

# Suvremeno bankarstvo na primjeru Hrvatske poštanske banke

---

**Glavinić, Ružica**

**Master's thesis / Specijalistički diplomski stručni**

**2022**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **Polytechnic of Sibeni** / **Veleučilište u Šibeniku**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:143:935112>

*Rights / Prava:* [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-12-24**

*Repository / Repozitorij:*

[VUS REPOSITORY - Repozitorij završnih radova Veleučilišta u Šibeniku](#)



**VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU**  
**ODJEL MENADŽMENT**  
**SPECIJALISTIČKI DIPLOMSKI STRUČNI STUDIJ**

**Ružica Glavinić**

**SUVREMENO BANKARSTVO NA PRIMJERU**  
**HRVATSKE POŠTANSKE BANKE**

**Završni rad**

Šibenik, 2022.



**VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU**  
**ODJEL MENADŽMENT**  
**SPECIJALISTIČKI DIPLOMSKI STRUČNI STUDIJ**

**SUVREMENO BANKARSTVO NA PRIMJERU**  
**HRVATSKE POŠTANSKE BANKE**

**Završni rad**

**Kolegij** : Financijske institucije i tržišta

**Mentor** : Anita Grubišić, mag. oec., v. pred.

**Student** : Ružica Glavinić

**Matični broj studenta** : 1219058445

Šibenik, rujan 2022.



### IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, RUŽICA GLAVINIĆ, student/ica Veleučilišta u Šibeniku, JMBAG 1219058445 izjavljujem pod materijalnom i kaznenom odgovornošću i svojim potpisom potvrđujem da je moj završni rad na preddiplomskom/specijalističkom diplomskom stručnom studiju MENADŽMENT pod naslovom: SUVREMENO BANKARSTVO

NA PRIMJERU HRVATSKE POŠTANSKE BANKE  
isključivo rezultat mog vlastitog rada koji se temelji na mojim istraživanjima i oslanja se na objavljenu literaturu, a što pokazuju korištene bilješke i bibliografija.

Izjavljujem da nijedan dio rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz necitiranog rada, te da nijedan dio rada ne krši bilo čija autorska prava.

Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije iskorišten za bilo koji drugi rad u bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili obrazovnoj ustanovi.

U Šibeniku, 27.09.2022.

Student/ica:

R. Glavinić

Odjel

Specijalistički diplomski stručni studij

## **SUVREMENO BANKARSTVO NA PRIMJERU HRVATSKE POŠTANSKE BANKE**

Ružica Glavinić

Vatroslava Lisinskog 3, 22000 Šibenik, [rglavini@vus.hr](mailto:rglavini@vus.hr)

Sažetak rada (opseg do 300 riječi)

Banke kao financijske institucije nude različite financijske usluge, a njihova djelatnost se sastoji u posredovanju u novčanim i kreditnim poslovima. Razvojem novih tehnologija došlo je do značajnih promjena u svim granama gospodarstva pa tako i u bankarskom sektoru. Primjena informatičkih tehnologija u bankarstvu omogućila je brže i jednostavnije bankarsko poslovanje te ponudu cijelog niza novih proizvoda i usluga. Suvremeno bankarstvo utemeljeno je na primjeni digitalizacije kod obavljanja bankarskih poslova. Iako donosi mnogo prednosti postoje i nedostaci koji se vide u rizicima kod korištenja interneta, a koje banke nastoje riješiti primjenom najsuvremenijih sigurnosnih mjera. U radu je prikazan razvoj suvremenog bankarstva, razlika između tradicionalnog i modernog bankarstva, samoposlužno bankarstvo, kanali distribucije suvremenog bankarstva, njegove prednosti i nedostaci, odnosno suvremeno bankarstvo općenito sa prikazom usluga suvremenog bankarstva na primjeru Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo.

Ključne riječi (do pet riječi): Banka, Bankarstvo, Suvremeno bankarstvo, HPB, Kanali distribucije

(50 stranica/ 4 slika/ 0 tablica/ 21 literaturnih navoda/ jezik izvornika: hrvatski)

Rad je pohranjen u : Knjižnici Veleučilišta u Šibeniku

Mentor :

Rad je prihvaćen za obranu:

Polytechnic of Šibenik

Final thesis

Department of

Specialist Graduate Professional Study of

## **MODERN BANKING ON THE EXAMPLE OF CROATIAN POSTAL BANK**

Ružica Glavinić

Vatroslava Lisinskog 3, 22000 Šibenik, [rglavini@vus.hr](mailto:rglavini@vus.hr)

Abstract (opseg do 300 riječi)

Banks as financial institutions offer various financial services, and their activity consists in mediating money and credit transactions. The development of new technologies has brought about significant changes in all branches of the economy, including the banking sector. The application of IT technologies in banking enabled faster and simpler banking operations and the offer of a whole range of new products and services. Modern banking is based on the application of digitization in the performance of banking operations. Although it brings many advantages, there are also disadvantages that can be seen in the risks of using the Internet, which banks try to solve by applying the most modern security measures. The paper presents the development of modern banking, the difference between traditional and modern banking, self-service banking, distribution channels of modern banking, its advantages and disadvantages, i.e. modern banking in general with a presentation of modern banking services on the example of Hrvatske poštanska banka, a joint-stock company.

Keywords (do pet riječi): Bank, Banking, Modern banking, HPB, Distribution channels

(50 pages/ 4 figures/ 0 tables/ 21 references/ original in Croatian language)

Paper deposited in : Library of Polytechnic of Šibenik

Supervisor :

Paper accepted :

# SADRŽAJ

1. UVOD .....	1
2. BANKE I BANKARSTVO .....	3
2.1. Bankovni poslovi.....	6
2.2. Povijest bankarstva u Hrvatskoj.....	7
3. SUVREMENO BANKARSTVO.....	9
3.1. Razvoj suvremenog bankarstva.....	9
3.2. Prednosti primjene novih tehnologija.....	11
3.3. Tradicionalno bankarstvo.....	11
3.4. Moderno bankarstvo.....	12
3.5. Samoposlužno bankarstvo - Strateški modeli .....	13
3.6. Samoposlužno bankarstvo u Hrvatskoj.....	14
3.7. Suvremeno bankarstvo općenito.....	14
3.8. Kanali distribucije suvremenog bankarstva.....	16
3.9. Prednosti i nedostaci suvremenog bankarstva.....	17
3.10. Sigurnosni rizici i rješenja.....	18
4. SUVREMENO BANKARSTVO NA PRIMJERU HPB-a.....	19
4.1. Usluge u HPB-u.....	20
4.1.1. Usluge za građane.....	20
4.1.1.1. SuperSmart HPB račun.....	21
4.1.1.2. eGotovina.....	22
4.1.1.3. mHPB.....	23



4.1.1.4. Internetsko bankarstvo.....	25
4.1.1.5. eRačun.....	26
4.1.1.6. Kartice.....	27
4.1.1.7. Usluge iniciranja plaćanja i informiranja o računu.....	31
4.1.1.8. Ostale usluge fizičkim osobama e-Bankarstva u HPB-u.....	31
4.1.2. Usluge za pravne osobe.....	32
4.1.2.1. Kartice – pravne osobe.....	33
4.1.2.2. Prihvat kartica.....	35
4.1.2.3. E-bankarstvo.....	35
4.1.2.4. Internetsko i mobilno bankarstvo.....	35
4.2. Poslovanje sektora direktnih kanala HPB-a u 2021. godini.....	38
5. ZAKLJUČAK.....	39
POPIS LITERATURE.....	41
PRILOZI.....	42

# 1. UVOD

Jedna od najvažnijih gospodarskih djelatnosti je bankarstvo. Banke su financijske institucije koje nude različite financijske usluge, a kreditni i depozitni poslovi te posredovanje u istima su njihova najvažnija djelatnost. Primanje novčanih sredstava predstavlja depozitne poslove banaka, a plasiranjem tih sredstava u kredite ostvaruje se kreditno poslovanje banaka. Uz navedene poslove banke se bave i drugim financijskim uslugama te svojim poslovanjem i „osiguravanjem“ kapitala za nove investicije uvelike utječu na razvoj pojedinih gospodarskih grana odnosno nacionalno gospodarstvo općenito.

Predmet ovog rada je pojašnjenje bankarskog sustava i bankarskih poslova kroz prikaz posebnosti i značaja suvremenog bankarstva. Na primjeru Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo (nadalje u tekstu: Hrvatska poštanska banka i/ili HPB i/ili Banka) detaljno su opisane usluge navedene banke koja u svom poslovanju primjenjuje digitalnog odnosno suvremeno bankarstvo.

Cilj rada je pobliže predstaviti uvođenje suvremenog bankarstva odnosno primjenu novih informatičkih tehnologija i interneta u obavljanju bankarskih poslova. Uvođenjem digitalizacije u svoje poslovanje banke omogućavaju svojim klijentima da svoje potrebe ostvaruju kroz samoposlužno i internetsko bankarstvo.

Hrvatska poštanska banka kao jedna od poslovnih banaka u Republici Hrvatskoj u svojoj ponudi za fizičke i pravne osobe odnosno poslovne subjekte ima različite usluge digitalnog bankarstva.

Rad je podijeljen na pet cjelina koje se dijele na manje podcijeline. Rad još sadrži sažetak, literaturu te popis slika.

Uvodni dio sadrži predmet rada, cilj i strukturu rada.

U drugom dijelu sadržane su opći pojmovi vezani uz banku i bankarstvo, vrste banaka, bankovne poslove i povijest banaka u Republici Hrvatskoj.

U trećem poglavlju rada opisan je razvoj suvremenog bankarstva, razlika između tradicionalnog i modernog bankarstva, samoposlužno bankarstvo, kanali distribucije

suvremenog bankarstva, njegove prednosti i nedostaci, odnosno suvremeno bankarstvo općenito.

U četvrtom poglavlju predstavljeno je suvremeno bankarstvo za fizičke i pravne osobe na primjeru Hrvatske poštanske banke, sa detaljnim prikazom usluga internetskog i mobilnog bankarstva. U petom poglavlju je dan zaključak te je na kraju naveden popis korištene literature i slika.

## 2. BANKE I BANKARSTVO

Pod bankom podrazumijevamo financijsku instituciju koja nudi različite financijske usluge koje su potrebne građanima (fizičkim osobama) i poslovnim subjektima (pravnim osobama) kako bi zadovoljili svoje potrebe i želje u izvršavanju svakodnevnih obaveza i obavljanju svog poslovanja. Banka se bavi primanjem novčanih sredstava koji predstavljaju depozitne poslove, a plasiranjem tih sredstava kroz kredite ostvaruje se kreditno poslovanje.

Gregurek M. i Vidaković N. u svojoj knjizi Bankarsko poslovanje definiraju banku na slijedeći način: „banka je institucija koja se bavi prikupljanjem sredstava, plasiranjem sredstava te pružanjem financijskih usluga.“<sup>1</sup>

Osim depozitnih i kreditnih poslova koji čine najvažnije bankarske poslove, banke se bave i drugim financijskim uslugama kao što su na primjer poslovi na tržištu vrijednosnim papirima. Također, svojim aktivnostima i osiguravanjem sredstava za redovno poslovanje i za nove investicije gospodarskih subjekata pridonose razvoju pojedinih gospodarskih grana odnosno razvoju nacionalnog gospodarstva općenito.

Kako banke kao najvažnije posredničke financijske institucije u svim zemljama čine najveći dio i osnovu financijskog sustava može se reći da bankarski poslovi predstavljaju poslove od javnog interesa, pa je njihovo osnivanje i poslovanje propisano posebnim zakonom (lex speciales) kojim je određeno da se drugi pravni subjekti ne mogu nazivati bankom ukoliko nisu osnovani sukladno tom zakonu.

U pravilu banke se definiraju kao depozitno-kreditne institucije jer istovremeno primaju novčana sredstva (depozite) i plasiraju ta sredstva odnosno odobravaju kredite.

Iz navedenih definicija proizlaze slijedeće funkcije banke: funkcija štednje, funkcija plaćanja, kreditna funkcija, funkcija likvidnosti, funkcija čuvanja kupovne moći i smanjenje rizika te gospodarsko-političke funkcije.

Prema Zakonu o kreditnim institucijama banka je: „kreditna institucija osnovana kao dioničko društvo ili društvo s ograničenom odgovornošću za obavljanje bankovnih poslova.“<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Gregurek M., Vidaković N., Bankarsko poslovanje str. 10

<sup>2</sup> Narodne novine, Zakon o kreditnim institucijama, pristupljeno: 04.09.2022. dostupno na: <http://skr.rs/zkeM>

U Hrvatskoj je osnivanje i vrste banaka te njihovo poslovanje regulirano Zakonom o kreditnim institucijama. Banke u svom poslovanju postupaju u skladu sa navedenim zakonom, te su u obvezi pridržavati se i primjenjivati i sve druge zakonske i podzakonske propise kojima je reguliran sadržaj i način pružanja usluga klijentima.

Bankarski sustav čine središnja banka, poslovne banke i štedionice i druge financijske institucije.

Počeci bankarstva kreću iz vremena kada su bogati pojedinci svoj novac pozajmljivali trgovcima, a nakon čega se razvila navika davanja novca u polog zlatarima da ga čuvaju. Shvaćajući da je samo dio novca bio potreban za zadovoljavanje tekućih potreba, zlatari počinju pozajmljivati viškove novca uz kamatu. Osim njih i drugi pojedinci započinju izdavati novčanice na zahtjev donositelja.

S vremenom se pojavljuju posebne središnje banke koje se razvijaju na osnovi dvije različite teorije: banking school i currency school. Prva teorija svoje stajalište zasnivala je na mišljenju da bankari trebaju izdavati novčanice, te da će bankari ograničiti emisiju novca samo za potrebe poslovanja i trgovine. Druga teorija svoje stajalište zasnivala je na mišljenju da su novčanice samo zamjena za metalni novac, a ne instrument za kredite pa se emisija novca treba ograničiti pokrićem u zlatu.

Pobijedila je druga teorija te je značajnu ulogu u ustrojstvu središnjih banaka u velikom broju drugih zemalja imala upravo Engleska banka. Pokriće u zlatu s protekom vremena je smanjivano i nestalo, ali i dalje je ostala praksa da središnja banka izdaje novac, a da za to ima ovlaštenje od države.

Danas poslovne banke imaju važnost jer omogućavaju transakcije bez potrebe plaćanja novcem te tako banke stvaraju novac. U većini zemalja u današnje vrijeme bankarski sustav kontroliraju središnje banke same ili zajedno sa ministarstvom financija, koje institucije predstavljaju monetarnu vlast neke zemlje.

Prema podacima Hrvatske narodne banke danas u Hrvatskoj posluje dvadeset banaka i tri stambene štedionice. U bankama se čuva najveći dio štednje građana i depozita pravnih osoba. Preko banaka se obavlja platni promet, a odobravanjem kredita i osiguravanjem sredstava za investicije banke omogućavaju rast i razvoj nacionalnog gospodarstva.

Hrvatski bankarski sustav prema stopi adekvatnosti kapitala od oko 25% spada među deset najbolje kapitaliziranih bankarskih sustava u svijetu i zbog toga su hrvatske banke sposobne kreditno podržavati sve zahtjeve i projekte gospodarskih subjekata te i u uvjetima kriza odgovoriti na sve izazove.

Zbog primjene IT tehnologije i drugih suvremenih tehnologija u svom poslovanju banke danas predvode u tehničkom napretku i osiguravaju smanjenje troškova i dostupnost svojih usluga na dobrobit građana i poduzeća.

Banke po pravnom obliku dijelimo na privatne kojima su vlasnici privatne osobe, javnopravne kojima je vlasnik država ili teritorijalno politička jedinica i povlaštene koje imaju značajne zakonske povlastice. Jedna od najvažnijih povlastica je izdavanje novčanica, a poslovanje ovih banaka nadzire država i u pravilu imenuje upravu i viši menadžment.

Banke po vrsti poslova koje obavljaju možemo podijeliti na novčanične, poslovne, razvojne, univerzalne i specijalne banke.

Novčanične banke izdaju novčanice i obavljaju različite poslove za državu. To su središnje državne banke koje vrše emisiju novca.

U poslovne banke ubrajamo komercijalne, depozitne i kreditne banke. One prikupljaju trenutno slobodna novčana sredstva i štedne uloge i ta sredstva uglavnom ulažu za kratkoročno kreditiranje kojim financiraju proizvodnju, promet, obrte, trgovine, te potrošače (potrošačko kreditiranje). Poslovne banke u pravilu imaju veliki broj poslovnica preko kojih su dostupnije klijentima.

Razvojne ili investicijske banke, kao što im i sam naziv kaže, bave se odobravanjem dugoročnih kredita kojima se financira gospodarski razvoj. Ove banke akumuliraju dugoročno slobodna sredstva štednje te ih putem dugoročnih kredita upućuju poduzetnicima za ulaganja u investicijske projekte, osnovna sredstva i kapitalnu izgradnju. To mogu biti posebne državne banke (npr. Hrvatska banka za obnovu i razvoj - HBOR), regionalne ili međunarodne banke (kao što je Međunarodna banka za obnovu i razvoj-IBRD) ili specijalizirane privatne poslovne banke.

Univerzalne banke obavljaju sve ili većinu bankarskih poslova za svoje klijenta, a specijalne banke obavljaju samo neke vrste poslova ili posluju samo sa određenom vrstom klijenata. U

Europi pa i Hrvatskoj prevladavaju univerzalne banke, dok su u anglo-američkom bankarskom sustavu strogo odvojeni poslovi koje obavljaju poslovne i investicijske banke.

## **2.1. Bankovni poslovi**

Bankovne poslove možemo podijeliti na aktivne, pasivne, neutralne i vlastite bankovne poslove, a aktivne i pasivne poslove dalje možemo podijeliti na dugoročne i kratkoročne.

Kratkoročne pasivne bankovne poslove čine depozitni i novčanični poslovi, a dugoročne pasivne poslove čine dugoročni ulozi i izdavanje obveznica i založnica. Kod ovih poslova banka je dužnik i na svoj dug odnosno sredstva koja su deponirana plaća kamate.

Kod depozitnih poslova razlikujemo:

- ulog na štednju, gdje se ulaganje i podizanje novca upisuje u štednu knjižicu, a na uloženi novac banka ulagatelju plaća kamatu;
- ulog u blagajnički zapis banke, gdje ulagatelj jednom uplatom kupuje blagajnički zapis koji glasi na okrugli iznos i na određeni rok, a banka jednom isplatom isplaćuje blagajnički zapis ulagatelju, uz plaćanje kamate na isti;
- ulog na tekući račun, gdje imamo ulaganje i podizanje novca koje se upisuje na račun štediše tj. vlasnika tekućeg računa. O promjenama po računu vlasnik se obaviještava izvodom sa tekućeg računa.

Novčanični posao se sastoji od izdavanja novčanica koje glase na okrugle iznose i na donosioca, a bez ugovorenog roka vraćanja zbog čega banka na njih ne plaća kamate.

Dugoročne uloge čine ulozi fondova državnih, zadružnih i društvenih organizacija, ulozi koji nisu namijenjeni trošenju u tekućoj godini, premije rezervi osiguranja, sudskih depozita i uloga maloljetnika.

Izdavanje obveznica je dugoročni pasivni posao gdje banke za uloge na dulji rok od pet, deset pa sve do pedeset godina izdaju ulagatelju obveznicu kojom se obvezuju da će u određenom roku donositelju ili vlasniku odnosno osobi na koju on prenese svoje pravo isplatiti uloženi novac i godišnje ili polugodišnje isplaćivati kamatu.

Kratkoročne aktivne bankovne poslove čine krediti po tekućim računima, kontokorentni krediti, eskont i lombardni poslovi, a dugoročne aktivne bankovne poslove čine dugoročni otplatni zajmovi. Kod aktivnih bankovnih poslova banka je vjerovnik i na odobrene zajmove naplaćuje kamate.

Kod kredita po tekućem računu kao i kredita prekoračenja po tekućem računu, koj ekoriste i fizičk osobe i poslovni subjekti, obično se n ekoristi odjedanput cijeli kreditirani iznos, nego se kredit koristi postupno, po potrebi plaćanja iznad raspoloživog iznosa sredstava na računu.

Eskont ili diskont je aktivni kratkoročni bankovni posao kojim banke kupuju potraživanja prije njihova roka dospijeća. Banke odbijaju kamate za period od dana kupnje potraživanja do dana njegova dospijeća. Najčešće se eskontiraju mjenice, a mogu se ekontirati blagajnički zapisi i obveznice.

Lombardni posao je zajam uz zalog pokretnina. Obično se zalaže zlato, nakit, vrijednosni papiri, roba u skladištima i dr. Ovaj su posao razvili bankari u Lombardiji po čemu je i dobio ime.

Dugoročne otplatne zajmovi odnosno kredite banke daju na rok duži od jedne godine, a zajmoprimci ih otplaćuju u otplatnim ratama ili anuitetima. Kada su dugoročni zajmovi osigurani založnim pravom na nekretninama (hipotekom) zovu se hipotekarni zajmovi.

Neutralni bankvni poslovi su posredovanje u platnom prometu, čuvanje vrijednosti (ostave), kupovanje i prodavanje vrijednosnih papira, deviza, valuta i dragocijenosti za tuđi račun, preuzimanje jamstva, garancije, otvaranje akreditiva, posredovanje kod vrijednosnih papira, izdavanje kreditnih pisama. Kod ovih poslova banka je posrednik, punomoćnik ili jamac klijenta (nije ni dužnik niti vjerovnik) te kao naknadu za obavljanje navedneih poslova napalćuje troškove i proviziju.

Vlastiti poslovi banke su arbitražni poslovi kod kojih banka posluje za vlastiti račun.

## **2.2. Povijest bankarstva u Hrvatskoj**

Počeci bankarskog poslovanja na području Hrvatske javljaju se na području Dubrovnika gdje su dubrovački bankari financirali kopnenu trgovinu sa zaleđem, a grad je bio sigurno mjesto imućnim ljudima za pohranjivanje novca i drugih vrijednosti te su osim države takve depozite



primali i privatni bankari. U Dubrovniku je 1671. godine osnovan Dubrovački založni zavod koji je bio početak kreditnih institucija u ovom dijelu Europe. U tom periodu kao financijska institucija djelovala Trogirska kompanija i zagrebački Kaptol. Moderno bankarstvo u Hrvatskoj započinje sa Prvom hrvatskom štedionicom koja je osnovana hrvatskim kapitalom 1846. godine i prerasla je do Drugog svjetskog rata u najveću banku na području Jugoslavije. Između dva svjetska rata na području Hrvatske djelovale su uglavnom privatne, domaće i strane banke sa sjedištem u Zagrebu. Nakon Drugog svjetskog rata privatne banke su ukinute, a bankarstvo je bilo uklopljeno u socijalistički sustav što je dovelo do velikih razlika između hrvatskog bankarstva i bankarstva u razvijenim zemljama tržišnog gospodarstva.

Poslovanje banka u Hrvatskoj nakon njenog osamostaljenja regulirano je nizom zakonskih propisa. Hrvatska narodna banka središnja je banka Republike Hrvatske koja je osnovana 1991. godine. Uključena je u Europski sustav središnjih banaka.

Hrvatska narodna banka samostalna je i neovisna u svom radu, a izvješće o svom djelovanju podnosi Hrvatskom saboru. Ona vodi monetarnu i deviznu politiku zemlje, upravlja međunarodnim pričuvama RH, izdaje hrvatski novac, izdaje i oduzima odobrenja za rad i različite suglasnosti kreditnim institucijama, kreditnim unijama, kreditnim posrednicima za posredovanje u stambenom potražakom kreditiranju, institucijama za platni promet i elektronički novac, ovlaštenim mjenjačima te nadzire njihovo poslovanje. Njena glavna zadaća je održavanje stabilnosti cijena i financijskog sustava u cjelini.

Također, HNB obavlja zakonom utvrđene poslove za Republiku Hrvatsku, vodi račune kreditnih institucija i obavlja platni promet po tim računima, daje kredite bankama i prima u depozit sredstva kreditnih institucija te donosi podzakonske propise u poslovima i svoje nadležnosti.

Danas u Republici Hrvatskoj posluje dvadeset i tri kreditne institucije, od toga dvadeset banaka i tri stambene štedionice, a također i jedna podružnica kreditne institucije iz Europske Unije-BKS Bank AG, Glavna podružnica Hrvatska.

## **3. SUVREMENO BANKARSTVO**

### **3.1. Razvoj suvremenog bankarstva**

Krajem prošlog stoljeća i početkom ovog u bankarstvu su se događale velike promjene. Te promjene se događaju još uvijek sa tendencijom nastavka, u prvom redu ovisno o promjenama IT tehnologije koja je najviše utjecala na razvoj suvremenog bankarstva.

U navedenom periodu na organizacijsku strukturu banaka i oblikovanje bankarskog sektora utjecali su različiti unutarnji i vanjski faktori. Vanjske faktore možemo razvrstati u političke, gospodarske, društvene i tehnološke.

Pojedino poduzeće kao i pojedini sektor ne mogu utjecati na vanjske faktore. Zbog navedenog na uspjeh svakog poduzeća pa tako i banaka odnosno bankarskog sektora u prvom redu utječe sposobnost rukovodstva da procjeni sadašnje i buduće događaje te da pravovremeno reagira na iste.

Postignuća ostvarena u razvoju informatičkih i komunikacijskih tehnologija utjecala su na inovacije i tehnološki razvoj u bankarskom sektoru krajem prošlog i na početku ovog stoljeća. Razvoj i implementacija novih tehnologija utjecale su na razvijanje financijskih organizacija i globalizaciju novčanih tokova u svijetu. Također, to je omogućilo financijskom sektoru da razvije nove proizvode i usluge što je dovelo do promjene u strukturi i veličini potražnje tih proizvoda na tržištu što je utjecalo na banke da povećaju svoju efikasnost i proizvodnost kako bi opstale na tržištu.

Zadnjih desetak godina prošlog stoljeća zbog političkih i ideoloških promjena u tranzicijskim zemljama došlo je do liberalizacije gospodarskog života. Zbog prelaska sa socijalističkog na tržišno gospodarstvo provedena je privatizacija i deregulacija državnih i privatnih poduzeća s ciljem povećavanja efikasnosti i konkurentnosti nacionalnih gospodarstava, a koje promjene su zahvatile i bankarski sektor u tim zemljama.

Također, demografske i društvene promjene imale su veliki utjecaj na gospodarski život. Smanjenje nataliteta za posljedicu ima smanjenje mladog radno sposobnog stanovništva te povećanje broja umirovljenika, a zbog nastavka navedenog trenda i u budućnosti navedene promjene utječu na strukturu i način isporuke proizvoda i usluga u svim granama gospodarstva pa tako i u bankarskom sektoru.

Za očekivati je da će doći do promjene u radnom vremenu, da će se skratiti radno vrijeme te da će sve više ljudi stalno ili povremeno obavljati rad od kuće, što će također dovesti do promjene u strukturi ponude bankarskih proizvoda i usluga. Navedeno se potvrdilo izbijanjem pandemije COVID-19 u 2020. godini kada je većina poslodavaca, pa i banke svojim djelatnicima u cilju spriječavanja širenja epidemije omogućila rad od kuće što je utjecalo na povećanje korisnika internet i mobilnog bankarstva.

Kako je uvriježeno mišljenje da nove tehnologije utječu na proizvodnost i profitabilnost poduzeća očekuje se da će primjena novih tehnologija i u budućnosti dovesti do promjena u poslovanju banaka.

Zbog jačanja konkurencije i sve veće zaštite potrošača putem zakonske regulative na tržištu se nude sve kvalitetniji proizvodi i usluge, a i asortiman je sve raznolikiji. To je posljedica promjene u nekadašnjem stavu da je kupac na prvom mjestu na današnje mišljenje da je kupac taj koji svojim željama i potrebama diktira i utječe na ponudu proizvoda i usluga.

Razvoj i primjena nove tehnologije, odnosno interneta donosi promjene u načinu obavljanja poslova na radnim mjestima, uvjeti stanovanja su drugačiji jer internet postaje dostupan svima, što dovodi do promjena navika potrošača i njihovih sve složenijih zahtjeva. Potrošači putem interneta mogu brzo i bez nekih troškova saznati sve o proizvodima i uslugama, usporediti ih i izabrati tko nudi najbolje uvjete, a navedeno mogu primjeniti i u bankama, te odlučiti u kojoj će banci imati svoj račun odnosno usluge koje banke će koristiti.

Promjene nastale uvođenjem novih tehnologija utječu i na promjene u kadrovima banaka. Banke sada traže i zapošljavaju mlađe ljude koji posjeduju nova znanja i iskustva. To dovodi do otpuštanja zaposlenika srednje i starije dobi jer ne posjeduju nova znanja i vještine, a i zbog smanjenja broja potrebnih radnika jer nova tehnologija zamjenjuje ljudski rad.

Kako bi odgovorili na potrebe klijenata i tržišta, banke u skladu sa svojom vizijom i strategijom podržavaju zapošljavanje informatičkih i digitalnih stručnjaka te kontinuirano razvijaju znanja i sposobnosti postojećih zaposlenika.

Na konkurentnost banaka pored nabrojenog utječe i pojava velikog broja financijskih posrednika koji korištenjem novih tehnologija, uz niske troškove obavljaju poslove koje su donedavno obavljale samo banke.

### **3.2. Prednosti primjene novih tehnologija**

Primjena novih tehnologija donijela je slijedeće prednosti u bankarskom sektoru:

1. Pružanje novih usluga samoposlužnog i internetskog bankarstva dovelo je do snižavanja troškova jer su navedene usluge jeftinije od standardnih usluga koje se obavljaju na šalteru u poslovnicama banaka.
2. Primjena usluga samoposlužnog bankarstva privukla je klijente banaka koje nisu uvele takve usluge što je dovelo do povećanja njihovog tržišnog udjela.
3. Primjenom usluga samoposlužnog i internet bankarstva omogućena je masovna komunikacija uz niske troškove.
4. Primjena nove tehnologije omogućila je bolju komunikaciju sa korisnicima jer se kroz marketinške aktivnosti s njima može komunicirati na jeftiniji i efikasniji način preko web stranica.
5. Nove tehnologije daju mogućnost uvođenja inovacija u ponudi proizvoda i usluga kao što je na primjer otvaranje računa korištenjem interneta za razliku od ranijeg načina poslovanja kada je klijent morao odlaziti za vrijeme radnog vremena u banku.
6. Primjenom novih tehnologija banke su u mogućnosti razvijati nove djelatnosti kao što je na primjer pružanje usluga osiguranja i trgovine vrijednosnim papirima.

### **3.3. Tradicionalno bankarstvo**

Prema A. Rončević: „Tradicionalno bankarstvo karakteriziraju decentralizacija i široka mreža poslovnica u kojima se nude proizvodi i usluge.“<sup>3</sup>

U tradicionalnom bankarstvu banke su povećanje tržišnog udjela mogle ostvariti samo povećavanjem broja poslovnica čime su svoje standardne proizvode nudile na velikom broju mjesta što je zahtijevalo i zapošljavanje većeg broja ljudi.

Banke su se rukovodile minimizacijom troškova budući je takav način poslovanja povećavao fiksne i varijabilne troškove. Zbog visokih ulaznih troškova novih ponuđača bankarskih proizvoda, u takvim uvjetima već oformljene mreže poslovnica i kapaciteti te prisvojeni tržišni udio, postojećim bankama davalo je zaštitu od rasta konkurencije i stvaralo oligopolnu strukturu u bankarstvu.

---

<sup>3</sup> A. Rončević, Nove usluge bankarskog sektora: Razvitak samoposlužnog bankarstva u Hrvatskoj, Ekonomski pregled, str. 760

Takav položaj banaka na tržištu zahtijevao je prilagodbu klijenata poslovanju banaka, njihovim proizvodima i uslugama, cijeni istih odnosno kamatnim stopama, naknadama i drugim troškovima.

Zbog navedenog možemo reći da je tradicionalno bankarstvo ograničeno i da klijentima ne omogućava učinkovite usluge budući moraju trošiti svoje vrijeme čekanjem u redovima na šalterima banaka kako bi obavili svoje transakcije. Da bi popravili vlastiti položaj na bankarskom tržištu rukovodstva banaka se okreće prodajnoj filozofiji i stavljaju naglasak na prodajne aktivnosti odnosno povećanje prodaje.

### **3.4. Moderno bankarstvo**

Možemo reći da primjena novih tehnologija kod modernog bankarstva dovodi do centralizacije u poslovanju banaka. Na razvoj modernog bankarstva utjecalo je povećanje broja informiranih pismenih ljudi, povećanje primjene interneta i IT tehnologije na radnim mjestima te smanjenje troškova pružanja novih proizvoda i usluga što je omogućilo velikom broju klijenata njihovo korištenje.

Moderno bankarstvo polazi od toga da svaki klijent zna što želi i da zna izabrati banku koja će mu to omogućiti na najbolji način, da banke svoje proizvode i usluge oblikuju u suradnji s klijentima, da se klijentima mora ponuditi više različitih mogućnosti kod odabira proizvoda i usluga, te da ponude uvijek moraju biti veće od potražnje.

Navedeno znači da se banke posvećuju istraživanju tržišta, da zaposlenike kontinuirano educiraju i usavršavaju kako bi klijentima što brže i efikasnije pružili uslugu, te da banka ostvaruje dohodak u kojem je udio od naknada i provizija sve veći, a ne samo putem kamata.

Pružanjem usluga sve većem broju klijenata uz niže troškove poslovanja povećava se konkurencija u bankarskom sektoru pa je sada moguće i manjim bankama koje nisu opterećene velikim i skupim mrežnim sustavima poslovnica da nude svoje usluge i budu konkurentnije velikim bankama.

Dolazi do nove filozofije u bankarstvu o važnosti pružanja vrijednosti klijentima i omogućavanju njihovog utjecaja na rad i poslovanje banke. Da bi banka opstala mora pružiti klijentima vrijednost jer će u protivnom oni izabrati drugu banku koja će im pružiti traženo i tako eliminirati banku jer ona ne pruža traženu vrijednost. Da ne bi ispale iz konkurencije na

tržištu banke moraju naučiti prepoznati, utvrditi i kreirati vrijednost koju mogu ponuditi za određeni proizvod odnosno za tržišni segment, te održavati odnos između vrijednosti za određeni proizvod odnosno za tržišni segment.

Bit nove filozofije vrijednosti za komercijalne banke je usredotočenost na konkurenciju održivom diferencijacijom vrijednosti što im i ubuduće osigurava dugoročni opstanak i superiornost u bankarskom sektoru.

### **3.5. Samoposlužno bankarstvo - strateški modeli**

Samoposlužno bankarstvo pod kojim se podrazumijeva cijeli niz proizvoda i usluga što su ga banke počele nuditi razvija se u zadnjem desetljeću prošlog i početkom ovog stoljeća. U navedene usluge samoposlužnog bankarstva ubrajamo usluge bankomata, EFTPOS uređaja, bankomat-mjenjačnice, usluge preko SMS-a, interneta i druge.

Kod samoposlužnog bankarstva kombiniraju se različiti kanali distribucije bankarskih usluga kao element strategija višestrukih kanala distribucije. Navedena strategija postala je najznačajniji model poslovanja banaka početkom ovog stoljeća.

Tri su glavna poslovna modela samoposlužnog bankarstva. Prvi model se odnosi na upravljanje odnosima s klijentima gdje je cilj banke da se razvije i očuva uspješna suradnja sa klijentom. Banka se fokusira na financijski jake odnosno velike klijente te im pokušava biti ekskluzivni pružatelj usluga što podrazumijeva razvoj i ponudu širokog asortimana proizvoda i usluga koje su dostupne preko interneta ili telefonom dvadeset četiri sata dnevno, sedam dana u tjednu.

Drugi model podrazumijeva da je banka specijalist za određene potrebe klijenata odnosno da je vodeća u pružanju usluga za manji tržišni segment. Banka zaračunava visoke nakande jer klijentima pruža veoma specifične i sofisticirane usluge na područjima investiranja, upravljanja fondovima i kreditiranja.

Zadnji model baziran je na nižim cijenama usluga jer banka pruža standardizirane usluge velikom broju korisnika i time postiže niže jedinične troškove i niže cijene usluga, a za što je internet i telefon idealan distribucijski kanal.

Za uspješno uvođenje i pružanje usluga samoposlužnog bankarstva potreban je razvijeni internetski sustav koji omogućava brzinu i mogućnost priključivanja na isti uz niske troškove. Nadalje, potrebno je da stanovništvo ima internetsko znanje odnosno sposobnost korištenja internetom, da se pri korištenju ponaša etično i poštuje pravila trgovanja, da ima ekonomsku snagu (štednja, bankovni računi i sl.), te da poznaje sustav elektronskog plaćanja.

Također, potrebno je da Vlada zakonskim propisima regulira postupanje i korištenje internetom te da osigura efikasan sustav nadzora protiv prekršitelja i počinitelja kaznenih dijela, a banke trebaju prilagoditi svoje usluge, imati osposobljeno osoblje i jasne ciljeve i strategije usredotočene na klijenta.

### **3.6. Samoposlužno bankarstvo u Hrvatskoj**

U Hrvatskoj se samoposlužno bankarstvo razvija sve više početkom ovog stoljeća. U početku su banke uglavnom samo uspostavljale komunikaciju sa klijentima preko interneta i isti koristile kao promotivni kanal, a tek kasnije banke počinju koristiti internet kao novi distribucijski kanal. Banke su na svojim stranicama u početku omogućavale pregledavanje raznih podataka (kamatne stope, tečajne liste), a potom i online uvide u stanja na tekućim i žiro računima.

Primjenom novih tehnologija u narednom periodu banke u Hrvatskoj su uspjele razviti nove proizvode i usluge za fizičke osobe i poslovne subjekte, što je zbog brzine, efikasnosti i nižih troškova platnog prometa pridonijelo razvitku ukupnog gospodarstva. Danas banke u Hrvatskoj po ponudi i širini svojih usluga suvremenog bankarstva nimalo ne zaostaju za bankama u Europi i svijetu.

### **3.7. Suvremeno bankarstvo općenito**

Razvojni put od tradicionalnog načina poslovanja banka do suvremenog bankarstva kojeg koristi moderne tehnologije u svojem poslovanju prošao je kroz nekoliko faza. Prema Panian Ž. „faze razvoja od uviđanja potrebe za uvođenjem novih tehnologija u poslovanju do izmjene načina poslovanja su:

1. Faza – inicijativa

2. Faza – interaktivnost
3. Faza – personalizacija
4. Faza – virtualizacija
5. Faza – pokretljivost<sup>4</sup>

„Za prvu fazu je karakteristično shvaćanje da informacijske tehnologije pridonose kvalitetnijem poslovanju banaka. Informacijske tehnologije utječu na produktivnost radnika, jer se smanjuje količina papirologije pa se radnik može usredotočiti na kreativnije rješavanje problema što dovodi do njegovog zadovoljstva zbog čega postaje produktivniji. Zbog navedenog je moguće nuditi kvalitetniju uslugu, troškovi se smanjuju, a klijenti su zadovoljniji uslugama pa banka postaje konkurentnija.

U drugoj fazi dolazi do promjene filozofije poslovanja banaka. Cilj banaka je da se klijentima ponude usluge koje on može obavljati iz vlastitog doma naravno uz uvjet da ima računalo što dovodi do povećanja zadovoljstva korisnika, a ujedno banka time smanjuje i njegove i svoje troškove.

U trećoj fazi nakon što je značajan broj klijenata usvojio novi način pružanja usluga javlja se potreba za još boljom ponudom usluga putem interneta s ciljem da se zadovolje specifične potrebe korisnika (internetsko bankarstvo za fizičke i pravne osobe).

U četvrtoj se fazi javlja ideja o virtualnim bankama koje svoje poslovanje i komunikaciju obavljaju isključivo preko interneta.

Petu fazu karakterizira ekspanzija pokretnih mobilnih tehnologija i uređaja zbog čega se klijentima omogućava korištenje usluga putem vlastitih uređaja pa su im usluge dostupne u svakom trenutku gdje god se nalazili.“<sup>5</sup>

Nastavno na razvoj od tradicionalnog načina poslovanja banaka do primjene elektroničkog poslovanja banaka u obavljanju svih bankarskih poslova razlikujemo samoposlužno i internetsko bankarstvo. Pod samoposlužnim bankarstvom se podrazumijevaju usluge korištenja bankomata, POS uređaja, plaćanje karticama i sl. gdje klijent ne ulazi u prostorije banke, a internetsko bankarstvo podrazumijeva sve usluge koje se mogu koristiti putem interneta i mobilnog uređaja.

---

<sup>4</sup> Panian Ž., Elektroničko poslovanje druge generacije, str. 60-61.

<sup>5</sup> Ibid., str. 65-68.



### 3.8. Kanali distribucije suvremenog bankarstva

Pod kanale distribucije suvremenog bankarstva ubrajamo bankomate, internet bankarstvo, mobilno bankarstvo, kartice i EFTPOS uređaje.

Bankomat je samoposlužni uređaj koji služi za isplatu gotovog novca i druge automatizirane usluge. Korisnik kartice na bankomatu uz unošenje PIN-a može podizati gotovinu sa računa i izvršiti uvid u stanje računa dvadeset i četiri sata dnevno. Neki bankomati pružaju i mogućnost uplate gotovog novca koja se onda prenose na račun koji korisnik odredi. Banke mogu postaviti bankomate na različitim mjestima neovisno o lokaciji poslovnice banke.

Kartice su danas najčešće korišteni instrumenti plaćanja. Prvi put se pojavljuju sredinom dvadesetog stoljeća kada ih Diners počinje primjenjivati. Koriste se za elektronsko poslovanje na POS uređajima ili internetu te za bankarske transakcije putem bankomata. Prilikom plaćanja karticom korisnik mora raspolagati s dovoljno novca na računu te mora biti siguran da trgovina prihvaća njegovu karticu. Banke s korisnikom ugovaraju maksimalan iznos koji se može potrošiti kreditnom karticom. Uvođenjem kartica banke povećavaju svoju djelatnost u pružanju kreditnih i depozitnih usluga jer se povećava broj mjesta na kojima je moguće dobiti te usluge.

EFTPOS je uređaj koji se koristi na prodajnim mjestima i služi imateljima platnih kartica za bezgotovinsko plaćanje roba i usluga ili za podizanje gotovog novca te uplatu sredstava na račun. Mogu zahtijevati autorizaciju PIN-om, potpisom, prinošenjem kartice uređaju čija funkcionalnost to omogućava. Dijele se na kontaktne i beskontaktne. Kontaktni EFTPOS uređaji podržavaju prihvatanje platnih kartica koje sadržavaju zapise temeljene samo na čipu i/ili na magnetnoj traci, a beskontaktni podržavaju prihvatanje kartica koje osim zapisa temeljenog na čipu i/ili magnetnoj traci, sadržavaju i zapise temeljene na beskontaktnoj tehnologiji kao što je blizinsko čitanje kartice, NFC i slično.

Internet bankarstvo koje se naziva i online bankarstvom rezultat je PC bankarstva. Kao kanal distribucije koristi se internet kojim se obavljaju bankarske aktivnosti kao što su prijenos sredstava, plaćanje računa, provjera stanja po računima i dr.

Da bi korisnik pristupio internet bankarstvu mora imati računalo i ugovorenu uslugu sa bankom. Banka klijentu daje na korištenje token uređaj pomoću kojeg uz svoj PIN pristupa stranicama banke i obavlja transakcije. Kod većine takvih transakcija trošak obrade je niži nego kod transakcija u poslovnicama. Većina banaka preko internet bankarstva nudi

obavljanje svih oblika bankarskog poslovanja kao što su usluge platnog prometa, oročavanja depozita, dobivanja kredita, ugovaranja štednje, kupnja udijela u investicijskim fondovima i sl.

Postoje i internet banke koje svoj software koriste kao jedini kanal distribucije (Telebank, Banknet).

Prednosti internet bankarstva su velike i za banku i za klijente. Klijenti brzo i jednostavno obavljaju financijske transakcije bez čekanja u redovima, a banke na ovaj način značajno smanjuju materijalne i operativne troškove.

Međutim, iako je moguće putem interneta obavljati sve usluge, neke usluge su limitirane, a to se uglavnom odnosi na poslove s kreditima.

Mobilno bankarstvo podrazumijeva upotrebu pametnog telefona za obavljanje internet bankarstva. Ono pruža mogućnost provođenja transakcija u pokretu, u bilo koje vrijeme i na bilo kojem mjestu koje je pokriveno mobilnim signalom.

Aplikaciji se pristupa unošenjem PIN-a koji je poznat samo korisniku. Kod nove generacije mobilnih uređaja postoji opcija pristupa otiskom prsta. Korisnici usluge mobilnog bankarstva najčešće koriste uslugu plaćanja računa, plaćanja skeniranjem uplatnica, prijenos sredstava između računa, lociranje bankomata, ugovaranje štednje, mTokena, kupnja na prodajnim mjestima uz upotrebu mobitela, pregled stanja i prometa po računima itd.

### **3.9. Prednosti i nedostaci suvremenog bankarstva**

Jedna od najvećih prednosti suvremenog bankarstva je smanjenje troškova. Korištenjem digitalnog bankarstva značajno se smanjuju troškovi banaka, a zbog primjene suvremenih tehnologija i troškovi korisnika bankarskih usluga.

Do smanjenja troškova dolazi jer banke ostvaruju uštedu smanjivanjem broja zaposlenih, budući klijenti koriste svoju opremu i uređaje. Nadalje, zbog jednostavnosti korištenja internet je dostupan velikom broju korisnika. On postaje najkonformniji način za izvršavanje financijskih transakcija jer je iste moguće provoditi u vrijeme kada korisnicima to najbolje odgovara i za razliku od tradicionalnog bankarstva više nema čekanja u redovima budući je

banka dostupna dvadeset četiri sata dnevno, a „ušteđeno“ vrijeme moguće je korisnije potrošiti.

Međutim, suvremeno bankarstvo ima i svoje nedostatke koje čine rizici korištenja interneta. Prema Fažon V. „nedostaci suvremenog bankarstva su rizici kojima se izlažu korisnici zbog opasnosti od zloupotrebe i krađe podataka, zatim zbog otpora uglavnom ljudi starije dobne strukture koji nisu informatički pismeni i to zbog nepovjerenja prema modernim tehnologijama, te zbog nedostatka privatnosti, zakonske regulative i problema sa zahtjevnijim transakcijama.“<sup>6</sup>

### **3.10. Sigurnosni rizici i rješenja**

Kao korisnici interneta klijenti banaka su izloženi različitim sigurnosnim rizicima kao što su kibernetički napadi i pokušaji prijevara trećih strana. Zbog navedenog banke kontinuirano rade na jačanju sigurnosne zaštite te unaprijeđivanju sigurnosti kao i što boljoj informiranosti svojih klijenata o navedenim opasnostima.

Banke na svojim internet stranicama i aplikacijama upozoravaju klijente da se pridržavaju smjernica i uputa pri korištenju usluge internet bankarstva kako bi povećali razinu sigurnosti.

Klijenti se u smjernicama mogu informirati kako sami mogu pridonjeti zaštiti svojih podataka i osobnog računala, kako koristiti internet bankarstvo, koje su zaštitne mjere banke i koje su zaštitne mjere kada klijent banke koristi usluge licenciranih pružatelja platnih usluga.

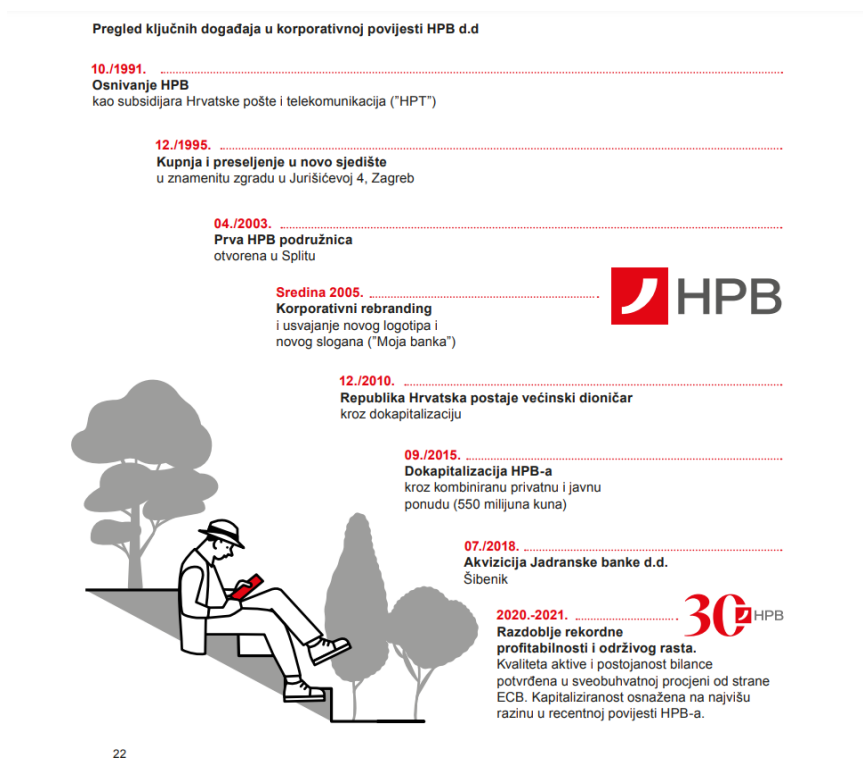
Banke koriste višestruke mjere zaštite kao što su vatrozid, enkripcija podataka, autentičnost poslužitelja, pouzdanu identifikaciju i autentifikaciju korisnika, automatsku odjavu. Banka u tu svrhu korisnicima izdaju token i/ili mToken korištenjem kojih se oni predstavljaju banci obavezno s dva podatka (serijski broj tokena i jednokratna lozinka).

---

<sup>6</sup> Fažon V., Internetsko bankarstvo-usluga novog doba: prednosti i nedostaci, str. 49-51.

## 4. SUVREMENO BANKARSTVO NA PRIMJERU HPB-a

Hrvatska poštanska banka je najveća banka u domaćem vlasništvu. Pozicionirana je i konkurentna na tržištu te pruža potpunu financijsku uslugu građanima i pravnim osobama, osobito malom i srednjem poduzetništvu te je financijski servis državnoj upravi. Osim kroz mrežu poslovnica Banke njeni proizvodi i usluge dostupni su i u svim poštanskim uredima HP-Hrvatske pošte d.d. , sa kojom Banka ima dugogodišnju poslovnu suradnju.



**Slika 1.** Ključni događaji u povijesti HPB-a dostupno: <http://skr.rs/zkSS>

Glavne djelatnosti Hrvatske poštanske banke ostvaruju se kroz pružanje bankovnih i financijskih usluga fizičkim i pravnim osobama od kojih su najznačajniji:

1. sve vrste depozitnih i kreditnih poslova u domaćoj i stranim valutama,
2. transakcijsko poslovanje odnosno kunski i devizni platni promet,
3. kupoprodaja vrijednosnih papira i druge usluge vezane uz vrijednosne papire,

4. izdavanje garancija, avala i drugih vrsta jamstava,
5. usluge factoringa i financijskog najma odnosno leasinga,
6. poslovi vezani uz prodaju polica osiguranja,
7. izdavanje elektroničkog novca i
8. drugi bankovni poslovi (sefovi,...).

#### **4.1. Usluge u HPB-u**

Hrvatska poštanska banka kontinuirano primjenjuje suvremene tehnologije u razvoju svojih usluga. U svojoj ponudi ima niz usluga digitalnog bankarstva korištenje kojih omogućuje internet kao što su internet bankarstvo i najnaprednije mobilno bankarstvo u Hrvatskoj (mobilna aplikacija mHPB.) Ponuda je formirana za građane i poslovne subjekte.

Kanalima izravnog bankarstva odnosno sredstvima daljinske komunikacije Banka omogućava da njeni korisnici putem elektroničkog komuniciranja s bankom ne moraju istovremeno biti fizički prisutni zajedno sa zaposlenikom Banke da bi ostvarili različite financijske i nefinancijske usluge.

Možemo reći da Banka prati svjetske trendove i nudi usluge plaćanja koje njenim klijentima odgovaraju prema njihovim potrebama i željama. Tako Banka nudi uslugu SEPA instant plaćanja koje omogućava trenutno provođenje platnih transakcija. Ovom uslugom platne transakcije se provode odmah, najduže u desetak sekundi, a usluga je dostupna dvadeset i četiri sata dnevno, sedam dana u tjednu, tokom cijele godine. Za razliku od standardnih plaćanja ova usluga je stalno dostupna, transakcije su brže i maksimalno sigurne, a u HPB-u njome se mogu koristiti fizičke osobe i poslovni subjekti koji imaju ugovoreno internetsko i mobilno bankarstvo.

##### **4.1.1. Usluge za građane**

Hrvatska poštanska banka svojim klijentima-fizičkim osobama putem kanala izravnog bankarstva odnosno digitalne ponude omogućava korištenje niza usluga kao što su otvaranje računa, podizanje i slanje gotovine bez kartice, internetsko i mobilno bankarstvo, usluge iniciranja plaćanja i informiranja o računu, podnošenje kreditnih i kartičnih zahtjeva online, pristup sustavu eGrađani, brokerske usluge, SEPA instant plaćanje, korištenje različitih

bankovnih kartica i druge usluge. Novim proizvodima, uslugama i digitalnim kanalima HPB svojim korisnicima štedi vrijeme te olakšava i ubrzava poslovanje s Bankom.

#### **4.1.1.1. SuperSmart HPB račun**

Uvjeti za otvoriti SuperSmart HPB račun koje klijent mora ispuniti su osigurati odgovarajuću internet vezu i posjedovati uređaj-pametni telefon na kojima je moguće instalirati mobilnu aplikaciju Banke. Internet veza je potrebna kako bi se bez prekidanja elektroničkim prijenosom slike i zvuka ostvario videopoziv prema Banci.

Nakon toga Banka dostavlja ugovor i pripadajuću dokumentaciju klijentu na njegovu adresu prebivališta, a također i na njegovu e-mail adresu. Ugovor se smatra sklopljenim od onog trenutka kada klijent isti potpiše kao i pripadajuću dokumentaciju, a Banka klijentu omogućava da ugovor može potpisati u najbližoj poslovnici Banke ili poštanskom uredu.

Osim na navedeni način ugovor se može potpisati i naprednim elektroničkim potpisom ako ga klijent posjeduje, a tada se ugovor sa popratnom dokumentacijom nakon potpisa dostavlja klijentu na njegovu e-mail adresu.

Uz ugovor klijentu se izdaje platna kartica, a da bi mogao raspolagati sredstvima putem iste na elektroničkim uređajima Banka klijentu izdaje tajni osobni identifikacijski broj odnosno PIN poznat samo njemu.

Klijent se kod raspolaganja sredstvima na računu identificira samo platnom karticom koja podržava beskontaktno plaćanje, platnom karticom i PIN-om gdje se za raspolaganje traži identifikacija PIN-om ili platnom karticom i potpisom gdje se za raspolaganje zahtjeva identifikacija potpisom.

Platna transakcija inicirana platnom karticom smatra se autoriziranom ako je klijent dao suglasnost za izvršenje transakcije. Suglasnost može biti dana na neki od slijedećih načina:

- uručivanjem platne kartice na isplatnim mjestu radi podizanja gotovine i potpisom potvrde o transakciji podizanja gotovine putem EFTPOS uređaja na isplatnim mjestima ili unošenjem PIN-a na EFTPOS uređajima koji to traže.

- uručivanjem platne kartice na prodajnom mjestu radi plaćanja roba ili usluga i potpisivanjem potvrde o transakciji generirane iz EFTPOS uređaja ili unošenjem PIN-a na EFTPOS uređajima koji to traže.

- umetanjem platne kartice u bankomat i unošenjem PIN-a.

- kod plaćanja roba i usluga putem interneta kao i kod kataloške ili telefonske prodaje klijent se identificira i autorizira platnu transakciju unosom broja platne kartice, datuma isteka iste, troznamenkastog kontrolnog broja sa poleđine platne kartice te prema potrebi pouzdanom autentifikacijom ili jednokratnom lozinkom koja generira token odnosno mTokena Banke.

- na način da sklopi ugovor o terećenju platne kartice.

- umetanjem ili prinošenjem platne kartice samoposlužnom uređaju odnosno postupanjem na način na koji samoposlužni uređaj uvjetuje autorizaciju (na primjer kod beskontaktnog plaćanja, kod plaćanja cestarine ili u drugim sličnim slučajevima, kada se platna transakcija ne autorizira na jedan od prethodno opisanih načina zbog brzine ili tehnoloških preduvjeta, a iznos transakcije je propisan od kartičnih kuća ili banke primatelja plaćanja).

Kod beskontaktnih plaćanja od strane kartičnih kuća propisani su limiti iznosa transakcija do kojih je moguće provesti plaćanje bez autorizacije PIN-om.

Limiti se mogu razlikovati ovisno o tržištima i zemljama. Iz razloga sigurnosti ponekad je potrebno autorizirati PIN-om i transakcije kod beskontaktnog plaćanja ispod propisanog limita. Time se potvrđuje da platnu karticu koristi ovlaštenu korisnik koji jedini zna točan PIN.

Osim u navedenom slučaju, banke mogu uvjetovati svojim parametrima koji se određuju prema broju i iznosu prethodno obavljenih transakcija, autorizaciju transakcije unosom PIN-a kod beskontaktnog plaćanja ispod propisanog limita.

Klijent može otvoriti Supersmart HPB račun i mobitelom u samo 10 minuta na način da preuzme mHPB aplikaciju, unese osobne podatke, obavi video-razgovor s agentom i pročita i potvrdi ugovor.

#### **4.1.1.2. eGotovina**

Usluga eGotovina je usluga mobilnog bankarstva za fizičke osobe koja korisnicima nudi da:

a) Podignu gotovinu bez kartice - odabirom računa terećenja i iznosa, a kreiranjem koda od devet brojeva te unosom tih brojeva na bankomatu Banke omogućeno je podizanje gotovine bez kartice.

b) Pošalju novac eGotovina – podrazumijeva slanje koda drugoj osobi u svrhu isplate gotovine na bankomatu Banke. Kod se kreira odabirom računa terećenja i iznosom te unosom podataka o primatelju. Primatelju se SMS porukom šalje kod od devet nasumičnih brojeva koji isti unosi u bankomat Banke.

#### **4.1.1.3. mHPB**

Usluga mHPB može se koristiti za raspolaganje sredstvima sa računa dvadeset i četiri sata dnevno, za detaljan uvid u stanje računa, za plaćanje i prijenos sredstava na računu, za kontroliranje prometa, za pregledavanje internih prijenosa i transakcija karticama, za pregledavanje platnih naloga, odobrenih kredita, stanja po depozitima, blokada i deblokada kartica, za primanje obavijesti i potvrda o plaćanju, pregled poslovnica i bankomata HPB-a, za podizanje gotovine na bankomatima bez kartice, za pregled prometa po karticama, za povećanje limita po istima, za pregledavanje proizvoda sa početnog ekrana i za aktiviranje ostalih usluga kao što su pregledavanje tečajne liste, izračunavanje valuta i kupoprodaju deviza, pristup na sustav eGrađani, za prijavljivanje u HPB internetsko bankarstvo korištenjem mTokena, za kupnju gsm i enc bonova, za dogovaranje sastanka u poslovnicama, za pristupanje usluzi banke ePoslovnica, za deblokiranje pogrešno unesenog PIN-a na kartici i aktiviranje kartica, te za uvid u podatke o udjelima i stanje HPB Investa.

Možemo reći da su prednosti mHPB mobilne aplikacije u tome što se ovom uslugom može koristiti klijent sa mobilnog uređaja i računala sa pristupom internetu i to sa bilo kojeg mjesta, što se uslugom omogućava potpuna kontrola nad financijama klijenta, što klijent korištenjem ove usluge ne ovisi o tome kakvo je radno vrijeme poslovnica Banke ili ureda Hrvatske pošte, pa korištenjem iste može poslovati s Bankom dvadeset i četiri sata dnevno, sedam dana u tjednu, te što je dosta bitno da klijent korištenjem ove usluge plaća niže naknade za provođenje transakcija nego što bi platio na šalteru Banke ili u uredu Hrvatske pošte.

Također, aplikacija mHPB je sigurna i jednostavna za korištenje koja ima takav sigurnosni softver kojim je zajamčen jednostavan i bezbrižan pristup i rad u mobilnom bankarstvu i s mTokenom. To se ostvaruje time što je pristup moguć uz unos PIN-a koji je poznat samo



korisniku. Kod mobilnih uređaja novije generacije koji imaju operativni sustav iOS, Android i Huawei može se odabrati opcija da se pristupanje PIN-om zamijeni pristupanjem otiskom prsta ili prepoznavanjem lica. U slučaju neaktivnosti ili zbog unosa pogrešnog PIN-a uzastopno šest puta, aplikacija se zaključava zbog sigurnosti te zahtijeva novo prijavljivanje.

Banka posvećuje posebnu pozornost sigurnosti kod pristupanja internet bankarstvu putem mobilnog tokena mHPB-a.

Sigurnost se postiže primjenom najsuvremenijih tehnologija i višestrukim mjerama zaštite kao što su:

1. Autentičnost poslužitelja – što podrazumijeva primjenu certifikata od tvrtke DigiCert Inc. koja je svjetski prihvaćen autoritet za internet sve da bi klijent bio siguran da komunicira sa HPB-om odnosno njenim poslužiteljem tj. njenim serverom.
2. Korištenje vatrozida koji onemogućava neovlaštenim osobama da pristupe poslužiteljima Banke.
3. Korištenje enkripcije podataka - radi omogućavanja sigurne razmjene informacija između korisnika i HPB-a putem interneta, svi podaci su zaštićeni najnovijom tehnologijom enkripcije i to 128-bitnom TSL enkripcijom (Transport Layer Security). Prije prijenosa na servere Banke svaka informacija se kriptira tj. „šifrira“ te se dekodira ključem koji posjeduje samo Banka, a na sličan način zaštićeni su i podaci koje Banka šalje korisnicima.
4. Identifikacija korisnika – Banka mora znati tko je korisnik, a isto tako korisnik mora biti siguran da nitko drugi nema pristup njegovim računima i sredstvima. U svrhu identifikacije Banka korisnicima izdaje tokene i/ili mTokene te se korisnici istih Banci predstavljaju sa dva podatka. Prvi podatak je serijski broj, a drugi jednokratna lozinka koju na temelju unesenog PIN-a generiraju token i mToken. Za prijavu na internetsko bankarstvo ne može se ponovno koristiti jednom već korištena lozinka.
5. Automatska odjava – da bi se spriječilo da netko ima uvid u račune i transakcije za vrijeme kada korisnik usluge nije prisutan za računalom ili mobilnim uređajem, dolazi do automatske odjave ako korisnik više od pet minuta ne koristi internetsko bankarstvo, te da bi nastavio rad mora se ponovno prijaviti.

#### **4.1.1.4. Internetsko bankarstvo**

Hrvatska poštanska banka ima internetsko bankarstvo koje je najsuvremeniji oblik elektroničkog bankarstva. Internetskim bankarstvom HPB-a korisnicima je omogućeno poslovanje s Bankom putem računala i interneta u svako doba dana i na mjestu koje odgovara korisniku uključivo i javna mjesta kao što su internet kafići, kiosci, hoteli, i slično. Usluzi internetskog bankarstava pristupa se uz pomoć tokena ili mTokena na mobitelu, pa korisnici nisu vezani za točno određeno računalo.

Karakteristike internetskog bankarstva HPB-a su da omogućava cjelovitu kontrolu nad vlastitim financijama, da je jednostavno i sigurno za korištenje te da korisnicima kao pogodnost pruža povoljnije uvjete poslovanja.

Internetsko bankarstvo u HPB-u mogu ugovoriti i postati njegovim korisnicima domaće i strane fizičke osobe koje su vlasnici tekućeg ili žiro računa u Hrvatskoj poštanskoj banci, a pristupnica se može pronaći u poslovnicama Banke, uredima Hrvatske pošte ili na internetskoj stanici Hrvatske poštanske banke.

Ugovaranjem usluge korisniku dobiva mToken za korištenje putem mobilnog uređaja i služi za identifikaciju korisnika i potvrdu izvršenje transakcija ili token - sigurnosni uređaj.

Osim mTokena Banka korisniku istovremeno daje aktivacijski kod. Ako se aktivacija obavlja u poslovnici, djelatnik poslovnice daje korisniku prvi dio koda, a drugi dio mu šalje SMS-om ili e-mailom. U uredu Hrvatske pošte djelatnik aktivacijski kod dostavlja korisniku isto u dva dijela, prvi SMS-om a drugi e-mailom. Kod upotrebe tokena korisnik dobiva PIN na kućnu adresu koji koristi za identifikaciju i potvrdu transakcija.

Kako je danas internet dostupan svima, Banka je posvetila veliku pažnju sigurnosti korištenja internet bankarstva. Kako bi se izbjegli sigurnosni rizici kod korištenja internet bankarstva primjenjuju se najsuvremenija tehnološka rješenja i mjere zaštite kao što su autentičnost poslužitelja, korištenje vatrozida, enkripciju podataka, identifikaciju korisnika, automatsku odjavu, a koje mjere su detaljno opisane kod mHPB usluge.

Korisnici HPB internetskog bankarstva imaju najpovoljnije naknade za transakcije koje su niže u odnosu na naknade za transakcije na šalterima banaka i u uredima Hrvatske pošte, a za neke transakcije se čak ne naplaćuju naknade.

HPB internetsko bankarstvo može se koristiti za obavljanje poslovanja s Bankom i izvan radnog vremena poslovnica, za obavljanje transakcija dvadeset i četiri sata dnevno s bilo kojeg računala koje ima pristup internetu, za SEPA instant plaćanja, za korištenje usluge RPIR (plaćanje na broj mobitela, OIB ili e-mail primatelja), za blokiranje i deblokiranje kartica, za uvid u stanje te kontrolu prometa po tekućem i žiro računu, za pregled odobrenih kredita, depozita, internih prijenosa, platnih naloga i kartica, za korištenje usluge eRačun, za prijevremenu otplatu troškova po karticama i promjene modela otplate, za pristupanje ePoslovnici, za pristupanje i korištenje sustava e-Građani, za pregledavanje tečajne liste i izračun valuta i kupoprodaju deviza, z akupnju gsm i enc bonova, za ugovaranje police putnog osiguranja s Croatia osiguranjem, za pregledavanje bankomata i poslovnica HPB-a.

#### **4.1.1.5. eRačun**

Uslugom eRačuna korisnicima on-line bankarstva omogućeno je primanje i pregled primljenih e-računa ili e-uplatnica te plaćanje istih.

Usluga se može ugovoriti putem on-line bankarstva koja korisniku omogućava da odabere jednog, nekoliko ili sve dostupne izdavatelje računa.

Ova usluga se može ugovoriti na neke od slijedećih načina:

- da se odabere ponuđena opcija ugovaranja usluge eRačuna sa svim registriranim izdavateljima računa
- da se odabere jedan ili više određenih izdavatelja računa uz navođenje poziva na broj svakog pojedinog izdavatelja računa
- da prilikom plaćanja računa u korist izdavatelja računa kod kojeg nije registriran kao korisnik ove usluge, prihvati opciju da će ubuduće primati i plaćati njegove račune putem usluge eRačuna.

Ova usluga se može ugovoriti s određenim izdavateljem računa na način da korisnik podnese zahtjev odnosno daje suglasnost izdavatelju računa u pisanom ili elektronskom obliku, za primanje eRačuna i/ili e-uplatnica, te da navede podatke i ispuni druge uvjete koje odredi izdavatelj računa. Izdavatelj računa odobrava korištenje ove usluge. Izdavatelj može dati potpuno odobrenje, u kojem slučaju se korisniku ove usluge putem on-line bankarstva koja koja podržava uslugu eRačuna dostavlja e-račun i e-uplatnica te korisnik uz svaku primljenu

e-uplatnicu izdavatelja računa dobiva poveznicu putem je može očitati pripadajući e-račun, ili odobrenje može biti djelomično, u kojem slučaju se korisniku dostavlja samo e-uplatnica.

Smatra se da je određeni izdavatelj računa odobrio uslugu ako Banka od informacijskog posrednika dobije e-upatnicu i/ili e-račun tog izdavatelja računa.

#### **4.1.1.6. Kartice**

Hrvatska poštanska banka u svojoj ponudi za klijente ima kreditne, prepaid i debitne kartice kojima se na jednostavan i praktičan način upravlja troškovima.

Sve su kartice priznate u svijetu jer se koristi najsuvremenija čip tehnologija, pa korisnicima omogućuju da pristupe svom novcu i lako obavljaju plaćanja kako u zemlji tako i u bilo kojoj zemlji u svijetu i to dvadesetčetiri sata dnevno.

Kreditne kartice omogućuju bezgotovinsko plaćanje na siguran i jednostavan način. Njima je moguće plaćati robe i usluge, isplaćivati gotovinu kao i podmirivati troškove sa odgodom ili bez odgode. Hrvatska poštanska banka u svojoj ponudi ima Mastercard Pošta &HPB karticu, Visa karticu na rate, Kreditnu revolving karticu, Mastercard karticu s odgodom plaćanja (charge) i Zlatnu Mastercard karticu.

Kreditnim karticama se može na siguran način plaćati na internetu, može se plaćati robe i usluge jednokratno ili uz odgodu, može se plaćati u postotku koji se želi ili na rate te se mogu koristiti za obročnu otplatu troškova bez obzira da li prodajno mjesto omogućava kupnju na rate. Njima se može podizati novac u zemlji i inozemstvu koji se otplaćuje u obrocima.

Može se reći da su pogodnosti kreditnih kartica upravo fleksibilnost u otplati troškova jer korisnik kartice sam bira način otplate, što ima mogućnost beskontaktnog plaćanja i ugovaranja elektronskog plaćanja (PayPal), što je internetsko plaćanje sigurno jer se primjenjuje Mastercard SecureCode i Verified by Visa, što su informacije o učinjenim troškovima i limitima dostupne na mobilnom i internetskom bankarstvu i na broju HPB kontakt centra, što korisnik njima može ostvariti različite pogodnosti na prodajnim mjestima kao i pogodnosti kartičnih kuća (Mastercard i Visa pogodnosti).

Hrvatska poštanska banka u svojoj ponudi ima dvije vrste prepaid kartica. To su VISA prepaid kartica s nadplatom i VISA prepaid kartica za mlade - IDEEEŠ!

Prepaid kartice omogućavaju plaćanje putem interneta, plaćanje roba i usluga u zemlji i inozemstvu, podizanje novca na bankomatima, u uredima Hrvatske pošte i FINA-e.

Korištenje prepaid kartica HPB-a pruža pogodnosti kao što je jednostavna nadoplata sredstava, moguće ostvarenje pogodnosti na prodajnim mjestima, moguće ugovaranje servisa elektronskog plaćanja, sigurno internetsko plaćanje, te preko tisućpetsto isplata mjesta bez naknade. Nadalje, u HPB-u se prepaid kartice ugovaraju bez mjesečne naknade i članarine, omogućavaju kontrolu troškova jer su zaštićene dnevnim sigurnosnim limitom i nemoguće je otići u minus. Zbog svega navedenog ove kartice su idealne za igrano plaćanje putem interneta, putovanja, džeparac djeci i sl.

Debitne kartice omogućavaju plaćanje roba i usluga na prodajnim mjestima i podizanje novca na bankomatima. Korištenjem debitnih kartica moguće je raspolagati sredstvima sa tekućeg i žiro računa dvadesetčetiri sata dnevno, plaćati putem interneta, podizati novac u poslovnica Banke, uredima Hrvatske pošte i FINE, na bankomatima te plaćati robe i usluge u zemlji i inozemstvu.

Razlike između ove tri vrste kartica ogledaju se u sljedećem:

- prepaid karticom moguće je plaćanje i podizanje novca koji je prethodno uplaćen na karticu, prilikom plaćanja novac se odmah skida s kartice, a ova kartica nije vezana uz tekući račun;
- debitnom karticom moguće je plaćanje i podizanje novca koji je raspoloživ na tekućem ili žiro računu, prilikom plaćanja novac se odmah skida s računa;
- kreditnom karticom moguća je otplata troškova jednokratno, uz odgodu, u željenom postotku ili na rate, a račun za plaćanja kreditnom karticom stižu na jesečnoj bazi.



**Slika 2.** Visa debit kartica tekućeg i žiro računa dostupno na: <https://www.hpb.hr/hr/debitne-kartice/238>

HPB u svojoj ponudi ima i CRO Visa karticu. To je debitna beskontaktna kartica vezana za transakcijski račun posebne namjene. Naime, svaki poslodavac u RH može isplatiti naknadu namjenjenu za odmor svojim djelatnicima preko CRO Visa kartice. Ova kartica služi isključivo za plaćanje na fizičkim prodajnim mjestima u Republici Hrvatskoj određenim Javnim pozivom Ministarstva turizma (hotelima, motelima, rezortima, kampovima, odmaralištima, sportskim i rekreacijskim kampovima, objektima seoskog turizma, restoranima, kafićima, za usluge putničkih agencija, usluge iznajmljivanja i davanja u leasing plovnih prijevoznih sredstava).

Kartica je neprenosiva, ima rok valjanosti četiri godine, i njome nije moguće plaćati putem interneta niti podizati i polagati gotov novac. Može se koristiti do visine raspoloživih sredstava na transakcijskom računu vezanom uz karticu. Sve transakcije iznad dvjesto pedeset kuna moraju se autorizirati PINom radi autentifikacije klijenta, a stanje računa i promjenu PIN-a moguće je napraviti besplatno na bankomatima HPB-a.



**Slika 3.** Sigurnije i brže plaćanje karticama HPB-a na internetu dostupno na <http://skr.rs/zkOK>

Kako bi svojim klijentima omogućila jednostavnije i sigurnije plaćanje karticama na internetu Hrvatska poštanska banka uvela je poboljšanu biometrijsku metodu autentifikacije plaćanja koja je ostvarena implementacijom naprednije verzije 3Dsecure standarda v.2 za provođenje online plaćanja uz višu razinu sigurnosti te dodatnu zaštitu od prevara korištenjem naprednijih načina provjere njihove autentičnosti prilikom online kupnje.

Nova metoda je globalni standard sigurnosti koji korisniku omogućava pouzdano prepoznavanje, odnosno autentifikaciju kao krajnjeg korisnika kartice.

Metoda je utemeljena na prepoznavanju dva neovisna elementa prepoznavanja. Prvi element je biometrijsko prepoznavanje nekog obilježja korisnika kao što je prepoznavanje otiska prsta ili lica. Drugi element je mobilni uređaj s instaliranim mTokenom na kojem je unesena mogućnost biometrijske autentifikacije

Usluga korištenja mTokena HPB-a i aktiviranja biometrijske autentifikacije je besplatna. Umjesto utipkavanja jednokratne brođčane lozinke sada korisnici kartica HPB-a koji su ujedno i korisnici mTokena HPB-a, kod internetskog plaćanja potvrđuju transakciju biometrijskom metodom (prepoznavanjem otiska prsta ili lica), što umanjuje mogućnost zlouporabe kartica.

#### **4.1.1.7. Usluge iniciranja plaćanja i informiranja o računu**

Kad je ugovorena usluga online bankarstva korisnik može zadati nalog za plaćanje korištenjem usluge pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP) i/ili korištenjem platne usluge informiranja o računu (AISP).

Za zadavanje navedenih naloga korisnik mora dati suglasnost pružatelju usluge iniciranja plaćanja (PISP-u) i/ili pružatelju usluga informiranja o računu (AISP-u) korištenjem autentifikacijskih urađaja koje koristi za online bankarstvo Banke.

HPB provodi pouzdanu autentifikaciju korisnika koji preko mrežnih stranica pružatelja usluga informiranja o računu (AISP-a) daje pružatelji usluga informiranja o računu (AISP-u) suglasnost za pristup informacijama o jednom ili više transakcijskih računa te stanju i prometu po jednom ili više transakcijskih računa otvorenih u HPB-u.

Isto tako, HPB provodi pouzdanu autentifikaciju korisnika koji preko mrežnih stranica pružatelja usluga iniciranja plaćanja (PISP-a) zadaj ei podnosi n aizršenje nalog za plaćanje koji se treba izvršiti po transakcijskom računu otvorenom u HPB-u.

Autentifikaciju HPB provodi nakon preusmjeravanja korisnika s mrežnih stranica pružatelja usluge informiraja o računu odnosno pružatelja usluge iniciranja plaćanja na mrežn estranice HPB-a-

Navedene usluge omogućene su sukladno Payment Service Directive – PSD2 Direktiva (EU) 2015/2366 kojima su propisane nov eusluge kojim upravljaju pružatelji platnih usluga treće strane (Third Party Payment Service Providers-TPP) u ime korisnika platnih usluga (Payment Service User-PSU).

Za provedbu novih usluga TPP uz suglasnost korisnika platne usluge može pristupiti njegovom računu putem API sučelja (XS2A sučelja). PSD2 propisuje sigurnosne mjere povezane s pristupom na račun korisnika platne usluge (Strong Customer Authentication-SCA) i uvjete za implementaciju i rad API sučelja.

#### **4.1.1.8. Ostale usluge fizičkim osobama e-Bankarstva u HPB-u**

Osim naprijed navedenih usluga građanima putem e-Bankarstva HPB u cilju uštede vremena te lakšeg i bržeg poslovanja s Bankom svojim klijentima omogućava i podnošenje online



kreditnih zahtjeva kojima svaki klijent može uz unos željenih podataka dobiti informativnu procjenu iznosa mjesečnog anuiteta, popuniti osobne podatke te pričekati poziv djelatnika HPB-a radi potpisivanja ugovora, te podnošenje online kartičnih zahtjeva kojim klijent može prema svojim potrebama odabrati karticu HPB-a. Potpisati pristupnicu, te dobiti karticu na svoju kućnu adresu.

Također, za sve vlasnike HPB tokena ili mTokena moguć je pristup sustavu e-Građani te brži pristup tijelima javne uprave, besplatno preuzimanje dokumenata i obavijesti.

Usluga Banke Moj broker omogućava klijentima HPB-a trgovanje vrijednosnim papirima uvid u stanje portfelja putem interneta, bez obzira o radnom vremenu brokera Banke.

Uslugom SEPA instant plaćanje HPB svojim klijentima omogućava izvršavanje transakcije sredstava primatelju u roku nekoliko sekundi dvadesetčetiri sata dnevno, sedam dan u tjednu.

Uslugom ePoslovnica omogućava se klijentima da ugovoraju proizvode i usluge Banke, da ih modificiraju i informiraju se o njima, u izravnoj komunikaciji s djelatnikom HPB-a na način i s mjesta koji klijentu najbolje odgovara.

Usluga SMS i E-mail omogućava svim vlasnicima transakcijskih računa u HPB-u da putem SMS i/ili E-mail poruke radnim danom nakon 07:00 sati primaju informacije o stanju sredstava na transakcijskom računu po kojem je bilo promjena prethodni dan, o rezerviranom iznosu sredstava na računu, o visini prešutnog prekoračenja i promjenama u visini prešutnog prekoračenja po računu.

#### **4.1.2. Usluge za pravne osobe**

Hrvatska poštanska banka ima veliki broj proizvoda i usluga za pravne osobe kojima im putem digitalnih kanala olakšava i ubrzava poslovanje s Bankom.

Transakcijski račun otvoren u HPB-u klijentima omogućava: brzo pristupanje sredstvima na računu putem široke mreže poslovnica i bankomata HPB-a te putem poslovne mreže Hrvatske pošte i FINE, neograničeno pristupanje računima putem internetskog i mobilnog bankarstva, brzo i jednostavno obavljanje gotovinskog i bezgotovinskog platnog prometa u poslovnica i online, primanje uplata na račun i zadavanje naloga za plaćanje, jedan račun za sve valute (multivalutni račun), plaćanje karticama u zemlji i inozemstvu, dobivanje redovitih izvještaja

o svim transakcijama, korištenje usluge SEPA izravnog terećenja, jednostavno i učinkovito upravljanje likvidnošću kroz cash pooling, korištenje posebnih pogodnosti na druge HPB proizvode i usluge namjenjene poslovnim korisnicima.

Klijenti mogu otvoriti račun za redovno poslovanje, račune svojih organizacijskih dijelova i račune za posebne namjene prema svojim poslovnim potrebama.

Otvaranjem transakcijskog računa HPB klijentima nudi pogodnosti korištenja Visa Debit kartica bez naplate upisnine i članarine za cijelo vrijeme korištenja kartice, sigurno plaćanj online i najnaprednije mobilno i internet bankarstvo.

Uslugom SEPA instant plaćanja omogućeno je trenutno provođenje platnih transakcija. Usluga je stalno dostupna dvadečetiri sata dnevno sedam dan au tjednu, cijele godine.

Za naglasiti je da Hrvatska poštanska banka omogućava poslovnim korisnicima korištenje svojih usluga otvaranja transakcijskog računa, ugovaranja kreditnih i debitnih kartica, ugovaranja kredita i depozita, ugovaranje mobilnog i internetskog bankarstva HPB-a te transakcije platnog prometa za HPB klijente, osim u mreži poslovnica HPB-a i u 985 ureda Hrvatske pošte (tzv. Banka u pošti).

#### **4.1.2.1. Kartice - pravne osobe**

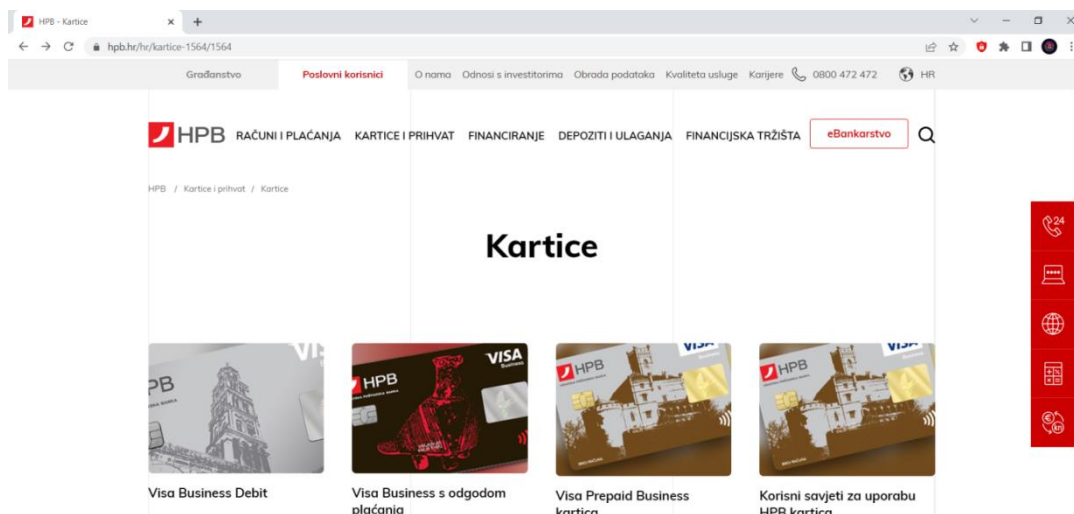
Bankovne kartice kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja postale su općeprihvaćeno sredstvo plaćanja. Debitne i kreditne kartice HPB-a fleksibilne su i učinkovite te omogućuju brzo pristupanje novcu, jednostavno upravljanje troškovima i sigurno korištenje. Mogu se koristiti i u uredima Hrvatske pošte i poslovnicama FINE, a HPB ima i uslugu prihvata kartica kao bezgotovinskog sredstva plaćanja na prodajnim mjestima i za kupnju preko interneta (e-commerce) uz povoljnije naknade i kratke rokove plaćanja.

**Visa Business Debit** je debitna kartica transakcijskog računa poslovnog subjekta koja između ostalog omogućava raspolaganje sredstvima na transakcijskom računu dvadesetčetiri sata dnevno, kupnju roba i usluga u zemlji i inozemstvu bez odgode plaćanja i bez naknade, sigurnu internet kupovinu, plaćanj eračuna poslovnog subjekta podizanje gotovog novca n abankomatima i EFTPOS terminalima HPB-a, kao i na bankomatima i isplatnim mjestima u zemlji i inozemstvu, u bilo koje vrijeme polog dnevnog utrška i uplate na bankomatima i putem EFTPOS terminala u svim poslovnicama HPB-a i većini ureda Hrvatske pošte,

plaćanja i naplatu putem PayPala i dr. Ova kartica se izdaje bez upisnine i članarine za cijelo vrijeme korištenja kartice, korištenje iste smanjuje potrebu za gotovinom, na zahtjev poslovnog subjekta mogu se izdati dodatne kartice ovlaštenim korisnicima, a informacije o stanju i promjenama po transakcijskom računu mogu se primiti putem mobitela i e-maila uz ugovorenu HPB SMS i E-mail uslugu, informacije o stanju računa dostupne su dvadesetičetiri sata dnevno putem bankomata i telefonskog servisa Banke.

**Visa Business s odgodom plaćanja** klijentima omogućava odgodu plaćanja troškova i njihovu potpunu kontrolu. Posebno je pogodna za službena putovanja jer između ostalog omogućava plaćanje svih troškova učinjenih u jednom obračunskom razdoblju, jednom mjesečno u cijelosti, kupovinu na prodajnim mjestima u zemlji i inozemstvu ili putem interneta, podizanje gotovine na bankomatima i isplatom mjestima, mogućnost odbitka predporeza, mogućnost limitiranja potrošnje za svakog korisnika, automatsku naplatu troškova sa transakcijskog računa, izdavanje dodatnih kartica, pregled detalja i prometa po karticama putem internet bankarstva i drugo.

**Visa Prepaid Business kartica** je kartica s nadoplatom. Omogućuje bezgotovinsko plaćanje na svim VISA prodajnim mjestima u zemlji i inozemstvu, podizaje gotovine na dva milijuna VISA bankomata u svijetu, jednostavnu nadoplatu bezgotovinskim prijenosom sredstava sa transakcijskog računa, online autorizaciju odnosno terećenje računa, nemogućnost minusa na računu jer je limit kartice jednak raspoloživom stanju prepaid računa kartice, sigurnu kupovinu putem interneta te jednostavno podmirivanje troškova poslovanja.



**Slika 4.** Kartice za poslovne korisnike dostupno na: <https://www.hpb.hr/hr/kartice-1564/1564>

#### **4.1.2.2. Prihvat kartica**

Poslovni korisnici odnosno pravne ili fizičke osobe koje obavljaju registriranu djelatnost prodaje roba ili obavljanja usluga (ugovorni partneri), kako bi svojim kupcima omogućili jednostavniju kupovinu mogu uz povoljnije naknade i kratke rokove plaćanja ugovoriti uslugu prihvata kartica. Ugovorom o prijvatu kartica Banka se obvezuje ugovornom partneru da u krug svojih kupaca uključi sve korisnike kartica navedene u Ugovoru, a ugovorni partner se obvezuje prihvaćati kartice na prodajnim mjestima navedenim u Ugovoru.

Banka u sklopu programa Digitalna Hrvatska koji služi za poticanje srednjih i malih tvrtki te obrtnika da uvedu kartično plaćanje nudi POS terminal koji je besplatan prvih 6 mjeseci, pa klijenti HPB-a mogu ugovoriti prihvat kartica uz povoljnij enakande i kratke rokove plaćanja.

EFTPOS terminali HPB-a na prodajnim mjestima omogućavaju prihvat svih Maestro, Masrercard, Visa, i Diners kartica te uslugom e-commerce za prodaju putem interneta uz najviše 3D Secure sigurnosne standarde omogućuje se prihvat navedenih kartica.

#### **4.1.2.3. E-bankarstvo**

Kako fizičkim osobama tako i pravnim osoba odnosno poslovnim korisnicima, HPB omogućava brže i lakše poslovanje preko svojih digitalnih kanala kao što su: online zahtjevi za otvaranje transakcijskih računa, online zahtjevi za kreditne proizvode, online kartični zahtjevi, internetsko bankarstvo, mHPB, SEPA instant plaćanja, uslugu Moj Broker, eCommerce, PSD2-HPB Open API portal, online zahtjev za akreditive, garancije i Okvirne ugoovre.

Online zahtjevima omogućava se klijentima ušteda vremena i novca jer ne moraju fizički dolaziti u poslovnice Banke.

#### **4.1.2.4. Internetsko i mobilno bankarstvo**

Internetsko i mobilno bankarstvo poslovnim korisnicima omogućava usluge kao što su:

- izvršavanje i pregledavanje platnih transakcija;
- pregledavanje stanja na računu, prometa i izvoda;

- razmjenjivanje obavijesti između korisnika i Banke;
- registraciju i deregistraciju PIR-a vezanog uz transakcijski račun u RPIR-u;
- ostale usluge.

Za ugovaranje navedenih usluga korisnik odnosno poslovni subjekt treba imati otvoreni transakcijski račun za plaćanje ili iznimno, ako nema otvoren račun za plaćanje treba biti korisnik nekog drugog proizvoda ili usluge Banke za koju je omogućeno korištenje navedenih usluga. U Banku mora dostaviti pravilno popunjenu i potpisanu pristupnicu za korištenje usluga. Nadalje, korisnikov zakonski zastupnik na vlastitu odgovornost mora svojim potpisom jamčiti za davanje ovlaštenja ovlaštenim korisnicima kao i ovlaštenim korisnicima za potpisivanje platnih naloga te za ugovaranje dodatnih usluga putem ove usluge.

Poslovni subjekt može imati ugovoreno jednu ili više usluga koje se koriste pomoću mobilnog uređaja, računala i uređaja kojeg koristi kao sredstvo za identifikaciju odnosno autentifikaciju. Usluzi se pristupa pomoću uređaja koji su obavezni za identifikaciju i autentifikaciju. Nakon ugovaranja usluge Banka korisniku uručuje navedene uređaje ili ih dostavlja poštom na adresu navedenu u pristupnici. Također, i PIN se šalje poštom na istu adresu, ali odvojeno od uređaja.

Ovlašteni korisnici za internetsko bankarstvo sa Bankom ugovaraju token i mToken kao sredstvo identifikacije i autentifikacije. Zbog sigurnosnih razloga aktivacijski kod za mToken korisnik dobiva u dva dijela kroz dva odvojena kanala, SMS-om na mobilni uređaj i na e-mail. Aktivacijski kod vrijedi petnaest dana.

Korisnik mora sam osigurati minimalne tehničke uvjete odnosno mobilni uređaj, računalo i pristup internetu te se potpisivanjem pristupnice obvezuje postupati u skladu s uputom Banke za korištenje pojedine usluge izravnog bankarstva.

Kod pristupa internetskom bankarstvu korisnik se može autentificirati na dva načina. Ako se za pristup kao sredstvo za identifikaciju koristi token identificira se unošenjem serijskog broja tokena u za to predviđeno polje na sučelju ekrana, a autentificira se jednokratnom lozinkom koju generira token nakon unošenja ispravnog PIN-a. Ako se za pristup kao sredstvo za identifikaciju koristi mToken identificira se unošenjem serijskog broja mTokena u za to predviđeno polje na sučelju ekrana, a autentificira se jednokratnom lozinkom koju

generira mToken nakon unošenja ispravnog PIN-a. Ali, može se pouzdano identificirati i nekom od metoda biometrijske autentifikacije bez unošenja PIN-a.

Kod pristupa mobilnom bankarstvu korisnik se može autentificirati unošenjem PIN-a u aplikaciju mobilnog bankarstva ili jednom od metoda biometrijske autentifikacije. Biometrijska autentifikacija utemeljena je na tehnološkoj mogućnosti višenamjenskog mobilnog uređaja koji se koristi za pristup internetskom i mobilnom bankarstvu u koji korisnik pohranjuje biometrijske karakteristike svog lica ili otiska prsta. Neki uređaji ne podržavaju navedenu metodu autentifikacije, s tim da Banka nema kontrolu niti pristup podacima koje je korisnik pohranio u svoj mobilni uređaj i koji mu služi za autentifikaciju. Korištenje navedene metode autentifikacije ne isključuje i ne ograničava mogućnost korištenja PIN-om za pristup odnosno autentifikaciju.

Uslugom mHPB mogu se koristiti svi poslovni subjekti koji imaju otvoren transakcijski račun u HPB-u. Ova usluga poslovnim subjektima daje mogućnost jednostavnog upravljanja poslovnim financijama bez fizičkog odlaska u Banku. Omogućava brzo plaćanje računa uz opciju Slikaj i plati, pregled svih računa i prometa po istima, te plaćanje računa djelomičnim skeniranjem uplatnice ili računa. Daje mogućnost pristupa svim poslovnim i privatnim računima uz jednu aplikaciju mHPB, potpisivanje naloga zadanih putem internetskog bankarstva unutar mHPB aplikacije, pristupanje mobilnom tokenu, prijavu i potpisivanje naloga otiskom prsta. Također, kod korištenja ove usluge naknade za provođenje transakcija su povoljnije nego u poslovnicama Banke i Hrvatske pošte. Moguće je aktiviranje kartice, pregledavanje kartica, stanja i prometa po karticama, deblokada pogrešno unesenog PIN-a na kartici, te blokada i deblokade kartica. Aplikacija omogućava pregled svih proizvoda na početnom ekranu, kupoprodaju deviza, pregledavanje izvoda na ekranu ili slanje na e-mail, kao i pregled izdanih računa i naknada u obračunu.

Usluga SEPA instant plaćanja poslovnim subjektima dostupna je svim korisnicima internetskog i mobilnog bankarstva, a omogućava izvršenje transakciju sredstava primatelju u samo nekoliko sekunda, dvadesetčetiri sata dnevno, sedam dana u tjednu.

Osim naprijed navedenih usluga, HPB poslovnim subjektima omogućava korištenje usluge Moj broker koja korisnicima daje mogućnost da trguju vrijednosnim papirima i prate stanje portfelja preko interneta, zatim usluge eCommerce za pokretanje internet trgovine, zatim usluge online zahtjeva za akreditive, zatim usluge online zahtjeva za garancije i online

zahtjeva za okvirne ugovore za financiranje postojećih i novih poslova i sve to onda kada to klijentu najviše odgovara.

#### **4.2. Poslovanje sektora direktnih kanala HPB-a u 2021. godini**

Prema podacima navedenim u Godišnjem izvješću za 2021. godinu Hrvatske poštanske banke, vezano za kartično poslovanje, „HPB je u 2021. godini zaključila ugovor o proširenju poslovne suradnje sa jednim od najznačajnijih kartičnih brendova u svijetu, i to sa Visa Europe. Zamjenom postojećih kartica i prelaskom na Visa brend svi uvjeti i pogodnosti koje su klijenti imali po postojećim karticama preneseni su na novu Visa karticu, a za neke kartice su i poboljšane funkcionalnosti. Također, 346.000 postojećih debitnih kartica su zamijenjene sa Visa Debit karticama. Prema pokazateljima na kraju 2021. godine HPB je imala ukupno 733.454 validnih kartica, a od navedenog broja na kartice izdane fizičkim osobama odnosilo se 98,13 %, a na kartice izdane poslovnim subjektima samo 1,87 %.

Iz izvješća proizlazi da je Banka u odnosu na prethodnu godinu ostvarila povećanje broja transakcija karticama za 10%, kao i porast broja e-commerce transakcija karticama Banke na internetu.

Banka priprema uvođenje usluge virtualizacije kartice te omogućavanje plaćanja virtualnim karticama putem Google Pay sustava.

HPB je u suradnji sa Hrvatskom poštom uvela uslugu plaćanja platnim karticama na samoposlužnim uređajima „Paketomat“ te je time proširila svoju ponudu kod prihvata kartica zbog čega se očekuje značajno povećanje broja transakcija HPB karticama.

Što se tiče internetskog bankarstva, prema navedenim pokazateljima proizlazi da se povećava broj fizičkih osoba i poslovnih subjekata koji koriste internetsko bankarstvo HPB-a, a značajno je porastao broj korisnika mobilnog bankarstva HPB-a. Također, Banka je tijekom 2021. godine kao i u 2022. godini nastavila s daljnjim razvojem PSD2 sučelja osobito vezano za prelazak na euro.“<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> HPB, Godišnje izvješće za 2021. godinu, dostupno na: <http://skr.rs/zkUJ>

## 5. ZAKLJUČAK

Razvoj i primjena novih tehnologija odnosno interneta unijele su promjene kako u životima pojedinaca tako i u funkcioniranju gospodarstva, a osobito u bankarskom sektoru. Promjene su utjecale i na navike potrošača kao i na njihove sve specifičnije potrebe i zahtjeve. Također, i poslovni korisnici imaju sve veće zahtjeve i potrebe za što bržim i jednostavnijim obavljanjem svojih financijskih transakcija i drugih bankarskih usluga.

Razvoj novih tehnologija i njihova primjena pridonijele su globalizaciji gospodarskih kretanja u svijetu kao i novčanih tokova što je utjecalo i na razvoj banaka i bankarskog poslovanja. Gospodarska kretanja pridonijela su povećanju potražnje za proizvodima i uslugama bankarskog sektora što je izazvalo pritisak na banke da budu efikasnije kako bi povećale svoju profitabilnost i opstanak na tržištu.

Dolazi do prelaska sa tradicionalnog bankarstva, koje je podrazumijevalo da klijenti fizički dolaze u banku kako bi ostvarili svoje financijske potrebe, na suvremeno bankarstvo koje je podrazumijevalo drugačiji način poslovanja gdje banke klijente stavljaju u prvi plan, te ponudom svojih usluga putem kanala izravnog bankarstva omogućuju svojim klijentima da financijske transakcije i ostale bankarske usluge ostvare sa mjesta i u vrijeme koje njima odgovara, bez da fizički dolaze u poslovnice banke.

Na taj način dolazi do razvoja suvremenih bankarskih usluga utemeljenih na elektroničkom poslovanju, a koje obuhvaća usluge internetskog i samoposlužnog bankarstva. Kod samoposlužnog bankarstva banke omogućavaju klijentima da koriste usluge bez ulaska u prostorije banke, dok kod internetskog bankarstva banke omogućavaju korištenje usluga putem interneta, a to su sve usluge internetskog i mobilnog bankarstva.

Banke danas primjenom suvremenih tehnologija pokušavaju osmisliti što bolje načine da zadovolje potrebe korisnika svojih usluga, pa ih tako privlače ponudom usluga putem interneta i mobilnog bankarstva koje im štede vrijeme jer umjesto da odlaze u poslovnice banke radi obavljanja financijskih transakcija i provjere stanja na računima, oni to danas mogu obaviti korištenjem interneta i mobilnog bankarstva, a uštedeno vrijeme mogu iskoristiti za druženje sa članovima svoje obitelji, prijateljima ili na drugi način.



Mobilno i internet bankarstvo HPB-a najsuvremeniji je oblik elektroničkog bankarstva koje omogućava poslovanje klijenata s Bankom putem mobitela, računala i interneta u bilo koje doba i bilo gdje, a na koji način klijent ima potpunu kontrolu nad vlastitim financijama.

HPB stalno unaprijeđuje i razvija svoje proizvode i usluge kako bi bili dostupniji i jednostavniji za korištenje klijentima, a posebnu pozornost posvećuje jačanju i poboljšanju sigurnosti kao i informiranju svojih klijenata o mogućim opasnostima i rizicima s kojima se mogu susresti korištenjem interneta.

Banka stalno prati trendove kako bi pravovremeno prepoznala potrebe klijenata i implementirala usluge koje će ispuniti njihova očekivanja i potrebe, te sukladno svojoj viziji i misiji kontinuirano svoje poslovne procese optimizira uvođenjem digitalnih tehnoloških rješenja kako bi svojim poslovanjem i u budućnosti omogućila klijentima najbolje načine obavljanja financijskih transakcija i drugih usluga banke.

## POPIS LITERATURE

### Knjige i članci:

1. Fažon V., Internetsko bankarstvo-usluga novog doba: prednosti i nedostaci
2. Gregurek M., Vidaković N., Bankarsko poslovanje
3. Panian Ž., Elektroničko poslovanje druge generacije
4. Rončević A., Nove usluge bankarskog sektora: Razvitak samoposlužnog bankarstva u Hrvatskoj, Ekonomski pregled

### Internet izvori:

1. HPB, Godišnje izvješće za 2021. godinu, dostupno na: <http://skr.rs/zkUJ>
2. Hrvatska udruga banaka, dostupno na: <https://www.hub.hr/hr/o-bankarstvu-u-rh>
3. Hrvatska narodna banka, dostupno na: <https://www.hnb.hr/>
4. Moj bankar, dostupno na: <https://www.moj-bankar.hr/Kazalo/B/Bankarstvo>
5. Narodne novine, Zakon o kreditnim institucijama, dostupno na: <http://skr.rs/zkeM>

## **PRILOZI**

### **Popis slika:**

**Slika 1.** Ključni događaji u povijesti HPB-a

**Slika 2.** Ključni događaji u povijesti HPB-a

**Slika 3.** Sigurnije i brže plaćanje karticama HPB-a na internetu

**Slika 4.** Kartice za poslovne korisnike