

DIGITALNA TRANSFORMACIJA BANAKA / DIGITAL TRANSFORMATION OF BANKS

Adila Hamidović¹, Denis Marjanović¹, Nejra Mihaljević¹

¹Internacionalni univerzitet Travnik, Aleja konzula – Meljanac bb, Travnik, BiH

e-mail: adila.hamidovic@icloud.com, marjanovic.denis@yahoo.com,

nejrakolasovic@gmail.com

Stručni članak

<https://www.doi.org/10.58952/zr20261501650>

UDK / UDC 336.71:004.9

Sažetak

Digitalna transformacija banaka predstavlja jedan od najvažnijih procesa modernizacije finansijskog sektora u savremenoj ekonomiji. Tradicionalni bankarski modeli, koji su se zasnivali na fizičkim poslovnica i direktnom kontaktu s klijentima, sve više se zamjenjuju digitalnim rješenjima kao što su internet bankarstvo, mobilne aplikacije, automatizovani sistemi usluga i korištenje naprednih analitičkih alata. Digitalna transformacija omogućava bankama veću efikasnost poslovanja, smanjenje operativnih troškova te brže i kvalitetnije pružanje finansijskih usluga. Ipak, digitalna transformacija sa sobom nosi i određene izazove, među kojima se posebno ističu pitanja zaštite podataka, cyber sigurnosti, regulatornih zahtjeva i potrebe za stalnim unapređenjem digitalnih vještina zaposlenih. Uprkos tim izazovima, digitalizacija bankarstva predstavlja neizbježan proces koji značajno doprinosi konkurentnosti banaka i daljem razvoju finansijskog sistema.

Ključne riječi: Digitalna transformacija, Bankarski sektor, Finansijske tehnologije (FinTech)

JEL klasifikacija: G21

Abstract

Digital transformation of banks represents one of the most important modernization processes in the financial sector in the contemporary economy. Traditional banking models, which were based on physical branches and direct contact with clients, are increasingly being replaced by digital solutions such as online banking, mobile applications, automated service systems, and the use of advanced analytical tools. Digital transformation enables banks to achieve greater operational efficiency, reduce operational costs, and provide faster and higher-quality financial services. However, digital transformation also brings certain challenges, particularly in the areas of data protection, cybersecurity, regulatory requirements, and the need for continuous improvement of employees' digital skills. Despite these challenges, the digitalization of banking represents an inevitable process that significantly contributes to the competitiveness of banks and the further development of the financial system.

Keywords: Digital transformation, Banking Sector, Financial Technologies (FinTech)

JEL classification: G21

UVOD

Digitalna transformacija predstavlja jedan od najznačajnijih procesa savremenog poslovanja, posebno u finansijskom sektoru. Razvoj informacionih i komunikacijskih tehnologija, globalizacija tržišta i promjene u ponašanju potrošača doveli su do potrebe za modernizacijom tradicionalnih poslovnih modela banaka. Banke danas više ne mogu opstati oslanjajući se isključivo na fizičke poslovnice i klasične oblike pružanja usluga, već su primorane da uvide digitalna rješenja koja omogućavaju bržu, efikasniju i dostupniju uslugu klijentima.

Problem istraživanja odnosi se na pitanje kako digitalna transformacija utiče na poslovanje banaka i njihov odnos prema klijentima.

Predmet istraživanja je analiza procesa digitalne transformacije u bankarskom sektoru. Objekt istraživanja su banke i njihove digitalne usluge.

Svrha istraživanja jeste da se utvrdi značaj digitalizacije za unapređenje poslovanja banaka i zadovoljstvo klijenata.

Ciljevi istraživanja uključuju:

- definisanje pojma digitalne transformacije,
- analizu ključnih tehnologija koje se koriste u bankarstvu,
- utvrđivanje prednosti i izazova digitalizacije,
- procjenu uticaja na korisničko iskustvo.

Metodologija rada zasniva se na deskriptivnoj, analitičkoj i komparativnoj metodi, uz korištenje sekundarnih izvora podataka.

1. POJAM I ZNAČAJ DIGITALNE TRANSFORMACIJE U BANKARSTVU

Digitalna transformacija u bankarstvu podrazumijeva primjenu savremenih tehnologija u cilju unapređenja poslovnih procesa, poboljšanja korisničkog iskustva i stvaranja novih vrijednosti za klijente. Ona ne obuhvata samo uvođenje novih tehnologija, već i promjenu načina razmišljanja, organizacione strukture i poslovne strategije.

Značaj digitalne transformacije ogleda se u povećanju efikasnosti poslovanja, smanjenju troškova i unapređenju dostupnosti usluga. Klijenti danas očekuju da bankarske usluge budu dostupne 24 sata dnevno, putem mobilnih uređaja i interneta. Upravo digitalizacija omogućava bankama da ispune ta očekivanja.

2. KLJUČNE TEHNOLOGIJE DIGITALNE TRANSFORMACIJE

Digitalna transformacija banaka zasniva se na primjeni različitih tehnologija koje omogućavaju unapređenje poslovanja.

Vještačka inteligencija (AI) koristi se za analizu podataka, automatizaciju procesa i poboljšanje korisničke podrške putem chatbota.

Big data analiza omogućava bankama da analiziraju velike količine podataka o klijentima i njihovim navikama, što doprinosi personalizaciji usluga.

Blockchain tehnologija predstavlja inovativan način vođenja evidencije transakcija koji povećava sigurnost i transparentnost.

Mobilno i internet bankarstvo omogućavaju klijentima da obavljaju finansijske transakcije bez potrebe za odlaskom u banku.

3. PREDNOSTI DIGITALNE TRANSFORMACIJE BANAKA

Digitalna transformacija donosi brojne prednosti bankama i njihovim klijentima.

Prije svega, omogućava povećanje efikasnosti poslovanja kroz automatizaciju procesa i smanjenje administrativnih troškova. Banke mogu brže obrađivati zahtjeve klijenata i smanjiti vrijeme čekanja.

Također, digitalizacija doprinosi poboljšanju korisničkog iskustva. Klijenti imaju mogućnost da obavljaju transakcije u bilo koje vrijeme i s bilo koje lokacije, što značajno povećava njihovo zadovoljstvo.

Jedna od važnih prednosti jeste i personalizacija usluga. Zahvaljujući analizi podataka, banke mogu ponuditi proizvode koji odgovaraju specifičnim potrebama klijenata.

4. IZAZOVI DIGITALNE TRANSFORMACIJE

Iako donosi brojne prednosti, digitalna transformacija nosi i određene izazove.

Jedan od najvećih izazova jeste cyber sigurnost. Digitalne usluge povećavaju rizik od hakerskih napada i zloupotrebe podataka, što zahtijeva dodatna ulaganja u sigurnosne sisteme.

Drugi važan izazov odnosi se na zaštitu podataka i usklađenost sa zakonskim regulativama. Banke moraju osigurati da se podaci klijenata koriste na siguran i zakonit način.

Također, postoji i izazov nedostatka digitalnih vještina kod zaposlenih, što zahtijeva kontinuiranu edukaciju i obuku.

5. UTICAJ DIGITALNE TRANSFORMACIJE NA POSLOVANJE BANAKA

Digitalna transformacija značajno mijenja način poslovanja banaka. Tradicionalne poslovnice sve više gube na značaju, dok digitalni kanali postaju primarni način komunikacije s klijentima.

Banke danas razvijaju mobilne aplikacije i online platforme koje omogućavaju korisnicima da upravljaju svojim finansijama na jednostavan i brz način. Time se smanjuje potreba za fizičkim dolaskom u banku i povećava operativna efikasnost.

Osim toga, digitalizacija omogućava bankama da lakše prate tržišne trendove i prilagođavaju svoje usluge potrebama klijenata.

6. ANKETA I REZULTATI ANKETE

Na osnovu provedenog istraživanja o digitalnoj transformaciji banaka i njenom utjecaju na korisničko iskustvo, prikupljeno je ukupno 102 odgovora ispitanika. Analiza podataka omogućava uvid u strukturu ispitanika, kao i njihove stavove i navike u vezi s korištenjem digitalnih bankarskih usluga. Kada je riječ o spolu ispitanika, rezultati pokazuju značajnu dominaciju ženskih ispitanika, koji čine 87 od ukupno 102 učesnika, dok je muških ispitanika 15. Ovakva struktura uzorka ukazuje na veću zastupljenost žena u istraživanju, što može imati utjecaj na interpretaciju rezultata, posebno u kontekstu korisničkog iskustva i percepcije digitalnih usluga.



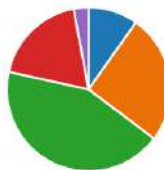
Grafikon 1. Prikaz spola ispitanika

Analiza starosne strukture ispitanika pokazuje da najveći broj učesnika pripada starosnoj grupi od 36 do 45 godina (44 ispitanika), zatim slijedi grupa od 26 do 35 godina (26 ispitanika), te grupa od 46 do 55 godina (19 ispitanika).

Najmanje su zastupljeni ispitanici mlađi od 25 godina (10) i stariji od 55 godina (3). Ovi podaci ukazuju da istraživanje obuhvata uglavnom radno aktivno stanovništvo srednje životne dobi, koje ujedno predstavlja ključnu ciljnu grupu banaka. Kada je riječ o stepenu obrazovanja, rezultati pokazuju da većina ispitanika ima visoko obrazovanje. Najveći broj ispitanika ima završen master studij (42), zatim višu školu ili bachelor (35), dok srednju školu ima 22 ispitanika, a doktorat 3 ispitanika. Ovakva struktura ukazuje na to da su ispitanici uglavnom obrazovani, što može značiti i veći nivo razumijevanja i prihvatanja digitalnih tehnologija.

2. DOB

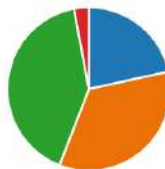
do 25 godina	10
26-35 godina	26
36-45 godina	44
46-55 godina	19
više od 55 godina	3



Grafikon 2. Prikaz dobi ispitanika

3. STEPEN OBRAZOVANJA

Srednja škola	22
Viša škola / Bachelor	35
Master	42
Doktorat	3



Grafikon 3. Prikaz stepena obrazovanja ispitanika

Analiza radnog statusa pokazuje da je velika većina ispitanika zaposlena (93), dok su ostale kategorije znatno manje zastupljene, uključujući studente (5), nezaposlene (3) i penzionere (1). Ovaj podatak dodatno potvrđuje da istraživanje obuhvata populaciju koja aktivno koristi bankarske usluge i ima potrebu za efikasnim finansijskim rješenjima. Jedan od ključnih rezultata istraživanja odnosi se na korištenje digitalnih bankarskih usluga. Čak 98 ispitanika izjavilo je da koristi mobilno ili internet bankarstvo, dok samo 4 ispitanika ne koriste ove usluge. Ovaj rezultat jasno ukazuje na visok nivo prihvaćenosti digitalne transformacije u bankarskom sektoru. Digitalne usluge su postale standard, a ne dodatna opcija, što potvrđuje da su banke uspješno prilagodile svoje poslovanje savremenim potrebama korisnika.

4. RADNI STATUS



Grafikon 4. Prikaz radnog statusa ispitanika

5. Da li koristite digitalne bankarske usluge (mobilno ili internet bankarstvo)?



Grafikon 5. Prikaz odgovora na 5. pitanje

Na osnovu ovih podataka može se zaključiti da digitalna transformacija banaka ima snažan utjecaj na korisničko društvo, posebno među radno aktivnim i obrazovanim stanovništvom. Visok procenat korisnika digitalnih usluga ukazuje na to da su banke uspjele implementirati tehnologije koje odgovaraju potrebama savremenih klijenata.

Rezultati ankete dalje kažu da korisnici često koriste digitalno bankarstvo, te se nivo korištenja razlikuje proteže se od nekoliko puta dnevno do nekoliko puta mjesečno, mali broj 2 – 3 % digitalno bankarstvo ne koriste. Pored toga najviše ispitanici koriste opciju provjere stanja na računu i plaćanja režija, dok neznatno manji broj ispitanika digitalno bankarstvo koristi za transfer novca u odnosu na ove dvije prije navedene opcije. Jako mali broj ispitanika koristi digitalno bankarstvo za online kredite i investiciono/štedne usluge, dok značaja broj ispitanika je naznačio da digitalno bankarstvo koristi i za neke druge usluge.

6. Koliko često koristite digitalno bankarstvo?



Grafikon 6. Prikaz odgovora na 6. pitanje

Dalje u analizi ankete vidljivo je da ispitanici, tj. njih 90% koristi mobilnu aplikaciju kao vid digitalnog bankarstva, dok ovih preostalih 10% koriste i internet bankarstvo. 40% svih ispitanika koriste bankomat dok 10% posjećuje poslovnicu banke.

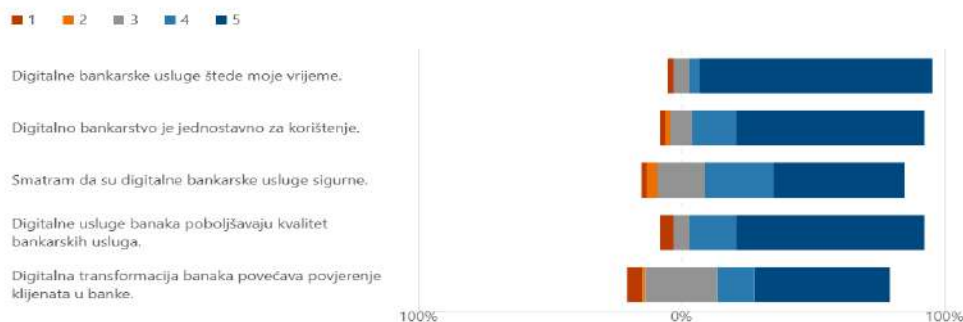
8. Koji kanal najčešće koristite za bankarske usluge?



Grafikon 7. Prikaz odgovora na 8. pitanje

Većina ispitanika smatra da digitalno bankarstvo poboljšava poslovanje ame banke, te da u digitalnom bankarstvu vide budućnost bankarskog sektora. Većina ispitanika smatra da je digitalno sigurno i da pojednostavljuje bankarske usluge.

9. Molimo označite stepen slaganja sa sljedećim tvrdnjama (1 – uopće se ne slažem, 5 – u potpunosti se slažem)



Grafikon 8. Prikaz odgovora na 9. pitanje

Ispitanici su kao najveću prednost digitalnog bankarstva naveli dostupnost 24/7, to jeste da je digitalno bankarstvo dostupno non stop. Također velika većina smatra da digitalno bankarstvo smanjuje broj odlazaka u poslovnicu, odnosno da povećava brzinu usluge, te tako štedi vrijeme korisnicima. Manji broj, tj. oko 40% ispitanika smatra da je digitalno bankarstvo jednostavnije za koristiti. Kada govorimo o izazovima digitalnog bankarstva ispitanici tu nisu bili složni, te su naveli tri odgovora sa skoro pa identičnim brojem slaganja, prema ispitanicima najveći izazovi digitalnog bankarstva su: sigurnost podataka, tehnički problemi i nedovoljno informatičke pismenosti kod korisnika.

10. Koju najveću prednost vidite u digitalnom bankarstvu?



Grafikon 9. Prikaz odgovora na 10. pitanje

11. Koji su po Vašem mišljenju najveći izazovi digitalnog bankarstva?



Grafikon 10. Prikaz odgovora na 11. pitanje

Velika većina ispitanika smatra da će digitalno bankarstvo u budućnosti zamijeniti ili bar djelomično zamijeniti tradicionalno bankarstvo.

12. Da li smatrate da će digitalne bankarske usluge u budućnosti u potpunosti zamijeniti tradicionalne bankarske usluge?



Grafikon 11. Prikaz odgovora na 12. pitanje

Na osnovu provedenog istraživanja može se jasno zaključiti da digitalna transformacija banaka ima izrazito pozitivan utjecaj na korisničko iskustvo i svakodnevno funkcionisanje klijenata. Visok procenat ispitanika koji aktivno koristi digitalne bankarske usluge potvrđuje da su mobilno i internet bankarstvo postali standard u savremenom društvu, posebno među radno aktivnim i obrazovanim stanovništvom.

Rezultati ankete dodatno ukazuju na jedinstven stav ispitanika, prema kojem bi digitalno bankarstvo preporučili svima, što govori o visokom stepenu zadovoljstva korisnika ovim uslugama. Ovakav konsenzus potvrđuje da digitalne bankarske usluge pružaju brojne prednosti, uključujući uštedu vremena, jednostavnost korištenja i stalnu dostupnost finansijskih sredstava.

14. Šta bi banke trebale unaprijediti u digitalnim uslugama?
 (Otvoreno pitanje)

49
Odgovori

Najnoviji odgovori

"Još bolju sigurnost"

"Po meni, ništa"

"Povjerenje klijenata prema digitalnim uslugama"

Grafikon 12. Prikaz odgovora na 14. pitanje

15. Da li biste preporučili digitalne bankarske usluge drugim korisnicima?



Grafikon 13. Prikaz odgovora na 15. pitanje

Međutim, uprkos brojnim prednostima, istraživanje je ukazalo i na potrebu za daljim unapređenjem određenih aspekata digitalnog bankarstva. Posebno se ističe značaj sigurnosti podataka, gdje ispitanici smatraju da banke trebaju dodatno ulagati u zaštitu ličnih i finansijskih informacija svojih klijenata. Povećanje nivoa sigurnosti i transparentnosti u ovom segmentu može dodatno ojačati povjerenje korisnika i podstaći još širu primjenu digitalnih usluga.

U konačnici, može se zaključiti da digitalno bankarstvo predstavlja budućnost finansijskog sektora, ali da njegov dalji razvoj treba biti usmjeren ka unapređenju sigurnosnih mehanizama, kako bi se osigurala potpuna zaštita korisnika i održao visok nivo povjerenja u bankarski sistem.



ZAKLJUČAK

Digitalna transformacija predstavlja neizbježan proces u savremenom bankarstvu koji značajno utiče na način poslovanja banaka i njihovu konkurentnost na tržištu. Uvođenje savremenih tehnologija omogućava bankama da unaprijede efikasnost poslovanja, smanje troškove i poboljšaju kvalitet usluga.

Iako digitalizacija donosi brojne prednosti, ona također zahtijeva prilagođavanje novim uslovima poslovanja, ulaganja u sigurnost i razvoj digitalnih kompetencija zaposlenih.

Na osnovu provedene analize može se zaključiti da digitalna transformacija ima ključnu ulogu u razvoju bankarskog sektora. Time se potvrđuje postavljena hipoteza da digitalizacija unapređuje poslovanje banaka, ali istovremeno donosi i nove izazove koje je potrebno adekvatno riješiti kako bi se osigurao dugoročni uspjeh i stabilnost finansijskog sistema.

LITERATURA

1. Karić, E. (2018). Marketing u bankarstvu. Sarajevo: Ekonomski fakultet.
2. Kozarić, K., & Delić, A. (2019). Bankarstvo i finansijska tržišta. Sarajevo: Ekonomski fakultet.
3. Pilav, V. (2017). Savremeni marketing. Sarajevo: Ekonomski fakultet.
4. Čaušević, F. (2015). Finansijska tržišta i institucije. Sarajevo: Ekonomski fakultet.

