.google.ba/imgres?imgurl=http://blog.tagwebdesign.net/wpcontent/uploads/2010/11/platimo.png&imgrefurl=http://blog.tagwebdesign.net/mobilnobankarstvoiusrbijiii/&h=181&w=400&sz=72&tbnid=5qQT6MQa9IDGBM:&tbnh=90&bnw=199&zoom=1&usg=__19GsBoErGANhrba8vSiqPTCkWA=&docid=LbqarA6j6VDEM&sa=X&ei=Xt2mUoePlcmZtAa6sYC4Cg&ved=0CG4Q9QEwCA
- http://www.google.com/imgres?sa=X&espv=210&es_sm=93&biw=1366&bih=623&tbnid=iqmcNmU3tSPHiM:&imgrefurl=http://www.nadlanu.com/pocetna/info/ekonomija/MobilnobankarstvouSrbijijosupovoju.a197880.292.html&docid=bKBObwf33A34NM&imgurl=http://www.nadlanu.com/upload/thumbs/images/articles/2013/09/03/mobilebankingdigitaltrends_1378233530_670x0.jpg&w=670&h=499&ei=xUaoUoe3FsnHtQaShYG4Bw&zoom=1&ved=1t:3588,r:29,s:0,i:177&iact=rc&page=2&tbnh=190&tbnw=231&start=12&ndsp=18&tx=120&ty=105
- <https://raiffeisenbank.ba/bhs/menu/view/29>
- <http://www.intesasanpaolobanka.ba/index/str.asp?id=31>
- https://www.unicreditbank.ba/home/wps/wcm/connect/ucb_ba/public/stanovnistvo/bankarstvo_izvan_poslovnica/m-ba