

KVALITET USLUGE U INTERNET BANKARSTVU QUALITY SERVICES IN INTERNET BANKING

**Dr. Marijana Ljubić, docent
Megatrend univerzitet
Fakultet za poslovne studije
Beograd, Srbija**

REZIME

Kvalitet usluga u Internet bankarstvu u velikoj meri zavisi od performansi mrežnog sistema. Autor u radu prikazuje aktualne promene u bankarskom sektoru sa aspekta promena poslovnih filozofija i strategija pružanja usluga u domenu Internet bankarstva, koji se odnose na samouslužno bankarstvo. Takođe se u radu prati i ocenjuje kvalitet usluge u Internet bankarstvu i daje se prognoza razvitka usluga na nivou Republike Srbije.

Ključne reči: *Elektronsko bankarstvo, Internet bankarstvo, Monitoring.*

ABSTRACT

Quality of service in Internet banking is largely dependent on the performance of the network system. The author shows the current changes in the banking sector in terms of changing business philosophy and strategy of providing services in the field of Internet banking, relating to self-service banking. The paper also gives monitor and evaluate service quality in Internet banking and gives a forecast of development of services at the level of the Republic of Serbia.

Keywords: *Electronic Banking, Internet Banking, Monitoring.*

1. UVOD

Savremeno bankarstvo iz godine u godinu uvodi sve više inovacija u svoj rad, neprestano se uvode nove usluge i proizvodi i vrši usavršavanje već postojećih. Usled sve jače konkurencije, postavlja se zahtev 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 ceo svet i omogućava stalno ažuriranje informacija uz to pružajući velike mogućnosti za interaktivnu komunikaciju banaka sa korisnicima [1].

Komunikacija putem interneta je masovna, brza i jeftina, a mnogobrojni servisi na njemu omogućavaju da poruka veoma brzo stigne na drugi kraj sveta. Upravo te njegove osobine kao medija pružaju realne i gotovo neslućene mogućnosti za poslovne aktivnosti savremenih banaka.

2. PRIMENA ELEKTRONSKOG BANKARSTVA U PRAKSI

Elektronsko bankarstvo predstavlja pružanje bankarskih usluga preko elektrokomunikacija, a može se definisati kao skup raznovrsnih načina izvođenja finansijskih transakcija

upotrebom informacione i telekomunikacione mreže.

Usluge 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 napred pomenutih oblika je u porastu i iz dana u dan se beleže njihovi sve veći udeo i značaj u asortimanu usluga savremenih banaka.

Rezultati istraživanja *Federal reserve*[7], 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, najčešće korišćeni instrument, tada je bila samo direktna uplata u okviru tradicionalnog bankarstva. Procena je da više od 50 % domaćinstava danas koristi usluge Internet bankarstva, dok čak 87% koristi usluge nekog vida elektronskog poslovanja.

U Japanu se skoro 90% transakcija obavlja preko sistema elektronskog bankarstva, a u Francuskoj 14,4 miliona korisnika Minitel sistema koristi usluge elektronskog bankarstva. [1] Prednosti Internet 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\$.[3]

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

U Hrvatskoj 31% građana koristi elektronsko bankarstvo (tri puta više u odnosu na Srbiju), a broj poslovnih korisnika je oko 23%. Takođe, 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.

Internet bankarstvo u Srbiji koristi samo 9,3% građana, što je veliki zaostatak u odnosu na Evropsku Uniju, čijem se članstvu teži. 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.

3. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

Krajem 2003. godine, pošto je uvedeno Internet bankarstvo za pravna lica, banke u Srbiji su bile spremne i za Internet bankarstvo za fizička lica. Ovakav način poslovanja brzo su prihvatile gotovo sve banke, a neke postižu i da čak 50% ukupnog broja naloga dolazi u banku elektronskim putem.

Prema podacima Republičkog zavoda za statistiku u 2013. godini u Srbiji, na internet je priključeno 55,8% domaćinstva, 59,9% kuća poseduje računar.[6] Oko 2,5 miliona građana koristi računar svakog dana, dok je na internetu 2,1 milion građana Srbije. Od ukupnog broja korisnika starosne grupe su sledeće: 99,5% studenata koristi internet i 79,2% zaposlenih lica je korisnik interneta.[4]

Tabela 1. Frekvencija upotrebe računara i Interneta – pojedinci

	REPUBLIKA SRBIJA ¹						
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Nikada nije koristio/koristila	65,4	59,2	56,4	54,1	53,0	48,4	41,5
U poslednja 3 meseca	29,9	35,6	38,1	40,9	42,2	48,4	53,5
Pre više od 3 meseca (manje od 1 godine)	3,3	2,8	3,6	2,7	2,2	1,6	2,7
Pre više od godinu dana	1,5	2,4	1,9	2,3	2,7	1,6	2,3

¹ Od 1999. bez podataka za AP Kosovo i Metohija

Izvor: Republički zavod za statistiku

U tabeli br. 1 može se videti da se procenat korisnika Internet usluga sa godinama povećava, u posmatranom periodu od 2006. procenat korisnika koji nikad nisu pristupili internetu sa 65,4% je smanjen u odnosu na 2013. godinu na 41,5%. Udeo korisnika računara (u poslednja tri meseca), prema radnom statusu: 100% od studenata, 81,6% od zaposlenih lica, 52,5% od nezaposlenih lica i 22,2% od ostalih (penzioneri, lica na služenju vojnog roka...), takođe udeo korisnika računara (u poslednja tri meseca), prema nivou obrazovanja: 83% od lica s višim i visokim obrazovanjem, 72,8% od lica sa srednjim obrazovanjem i 30,4% od lica sa obrazovanjem nižim od srednjeg obrazovanja.[5]

Tabela 2. Privredni subjekti koji koriste računar i internet u svom poslovanju i preduzeća koja imaju web sajt, po regionima u %

Godina	REPUBLIKA SRBIJA ¹	Centralna Srbija	GRAD BEOGRAD	Vojvodina
2007	90,6	87,4	96,3	87,9
2008	91,5	88,7	93,1	93,3
2009	94,5	91,8	96,8	95,0
2010	96,8	95,7	97,3	97,5
2011	97,2	96,2	99,6	94,8
2012	97,7	99,4	98,5	94,3
2013	99,6	99,3	99,8	99,6

¹ Od 1999. bez podataka za AP Kosovo i Metohija

Izvor: Republički zavod za statistiku

Tabela br. 2 prikazuje privredne subjekte koji koriste računar i internet u svom poslovanju i preduzeća koja imaju web sajt, po regionima u procentima povećava. Tako se procenat privrednih subjekata koji koriste internet usluge sa godinama povećava, u posmatranom periodu od 2007. Procenat korisnika koji pristupaju internetu sa 90,2 je povećan na 99,6 % u 2013. godini. Posmatrano po regionima Grad Beograd je u prednosti u odnosu na ostale regione a procenat privrednih subjekata koji koriste internet usluge je čak 99,6.

Danas možemo reći da većina banaka koja posluje na teritoriji Srbije ima razvijen sistem elektronskog poslovanja koji podrazumeva saradnju banke i sa pravnim i sa fizičkim licima kao klijentima, ali i saradnju banaka sa nacionalnim regulatornim institucijama u Srbiji – NBS (ovo se može uvideti i pogledom na tabelu br. 3 u daljem toku teksta).

Paleta ponude Internet bankarstva u Srbiji se rapidno širi u kratkom vremenskom intervalu, a banke svojim klijentima omogućavaju: uvid u stanje računa, pregled prometa, pregled izvoda promena na računu, prijem i slanje ličnih poruka, plaćanje obaveza platnim nalogima sa tekućim datumima i datumima unapred.

Iako skoro svaka banka u Srbiji ima u ponudi i Internet bankarstvo, procenat onih koji koriste tu uslugu je na niskom nivou. Od kad postoji ova usluga u bankama u Srbiji nije bilo ni jedne jedine prevare. Mala zainteresovanost građana za ovaj vid poslovanja proističe iz nedovoljne obaveštenosti i predrasudama, sa čime se banke moraju izboriti. I same banke smatraju da je nepoverenje građana prema ovom vidu plaćanja glavni razlog za tu situaciju.

Sledeća tabela br. 3 prikazuje listu svih banaka koje posluju na našem tržištu i prikazuje koje oblike elektronskog bankarstva one podržavaju.

Tabela 3. Spisak banaka na tržištu Srbije, zajedno sa vrstama elektronskog bankarstva koje podržavaju

Naziv banke	Oblici elektronskog bankarstva		
	Online (home) bankarstvo	Internet (web) bankarstvo	Mobilno bankarstvo
AGROINDUSTRIJSKO KOMERCIJALNA BANKA "AIK BANKA"	Ne	Da	Ne
ALPHA BANK SRBIJA a.d.	Ne	Da	Ne
BANCA INTESA AKCIONARSKO DRUŠTVO	Ne	Da	Da
"BANKA POŠTANSKA ŠTEDIONICA AKCIONARSKO DRUŠTVO BEOGRAD"	Da	Da	Da
CRÉDIT AGRICOLE BANKA SRBIJA	Ne	Da	Da
CREĐY BANKA AKCIONARSKO DRUŠTVO	Ne	Da	Ne
ČAČANSKA BANKA AKCIONARSKO DRUŠTVO	Ne	Da	Ne
DUNAV BANKA AKCIONARSKO DRUŠTVO	Ne	Da	Ne
ERSTE BANK AKCIONARSKO DRUŠTVO	Ne	Da	Da
EUROBANK AKCIONARSKO DRUŠTVO	Da	Da	Da
FINDOMESTIC BANKA a.d.	Ne	Da	Ne
HYPO ALPE-ADRIA- BANK A.D.	Da	Da	Ne
"JUGOBANKA JUGBANKA" a.d.	Ne	Ne	Ne
JUBMES BANKA a.d.	Da	Da	Ne
KBC BANKA a.d.	Ne	Da	Da
KOMERCIJALNA BANKA a.d.	Ne	Da	Da
„MARFIN BANK“ AKCIONARSKO DRUŠTVO	Ne	Da	Ne
MOSKOVSKA BANKA a.d.	Da	Ne	Ne
NLB BANKA a.d.	Ne	Da	Da
OPPORTUNITY BANKA A.D.	Ne	Da	Ne
OTP BANKA Srbija a.d.	Ne	Da	Da
PIRAEUS BANK a.d.	Da	Ne	Ne
ProCredit BANK a.d.	Ne	Da	Da
RAIFFEISEN BANKA a.d.	Ne	Da	Da
SBERBANK SRBIJA a.d.	Ne	Da	Ne
SOCIÉTÉ GÉNÉRALE BANKA SRBIJA a.d.	Ne	Da	Da
SRPSKA BANKA a.d.	Ne	Da	Da
UNICREDIT BANK SRBIJA a.d.	Ne	Da	Da
VOJVODANSKA BANKA a.d.	Ne	Da	Da

Izvor: Istraživanje autora na osnovu podataka dostupnih na sajtu http://www.nbs.rs/internet/cirilica/50/50_2.html i na osnovu analize podataka sa matičnog sajta svake pojedinačne banke

Usluge internet bankarstva svojim klijentima u Srbiji pružaju sve banke ukupno njih 29, a njih 15 je pruža i usluge mobilnog bankarstva (tabela br. 3). Nekoliko banaka je planiralo da uslugu mobilnog bankarstva uvede tokom 2014. godine. Za potvrdu identiteta korisnika elektronskog bankarstva banke koriste različite metode autentifikacije, odnosno kombinacije

tih metoda (lozinka, LIB, jednokratna lozinka, token, smart kartica, mini CD, digitalni sertifikat i dr.). Sve banke koje pružaju ove usluge poseduju digitalni sertifikat za potvrdu sopstvenog identiteta na distributivnom kanalu elektronskog bankarstva, da je obezbeđena obavezna upotreba sigurnosnih protokola prilikom izvršavanja transakcija, kao i da se generišu i čuvaju zapisi (logovi) koji mogu da u odgovarajućoj meri osiguraju neporecivost i dokazivost aktivnosti u elektronskom bankarstvu.[2]

4. ZAKLJUČAK

Na osnovu izvršenih istraživanja i analize raspoložive literature, dati zaključci su rezultat autorovog mišljenja o stanju elektronskog bankarstva u svetu i Srbiji, kao i njegovim perspektivama po pitanju daljeg razvoja. Mehanizmi elektronskog poslovanja su u velikoj meri unapredili klasične mehanizme vršenja bankarskog poslovanja. Banke u Srbiji su pravnim licima stavile na raspolaganje brojne servise elektronskog poslovanja kao što su: trenutno izvršavanje naloga u korist primaoca unutar banke ili van klijentove banke, uvid u stanje računa u banci, pregled prometa po računima, dnevni izvodi, uvid u stanje na računu za trgovinu hartijama od vrednosti i dr., što je doprinelo relativno visokom odzivu domaćih preduzeća.

Ključni preduslov za rast elektronskog bankarstva je edukacija stanovništva, a prvi korak na tom putu je uklanjanje nepoznanice kod šireg građanstva od novčanih transakcija koje se odvijaju preko Interneta. Za dalji razvoj elektronskog poslovanja u Srbiji potrebno je usvojiti i dopuniti pravne regulative koja uređuje ovu oblast. Primera radi, Zakon o elektronskom potpisu je Srbija donela među poslednjima u Evropi. Postojeća zakonska regulativa i rešenja koja su trenutno na snazi onemogućavaju brži razvoj elektronskih servisa i predstavljaju otežavajući faktor daljem razvoju.

Elektronsko bankarstvo i njegoa masovnija primena u Srbiji uzrokovala bi smanjenje količine gotovog novca u opticaju, te bi samim tim i centralnoj banci bilo lakše da vodi monetarnu politiku, s obzirom da bi se smanjio i obim sive ekonomije.

5. LITERATURA

- [1] Mitar Lutovac, E bankarstvo, <http://www.fm-hn.com/wp-content/uploads/2014/02/E-bankarstvo.pdf>, datum pristupa 20.04.2015. godine
- [2] Narodna banka Srbije, 2013., Centar za superviziju informacionih sistema, http://www.nbs.rs/export/sites/default/internet/latinica/64/analize/analiza_IS_I_2013.pdf
- [3] Novaković Jasmina, 2005, Elektronsko poslovanje, Megatrend univerzitet Beogra, str. 125.
- [4] Republički zavod za statistiku, Aktuelni pokazatelji Republika Srbija, 2013., <http://webzrs.stat.gov.rs/WebSite/Public/PageView.aspx?pKey=2>
- [5] Republički zavod za statistiku, Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u domaćinstvima/pojedinačno u Republici Srbiji, 2013. str. 18.
- [6] <http://www.politika.rs/rubrike/spektar/Digitalni-svet/Polovina-gradjana-Srbije-ne-koristi-internet.sr.html>
- [7] <http://www.federalreserve.gov/boarddocs/speeches/1998/19980929.htm> Remarks by Governor Roger W. Ferguson, Jr. At the Bank Administration Institute's Symposium on Payments System Strategy, Washington, D.C. September 29, 1998

