

Elektronsko bankarstvo na primjeru Erste banke d.d.

Vidojević, Silvio

Master's thesis / Specijalistički diplomski stručni

2021

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

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:143:956618>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-25**

Repository / Repozitorij:

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



VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU
ODJEL MENADŽMENT
SPECIJALISTIČKI DIPLOMSKI STRUČNI STUDIJ

Silvio Vidojević

**ELEKTRONSKO BANKARSTVO NA PRIMJERU ERSTE
BANKE D.D.**

Završni rad

Šibenik, 2021.

VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU
ODJEL MENADŽMENT
SPECIJALISTIČKI DIPLOMSKI STRUČNI STUDIJ

Silvio Vidojević

**ELEKTRONSKO BANKARSTVO NA PRIMJERU ERSTE
BANKE D.D.**

Završni rad

Kolegij: Financijske institucije i tržišta

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

Student: Silvio Vidojević, bacc.oec.

Matični broj studenta: 1219056573

Šibenik, rujan 2021.

ELEKTRONSKO BANKARSTVO NA PRIMJERU ERSTE BANKE D.D.

SILVIO VIDOJEVIĆ, BACC.OEC.

Nova Diklenica 19, vidojevic12345@gmail.com

Nastankom demografskih, političkih, gospodarskih i tehnoloških promjena pod uvjetima globalizacije dolazi do razvoja internetskih tehnologija koje će imati veliki utjecaj za buduće generacije. Dolaskom Interneta banke počinju postepeno uvoditi Internet u svoja poslovanja i tako dolazi do nastanka elektroničkog bankarstva. Danas, banke u modernom svijetu putem Interneta i modernih komunikacija posluju nikad brže i nikad jednostavnije. Internet bankarstvo korisniku predstavljan brz, jednostavan, efikasan i ekonomičan pristup korištenja bankarskih usluga bez obzira na udaljenost do poslovnice i na njeno radno vrijeme. Korisnik u svakom trenutku u samo nekoliko klikova može pregledati stanje svog računa, te pregledati i obavljati financijske transakcije na računu. Neki od zadataka banaka u budućnosti će biti kako informirati i privući korisnike koji se još ne koriste Internet bankarstvom zbog nesigurnosti u takav način poslovanja i zbog straha od prijevare.

(45 stranica / 10 slika / 1 tablica / 33 literaturnih navoda / jezik izvornika: hrvatski)

Rad je pohranjen u: Knjižnici Veleučilišta u Šibeniku

Ključne riječi: Internet, banka, Internet bankarstvo, financijske transakcije

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

Rad je prihvaćen za obranu:

BASIC DOCUMENTATION CARD

Polytechnic of Šibenik

Final paper

Department of Management

Professional Undergraduate Studies of Management

INTERNET BUSINESS ON ERSTE BANK D.D.

SILVIO VIDOJEVIĆ, BACC.OEC.

Nova Diklenica 19, vidojevic12345@gmail.com

Appearing with the technology, demographics, politics and economic changes under conditions of globalisation it comes with the development of Internet technologies that will have big impact for the future generations. In arrival with the Internet, banking institutions step-by-step started introducing Internet in their business and like that started with appearing internet banking. Bank business in modern world by the Internet and modern communication never was faster and more dynamic. Internet banking to the customer means faster, easier, more efficient and economical access to the Internet banking without any difference in distance to the business office and their working time. Customer in just few clicks in every moment can see state of his account, and conduct financial transactions on account. Some of the bank examples will be how to inform and attract customers who don't have Internet banking because of the fear of fraud.

(45 pages / 10 figures / 1 tables / 33 references / original in Croatian language)

Paper deposited in: Library of Polytechnic in Šibenik

Keywords: Internet, bank, Internet banking, financial transactions

Supervisor: Anita Grubišić, mag.oec., v.pred.

Paper accepted:

SADRŽAJ

| | |
|---|-----------|
| 1. UVOD..... | 1 |
| 1.1. Cilj rada..... | 2 |
| 1.2. Metoda rada..... | 2 |
| 1.3. Struktura rada..... | 3 |
| 2. POSLOVANJE BANKE..... | 4 |
| 2.1. Pojmovno određenje banke..... | 4 |
| 2.2. Regulacija banaka..... | 4 |
| 2.3. Posebnost banaka..... | 6 |
| 2.4. Bankovni poslovi..... | 7 |
| 2.4.1. Pasivni bankovni poslovi..... | 7 |
| 2.4.2. Aktivni bankovni poslovi..... | 8 |
| 2.4.3. Neutralni bankovni poslovi..... | 9 |
| 2.4.4. Vlastiti bankovni poslovi..... | 9 |
| 3. ELEKTRONSKO BANKARSTVO..... | 11 |
| 3.1. Elektronički novac..... | 11 |
| 3.1.1. Razvoj e-novca..... | 11 |
| 3.1.2. Prednosti i nedostaci razvoja e-novca..... | 12 |
| 3.1.3. Sigurnost plaćanja e-novcem..... | 13 |
| 3.2. Elektroničko plaćanje..... | 13 |
| 3.3. Elektronski novčani sustavi..... | 15 |
| 3.4. Primjeri elektronskih novčanih sustava..... | 16 |
| 3.4.1. Paypal | 16 |
| 3.4.2. WebMoney..... | 16 |
| 3.4.3. CashU..... | 16 |
| 3.4.4. Mondex..... | 17 |
| 3.4.5. Billpoint..... | 17 |
| 4. ELEKTRONSKO BANKARSTVO NA PRIMJERU ERSTE BANKE D.D..... | 18 |
| 4.1. Osnovne informacije o Erste banci d.d..... | 18 |

| | |
|---|-----------|
| 4.2. Poslovni rezultat Erste banke u 2019. godini | 18 |
| 4.2.1. Proizvodi i usluge Erste Banke u 2019. godini..... | 22 |
| 4.2.2. Elektroničko bankarstvo u 2019. godini..... | 23 |
| 4.3. Usluge elektronskog bankarstva Erste banke d.d..... | 24 |
| 4.3.1. Erste NetBanking..... | 24 |
| 4.3.2. Erste FonBanking..... | 27 |
| 4.3.3. Erste mBanking..... | 28 |
| 4.3.4. Erste SMS..... | 31 |
| 4.3.5. Keks Pay..... | 32 |
| 4.3.6. Erste Redomat..... | 34 |
| 4.3.7. Erste Kiosk..... | 34 |
| 4.3.8. Sustav e-Građani Erste Banke..... | 35 |
| 4.4. Zastupljenost elektronskog bankarstva u Europi..... | 36 |
| 4.5. Zastupljenost elektronskog bankarstva u RH | 37 |
| 4.6. Sigurnost elektronskog bankarstva..... | 38 |
| 4.7. Prednosti i nedostaci korištenja elektronskog bankarstva..... | 40 |
| 5. ZAKLJUČAK..... | 41 |
| 6. LITERATURA..... | 43 |

1. UVOD

Hrvatsko bankarstvo u posljednjih nekoliko godina doživjelo je ogromne promjene: promijenili su se tržište, propisi, želje i karakteristike potrošača te opseg poslovanja. Usprkos svim tim promjenama, temelj bankarstva nije se puno promijenio. Cilj banaka je i dalje poslovanje s klijentima gdje će se ostvariti što bolji odnos koji će dovesti do razvoja i napretka. Bankarstvo ima jako veliku ulogu za ekonomiju, a ekonomska situacija odnosi se i na poslovanje banaka. Banke nikada nisu poslovale tako brzo i jednostavno kao u današnje vrijeme. Upravo zbog toga, klasično obavljanje bankarskih poslova zamijenit će mobilno bankarstvo koje obuhvaća korištenje moderne tehnologije i Interneta za obavljanje različitih poslova. Internet bankarstvo odnosi se na distribuciju bankarskih usluga putem Interneta pri čemu klijent nema velikih ograničenja. Internet bankarstvo korisniku predstavljan brz, efikasan i ekonomičniji pristup korištenja bankarskih usluga bez obzira na udaljenost od poslovnice i na njeno radno vrijeme. Korisnik u svakom trenutku u samo nekoliko klikova može pregledati stanje svog računa, te pregledati i obavljati financijske transakcije na računu. Uvjet da bismo koristili Internet bankarstvo je taj da moramo biti povezani putem Interneta i da moramo imati prihvatljivi mobilni uređaj ili računalo kojim ćemo moći obavljati usluge. Nema više čekanja u redovima i "naguravanja" o tome tko je prije na redu te tko ima samo nešto pitati itd. Kako je napredovao Internet pa samim time i tehnologija dolazi do pojave novog oblika bankarenja koji je svojim korisnicima uvelike olakšao njihovo poslovanje i taj oblik bankarenja će se razvijati iz godine u godinu. Napretkom tehnologije, nažalost još se svi ne koriste Internetom i Internet bankarstvom. U tu skupinu pripada starija populacija koja u zabačenim krajevima nema mogućnost koristiti Internet i služiti se novijom tehnologijom. Također, postoje mnogi ljudi koji imaju mogućnost koristiti Internet bankarstvo, no skloniji su tradicionalnom pristupu. Razlog tome može biti da nisu dovoljno informirani o novijim mogućnostima korištenja ili problem može postojati da nemaju povjerenja u takav način bankarenja. Također, moguće je da osjećaju strah da će biti prevareni i izigrani i da će netko ukrasti njihove podatke. Banke će u budućnosti morati uložiti mnoge napore kako bi informirali stanovništvo i objasnili im prednosti i nedostatke korištenja ovakvog načina bankarenja što će u konačnici rezultirati povećanjem korisnika. Erste Banka 2002. godine uvodi elektroničko bankarstvo i od tada se iz godine u godinu radi na njenom unapređenju. Nove mogućnosti, prednosti i nedostaci bit će detaljnije objašnjeni u nastavku ovoga rada.

1.1. Cilj rada

U ovom završnom radu govorit će se o elektroničkom bankarstvu gdje će dodatno biti pojašnjeno funkcioniranje elektroničkog bankarstva na primjeru Erste & Steiermärkische bank d.d. Cilj rada je detaljno objasniti pojam, važnost i utjecaj elektroničkog bankarstva na poslovanje banaka. Kako se razvijalo elektroničko poslovanje unutar banke, razvijao se i online način plaćanja i upravljanje bankovnim računima i tako dolazi do pojave novog oblika bankarenja koji svojim korisnicima svakodnevno olakšava njihovo poslovanje i taj oblik bankarenja će se razvijati iz godine u godinu.

1.2. Metode rada

U ovom radu koristit će se različite znanstvene metode, a neke od njih su :

- Metoda analize i sinteze,
- Metoda apstrakcije i konkretizacije,
- Induktivna i deduktivna metoda,
- Metoda klasifikacije,
- Metoda deskripcije,
- Metoda komparacije.

1.3. Struktura rada

Rad se sastoji od 5 glavnih poglavlja. Nakon kratkog uvoda od jedne stranice slijedi upoznavanje s pojmovima kao što su: značenje pojma banke, objašnjenje osnovnih pojmova te navođenje i detaljno objašnjenje bankarskih poslova. Zatim se prelazi na elektroničko bankarstvo i pojmove kao što su elektronički novac, elektroničko plaćanje i elektronički novčani sustavi. Nakon toga prelazimo na cilj ovog završnog rada, a to je elektroničko poslovanje na primjeru Erste banke. Prvo ćemo spomenuti osnovne podatke o banci, financijsko izvješće iz 2019. godine i detaljno ćemo navesti usluge koje nudi Erste banka i svaku uslugu ćemo posebno detaljno objasniti. Potom će se pričati o zastupljenosti elektroničkog bankarstva u Europi i Republici Hrvatskoj, sigurnosti i prednostima i nedostacima elektroničkog bankarstva kao i kratki osvrt na temu ovog završnog rada.

2. POSLOVANJE BANKE

2.1. Pojmovno određenje banke

Banke pripadaju najvažnijim financijskim institucijama u gospodarstvu. Banke obavljaju brojne poslove vezane uz funkcioniranje financijskog tržišta te time predstavljaju bitan element nacionalnog gospodarstva. Ubrajaju se među najvažnije sudionike na tržištu novca, a s tržištem kapitala povezane su preko svojih investicijskih odjela odnosno najviše u trenutku kad djeluju kao pokrovitelji izdanja nove emisije dionica ili obveznica. Zbog toga su banke vrlo važna sastavnica tržišta kapitala, iako se tradicionalno podrazumijeva da su glavni bankovni poslovi krediti u izravnom interesnom konfliktu s emisijom dionica kao vlasničkim oblikom financiranja gospodarskog razvoja.¹ Banke su glavni izvori kredita milijunima kućanstava te većini lokalnih državnih tijela (školska područja, gradovi, županije). Nadalje, većini malih lokalnih obrtnika, od prodavača voća i povrća do trgovaca automobilima, banke su obično glavni izvor kreditiranja, od nabave robe na policama dućana, pa sve do kupnje novih automobila. Kada pravne osobe i potrošači moraju platiti za kupovinu tih dobara i usluga, sve više upotrebljavaju čekove koje im je odobrila banka, kreditne ili debitne kartice ili, pak, elektroničke račune spojene na kompjutorsku mrežu. A kada trebaju financijske savjete i informacije, bankar je taj kome će se najčešće obratiti za pomoć. Danas je bankarski sustav diversificiran i podložan stalnim promjenama i pratećim prilagodbama financijskom okruženju. Bankarski sustav od početka razvoja do danas naišao je na niz preinaka i promjena prioriteta. Primarno, banke se bave prikupljanjem novčanih sredstava te podržavaju platni promet.²

2.2. Regulacija banaka

Kada polazimo od shvaćanja da je banka javno dobro, a kako bi ona zaštitila javne interese, država poslovanju banaka posvećuje veliku pozornost i nameće im čvršću regulaciju, nego ostalim poslovnim poduzećima. Svrha regulacije banaka je u tome da se stvore dugoročno stabilni uvjeti za njihovo poslovanje i preko bankovnog sektora podržavati ekonomski razvoj zemlje. Pritom, nastoje se ostvariti sljedeći ciljevi:

¹ Klačmer Čalopa M., Cingula M. (2009.). Financijske institucije i tržište kapitala. Varaždin. 32-38.

² Ibid.

- osigurati stabilan i zdrav bankovni sustav kako bi se ojačalo povjerenje javnosti u banke, posebno malih štediša koji nisu u stanju procijeniti rizičnost banaka i sigurnost svojih depozita u njima
- uređenjem bankovnog sustava nastoji se osigurati i pouzdan transmisijski kanal za učinkovito utjecanje novčanom politikom na gospodarska kretanja
- onemogućiti neodgovorno ponašanje banaka kroz preuzimanje prevelikih rizika, zaštititi komitente i osigurati regularnost na financijskom tržištu
- pridonijeti sigurnosti i stabilnosti bankovnog sektora jer su banke zbog niskog udjela vlasničke glavnice u odnosu na tuđa sredstva nesigurnije u odnosu na nefinancijska poduzeća
- onemogućiti koncentraciju koja bi mogla dovesti do monopola pojedinih banaka ili do monopola banaka u odnosu na ne bankovni dio financijskog sektora
- potaknuti društveno odgovorno poslovanje banaka i ostvarivanje prihvatljivih socijalnih ciljeva, kao što je pružanje bankovnih usluga svima pod jednakim uvjetima, kreditiranje stambenog zbrinjavanja i sl.
- zaštititi same banke, tj. njihove vlasnike od loših odluka bankovnih menadžera³

Najvažniji je cilj stroge i višeslojne regulacije banaka spriječiti eroziju povjerenja javnosti u bankovni sektor jer iza suvremenog novca, pa i iza banaka koje posluju s novčanom imovinom stoji samo povjerenje javnosti. Regulacijom se može utjecati i na strukturu bankovnog sektora:

- na broj banaka u nekoj zemlji (određivanjem lakšeg ili težeg ulaska na tržište)
- na veličinu banaka (regulacijom okrupnjavanja, zaštitom malih banaka)
- na teritorijalnu rasprostranjenost – " pokrivenost" tržišta (regulacija širenja mreže ogranaka – primjerice u SAD-u)
- na vlasničku strukturu (obvezne suglasnosti za stjecanje značajnijeg vlasništva banke)
- moguće je favorizirati postojeće banke (zabrana novih licenciranja) ili
- povećavati konkurentnost bankovnog sektora (ograničavanjem ili ukidanjem konkurentskih institucija, npr. štedionica i Poštanske štedionice u Hrvatskoj).

³ Leko V., Stojanović A. Financijske institucije i tržišta (2018.). Zagreb. 95-100.

2.3. Posebnost banaka

U izlaganju o definiranju banaka izložena su njihova posebna obilježja po kojima se one razlikuju od drugih financijskih posrednika i nefinancijskih poduzeća. Poslovne banke su kroz povijest svojim brojem, veličinom, financijskom snagom i sveukupnim utjecajem na gospodarstvo uvijek bile i do danas ostale najvažnije, stožerne institucije financijskog sustava. Sve banke, a u novije vrijeme posebno one najveće banke smatraju se "javnim dobrom". Socijalni ciljevi nisu primarni interes privatnog kapitala, no banke, osim ostvarivanja motiva svojih vlasnika, ispunjavaju i javne zadaće i odgovaraju na zahtjeve zajednice u kojoj djeluju. Državno vlasništvo nad bankama nije se pokazalo dobrim pa je svugdje u svijetu primjetan proces privatizacije državnih banaka i onih koje je država stekla u sanacijskim postupcima. U državnim bankama autonomija uprave često je ugrožena njenom obvezom da po netržišnim uvjetima ostvaruje javne i političke ciljeve koje politika zna nametati.

Troškovi propadanja banaka uvijek su daleko veći za društvenu zajednicu, nego za njihove vlasnike jer banke posluju s tuđom novčanom imovinom pa je i zbog toga legitiman posebni javni interes za njihovo poslovanje. Stoga je državna vlast uvijek zainteresirana za stanje u bankovnom sektoru pa bankama s jedne strane osigurava i određenu zaštitu.

Banke upravljaju najvećim dijelom nacionalne financijske imovine i odgovorne su za njezinu sigurnost i ekonomski racionalnu uporabu. Glavnina financijske imovine stanovništva koncentrirana je u bankama pa o njima ovisi ekonomska sigurnost i dobrobit obitelji i pojedinaca. Javni interes za ovaj aspekt poslovanja banaka država pokazuje tako što se posebno skrbi za zaštitu malih štediša uspostavljanjem sustava državnog osiguranja njihovih depozita kod banaka. Banke ne izbjegavaju već od poduzeća i građana preuzimaju i kontroliraju kreditne i druge rizike koji nastaju u realnom sektoru i pomažu im u upravljanju rizicima jer time smanjuju i vlastitu izloženost rizicima. Banke su profesionalni preuzimatelji rizika, a kvaliteta upravljanja bankama često se svodi na ocjenu sposobnosti uprave da kontrolira rizike.

S gledišta ročnosti, banka je asimetrična institucija koja ima sposobnost ročne transformacije kratkoročnih izvora u dugoročne plasmane. Obveze poslovnih banaka kratkoročne su, s rokovima koji su rijetko duži od 36 mjeseci, a samo iznimno duži su od pet godina. Nastojeći se štititi od promjena kamatnjaka i drugih uvjeta na tržištu, banke usklađuju rokove svojih izvora i plasmana odobravajući kredite čiji se rokovi usklađuju s rokovima izvora iz kojih se financiraju. Stoga su

poslovne banke osnovni izvor kratkoročnih i srednjoročnih kredita. No, zbog potreba komitenata, a zahvaljujući sposobnosti ročne transformacije, banke iz kratkoročnih izvora odobravaju i dugoročne kredite. Također, banke služe kao kanal i oslonac novčane politike središnje banke i ekonomske politike zemlje pa se kontinuirano moraju prilagođavati njihovim promjenama.⁴

2.4. Bankovni poslovi

2.4.1. Pasivni bankovni poslovi

Pasivnim poslovima banke mobiliziraju novčana sredstva koja se evidentiraju u njihovoj pasivi i predstavljaju dug tj. obvezu banke. Pasivni bankovni poslovi su oni poslovi kod kojih se banka javlja u ulozi dužnika, a oni su za banku vrlo značajni jer ona putem njih prikuplja sredstva za svoje poslovanje. Tradicionalne banke ovise o depozitima i iz depozita financiraju od 60% do 80% kredita. Pravo na primanje novčanih depozita od najšire javnosti povlastica je banaka i njihova najvažnija karakteristika. Primljeni depoziti najvažniji su izvor sredstava i najvažnija obveza svih banaka, a o uspješnosti njihova prikupljanja dominantno ovisi i veličina njihovih plasmana.

Najvažniji pasivni bankovni poslovi su:

- Depozitni poslovi - njima se prikupljaju slobodna sredstva gospodarstva, pojedinaca, države
- Reeskont poslovi – obavljaju se između dvije banke, obično emisijske i kreditne banke, a sastoji se u tome da kreditna banka eskontirane mjenice ponovno eskontira kod emisijske banke
- Relombard poslovi – slično reeskontu, samo što predmet relombarda nije mjenica, već neki drugi vrijednosni papir
- Izdavanje certifikata o depozitu i kratkoročnih zapisa – njihovom emisijom prikupljaju se sredstva kojima se banke koriste u kreditne svrhe
- Emisija vlastitih dionica i obveznica

⁴ Ibid.

2.4.2. Aktivni bankovni poslovi

Plasmani banaka ovise o veličini mobiliziranih sredstava, stanju privrede, novčanoj politici središnje banke, ponudi i potražnji za kreditima, konkurenciji, kreditnoj sposobnosti i bonitetu zajmotražitelja, rizicima sadržanim u plasmanima i potrebama okruženja u kojem banka djeluje. Politika plasmana obuhvaća određivanje vrsta kredita, odnosno kredita i ne kreditnih ulaganja, pravce sektorskog (poduzeća, stanovništvo, država), granskog (građevinarstvo, poljoprivreda, turizam, prerađivačka industrija) i namjenskog (kreditni malim i srednjim poduzećima, stambeni, auto krediti, krediti za prekoračenja, za obrtna sredstva) usmjerenja sredstava, opće i posebne uvjete kreditiranja, metode izbora najpovoljnijih zajmotražitelja, prihvatljive rizike, visinu kamatnih stopa i naknada po kreditima, kreditne procedure.

Središnje pitanje za bankovni menadžment u politici plasmana jest razrješenje konfliktnih ciljeva profitabilnosti, likvidnosti i kontrole rizika. Potražnja za bankovnim kreditima veća je od ponude pa je ključno izabrati optimalni mix plasmana, ostvariti najvišu dobit uz zadržavanje likvidnosti i rizik koji je spremna preuzeti ili joj to zakon dozvoljava.⁵

Aktivni bankovni poslovi su oni poslovi u kojima se banka pojavljuje u ulozi vjerovnika, a među najznačajnije spadaju:

- Kontokorentni kredit – kredit po tekućem računu
- Eskontni kredit – kredit na osnovi mjenice
- Lombardni kredit – kredit na osnovu zalogu pokretnih stvari i drugih vrijednosnih papira, osim mjenice
- Akceptni kredit – kredit koji banka daje akceptirajući mjenicu svog komitenta, za akcept banka naplaćuje proviziju i time postaje glavni mjenični dužnik.⁶

⁵ Leko V., Stojanović A. Financijske institucije i tržišta (2018.). Zagreb. 119.

⁶ Klačmer Čalopa M., Cingula M. Financijske institucije i tržišta (2009.). Varaždin 36-37.

2.4.3. Neutralni bankovni poslovi

Neutralni bankovni poslovi su oni poslovi u kojima banka nema niti ulogu dužnika niti vjerovnika, već isključivo ulogu posrednika. Takve posredničke poslove banka obavlja uz određenu proviziju. U te poslove spadaju izvršenja državnog proračuna, vođenje društvene evidencije i statistike te drugi posrednički poslovi.⁷

2.4.4. Vlastiti bankovni poslovi

Vlastiti bankovni poslovi su poslovi koje banka obavlja u svoje ime i za svoj račun. U tim se poslovima banka ponaša kao samostalan poduzetnik, a ne kao dužnik ili vjerovnik. Najčešći poslovi jesu:

- Osnivački poslovi – javljaju se kad banka samostalno ili s drugim poduzetnicima osniva nova poduzeća sa svrhom započinjanja proizvodnih ili uslužnih pothvata. U te poslove spadaju i svi poslovi na restrukturiranju i sanaciji pojedinih bankovnih dužnika
- Emisijski poslovi – javljaju se u postupku primarne emisije dionica koju banke obavljaju za pojedina poduzeća, odnosno banke obavljaju uslugu pokrovitelja izdanja ili uslugu depozitorija
- Poslovi s efektima – poslovi koji su vezani uz promet vrijednosnim papirima. Banka slaže vlastiti portfelj, a može djelovati i kao broker za treće osobe, ali tada to spada u neutralne poslove
- Poslovi kreiranja novca – javljaju se kod oblikovanja kreditnog potencijala kad banke mogu davanjem kredita povećati novčanu masu na isti način kao što to čini emisijska banka⁸

Vlastiti bankovni poslovi postaju sve važniji u suvremenim gospodarskim sustavima što je uvjetovalo i specijalizacijom banaka za obavljanje određene vrste posla.

⁷ Perišin I, Šokman A., Lovrinović I. Monetarna politika (2001.). Fakultet ekonomije i turizma "Mijo Mirković". Pula str. 267.

⁸ Klačmer Čalopa M., Cingula M. Financijske institucije i tržišta (2009.). Varaždin. str. 38.

3. ELEKTRONSKO BANKARSTVO

3.1. Elektronički novac

Elektronički novac je zamjena za "pravi" novac i plaćanje elektroničkim novcem izgleda kao obično plaćanje gotovinom. Elektronički novac jedan je od načina ostvarivanja elektroničkog oblika plaćanja. Elektronički novac je nastao kao posljedica širenja Interneta i kao posljedica razvoja tehnologije. U današnje vrijeme veoma je jednostavno obavljati kupovinu preko Interneta posebice je to bilo u vrijeme korona krize kada su ljudi bili zatvoreni u svojim kućama i nisu radili shopping centri. Ljudi su u samo nekoliko klikova putem Interneta mogli kupiti što god su poželjeli, jedino što im je bilo potrebno imati kreditnu karticu i novca na njoj kako bi mogli kupovati. Broj transakcija putem raznih vrsta bankomata u kontinuitetu se povećava, te pristup uslugama od kuće, telefonom ili osobnim računalom. Važnost poslovnica svakim danom se sve više smanjuje, a povećava se promet putem informatičkih mreža. Navedeni trendovi povećavaju zadovoljstvo korisnika, a troškovi pojedinačnih transakcija se smanjuju. Troškovi transakcije putem Interneta dosta su niži od troškova iste transakcije u poslovnici banke.⁹

Kako su se stalno razvijali različiti novi oblici elektroničkog novca tako su se mijenjale i njegove definicije. Osim toga u upotrebi je i mnoštvo različitih izraza koji se rabe kao različite manje ili više istoznačnice elektroničkom novcu : e-novac, e-gotovina, elektronička gotovina, digitalni novac, cyber novac, virtualni novac, elektronički novčanik itd.¹⁰

3.1.1. Razvoj e-novca

E-novac se razvio zbog potrebe za obavljanjem novčanih transakcija putem Interneta zato što transakcije putem Interneta donose manje troškove za klijenta, a i za banku. Troškovi transakcije putem Interneta za duplo su manji u odnosu na troškove transakcije u poslovnici. Dakle, troškovi su jeftiniji i za kupca i za banku. Kada kupci kupuju kreditnim karticama na Internetu banka svaku transakciju naplaćuje prodavateljima sa 4-6% provizije. Razlozi tomu su što znaju biti česte prijevare i zlouporabe putem Interneta. Možemo zaključiti da banke mogu jako puno zaraditi ako neka web stranica ima oko 2-3 milijuna kupaca. Ovakav način trgovine nije povoljan niti za kupce

⁹ <https://www.cis.hr/www.edicija/LinkedDocuments/NCERT-PUBDOC-2010-09-311.pdf>

niti za prodavače jer u posredničkoj banci ostave određeni dio novca i zbog toga je došlo do pojave elektroničkog novca.

Tablica 1.

Trošak različitih oblika plaćanja za kupce i izdavatelja (u kunama)

| Oblik plaćanja | Trošak za izdavatelja | Trošak za kupca |
|------------------|-----------------------|-----------------|
| Čekovi | 18,72 | 37,44 |
| kreditne kartice | 4,99 | 15,6 |
| debitne kartice | 2,49 | 3,74 |
| Gotovina | 0,93 | 1,93 |
| e-torbica | 0,44 | 0,44 |

Izvor: Ručna izrada studenta

3.1.2. Prednosti i nedostaci razvoja e-novca

Neke od prednosti gotovinskog novca su da je on prihvaćen od strane svih i svi ga koristimo. Ne otkriva se identitet kod kupnje, dakle kupac ostaje anonimn. Ne moramo imati račun u banci i verifikacija novčanica je vrlo jednostavna. Možemo lako prenositi novac i izmjenjivati se između osoba te osoba ne mora biti punoljetna kako bi se koristila gotovinskim novcem.

Neki od nedostataka korištenja gotovinskog novca su: novac se vrlo lako može krivotvoriti, kada idemo kupovati npr. automobil nije baš praktično nositi sto tisuća kuna jer možemo taj novac vrlo lako izgubiti ili nam ga netko može ukrasti ako ćemo ga nositi u torbi. Nedostaci su još: veliki troškovi distribucije i proizvodnje novca i na raspolaganju imamo ograničen broj nominacija.

3.1.3. Sigurnost plaćanja e-novcem

Banke u današnje vrijeme koriste različite metode kako bi zaštitile svoje potrošače za vrijeme korištenja elektroničkog novca jer postoji mnogo načina prijevare. Krađa je najveća prijetnja kod korištenja elektroničkog novca. Prilikom transakcije novca, trgovac koji zaprima novac provjerava jesu li podaci o identifikaciji točni i na taj način provjerava je li novčanica vlasništvo osobe koja kupuje i onemogućuje njezinu krađu. Zaštita od krivotvorenja elektroničkog novca provodi se tako što banka svojim tajnim ključem stavlja potpis na svaku novčanicu. Prilikom povratka novčanice u banku provjerava se valjanost potpisa i tako banka sa sigurnošću utvrđuje je li novčanica krivotvorena ili nije.

Prilikom plaćanja banka upisuje serijski broj od novčanice i tako onemogućuje da se novčanica ponovno koristi, tj. sprječava prijevaru. Ako banka uoči da je novčanica kopirana, osobu koja je pokušala napraviti prijevaru identificira pomoću podataka koje je klijent dostavio uz novčanicu. Nakon toga, trgovac će nazvati banku putem telefona i kada banka provjeri je li novčanica krivotvorena ili je pravovaljana trgovac će prihvatiti ili odbiti kupovinu.

3.2. Elektronsko plaćanje

Elektroničko poslovanje je po definiciji, svaka financijska transakcija koja koristi podatke razmijenjene elektroničkim putem. Elektroničko plaćanje je dio za sebe elektroničke trgovine. Protokol elektroničkog plaćanja čini niz raznih koraka na čijem kraju je plaćanje obavljeno. Plaćanje se može obaviti korištenjem tzv. žetona (eng. token), objekata koji sadrže vrijednost i koje je izdao posrednik. Ni osoba koja plaća ni osoba kojoj je plaćena roba ili usluga ne izdaje žeton kojim je plaćanje obavljeno, već obje osobe prihvaćaju žeton kojeg je izdala banka.

Postojeći servisi elektroničkog plaćanja danas (PayPal, Skrill, Google Wallet, Payoneer, Playa, Quickpay, AlertPay) korisnicima omogućuju sigurno i jednostavnije online plaćanje. Ove nove generacije pružatelja usluga posredstvom virtualnih platformi omogućuju besplatno otvaranje online virtualnog računa na osnovi kojeg se ostvaruje pravo prijenosa i primanja novčanih sredstva te on-line kupovina kod ugovorenih web partnera navedenih servisa.¹¹

¹¹ <https://www.erstebank.hr/hr/gradjanstvo/racuni-i-kartice/kartice/servisi-elektronickog-placanja>

Primjer usluge temeljene na istom konceptu je korištenje telefonske kartice. Žetone koje koristimo kod plaćanja impulsa, izdaje ih pravna osoba koja je njima i plaćena (telekomunikacijska tvrtka).

U postupku elektroničkog plaćanja postoje tri vrste sudionika:

- osoba koja plaća elektroničkim novcem (Kupac),
- osoba koja je plaćena elektroničkim novcem (Trgovac) i
- izdavač elektroničkih novčanica (Banka).

Osnovni protokol elektroničkog plaćanja čine tri koraka:

1. podizanje novca (eng. withdrawal) - osoba A u zamjenu za pravi novac dobiva neki oblik elektroničkog novca.
2. plaćanje (eng. payment) –osoba A prenosi dio elektroničkog novca osobi B.
3. polaganje novca (eng. deposit) - osoba B šalje elektronički novac dobiven od osobe A banci i banka mu zauzvrat povećava stanje na njegovom računu (ili isplaćuje gotovinu). Elektronička plaćanja po svojoj su funkcionalnosti ekvivalent nekog od klasičnih ne-elektroničkih plaćanja.

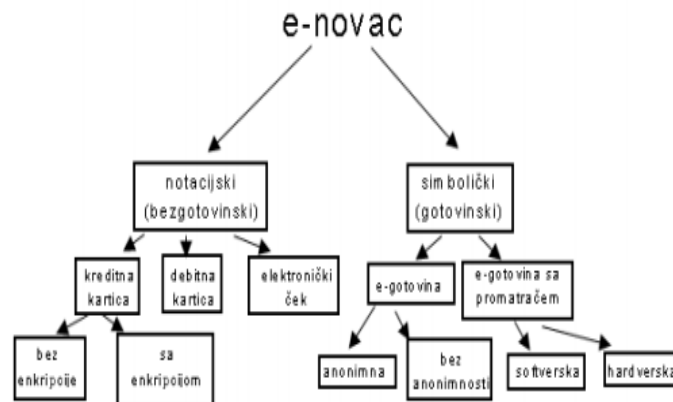
Vrste plaćanja mogu se podijeliti na dvije skupine:

- notacijsko ili bezgotovinsko i
- simboličko ili gotovinsko.¹²

Bezgotovinsko plaćanje odnosi se na prebacivanje sredstava kupaca sa njihovih računa u obliku elektroničkog naloga na račun trgovca, a dokumenti koji se koriste kao nalozi mogu biti e-ček, kreditna kartica, debitna kartica i sl.

Gotovinsko plaćanje odnosi se na korištenje gotovine u bankarskom sustavu na način da se podiže novac iz banaka, pa se samim podizanjem e-novca iz banke stvara gotovi novac, te se automatski umanjuje iznos na računu klijenta.

¹² <https://www.cis.hr/www.edicija/LinkedDocuments/NCERT-PUBDOC-2010-09-311.pdf>



Slika 1. Vrste elektroničkih plaćanja, Izvor: izada studenata na FER-u

3.3. Elektronski novčani sustavi

Elektronički novac je elektronički ili magnetski pohranjena novčana vrijednost koja se izdaje nakon primitka novčanih sredstava s ciljem izvršavanja platnih transakcija.

Elektronički novčani sustavi mogu se podijeliti na:

- notacijske sustave
- simboličke sustave
- centralizirane sustave i
- decentralizirane sustave.

S obzirom na tip veze sustavi plaćanja e-novcem mogu se podijeliti u dvije skupine:

- online sustave – podrazumijeva postojanje stalne komunikacijske veze između osobe koja plaća i banke te se provjera valjanosti novčanice obavlja prije isporučivanja plaćene robe (npr. obavljanje kupovine kreditnim karticama) i

- offline sustave – podrazumijeva povremenu vezu između osobe koja plaća i banke te se provjera valjanosti novčanica obavlja naknadno, nakon isporuke robe (npr. kupovina čekovima). Nakon obavljene transakcije serijski broj novčanice zapisuje se u bazu podataka banke, te se svaka daljnja novčanica s istim serijskim brojem dospjela na depozit odbija kao krivotvorina.¹³

3.4. Primjeri elektronskih novčanih sustava

3.4.1. Paypal

PayPal je tvrtka pod vlasništvom eBay-a i PayPal je jedna od najpoznatijih alternativa kreditnim karticama, čekovima i gotovini. Ako npr. kupujemo nešto preko PayPal-a ne moramo davati svoje osobne podatke kao što je broj naše kreditne kartice ili broj našeg bankovnog računa. Korisnici PayPal aplikacije ne moraju davati svoje osobne podatke, nego samo je potrebno reći PayPal aplikaciji da se izvrši korisnikova uplata na račun prodavača. Također, PayPal svoje usluge pruža raznim trgovcima koji kupuju na raznim aukcijama i pritom im naplaćuje određenu proviziju.

Provizija se obično naplaćuje ovisno o tipu računa primatelja, državi u kojoj je primatelj, iznosu novca, državi u kojoj korisnik stanuje, o navedenom tipu plaćanja i o tome koja se valuta koristi.

3.4.2. WebMoney

WebMoney je sustav za plaćanje elektroničkim novcem koji je osnovan 1998. godine i njegovo središte se nalazi u Belizu (Središnja Amerika). WebMoney je prvotno nastao za klijente iz Rusije, no sada je dostupan svim korisnicima u svijetu. Računi se vode u valutama koje su po vrijednosti slične zlatu kao što su: rubalj, euro, hrvnja i američki dolar. Sredstva se mogu staviti ili povući s WebMoney računa korištenjem naloga za prijenos novca, prijenosom preko banke (eng. wire transfer), pretvorbom iz drugih elektroničkih valuta ili gotovinskim transakcijama u ovlaštenim mjenjačnicama. Kod izvršenja WebMoney transakcija nije potrebno koristiti kreditne kartice kao ni bankovne račune.

¹³ Ibid.

3.4.3. CashU

CashU je način elektroničkog plaćanja dostupan na Srednjem istoku i u Sjevernoj Africi, u regiji u kojoj velika populacija mladih ima ograničen pristup kreditnim karticama. Korisnici ju uglavnom koriste za plaćanje Internet igara, VoIP (eng. Voice over Internet protocol), Internetskih usluga i slično.¹⁴

3.4.4. Mondex

Mondex je pametna kartica elektroničkog gotovinskog sustava implementirana kao kartica na koju se pohranjuje novac. NatWest je jedna od najvećih bankarskih institucija u Velikoj Britaniji koja je zaslužna za nastanak Mondex notacijskog sustava. Mondex kartica u sebi sadrži čip i vlastiti operacijski sustav Multos koji je osmišljen kao novčanik koji sadrži pet pretinaca na kojem se može pohranjivati novac u pet različitih valuta. Proces korištenja Mondex kartica osmišljen je na način da se prvo mora uplatiti novac na karticu kako bi se kasnije u raznim trgovinama novac prebacivao na račune trgovaca.

3.4.5. Billpoint

Billpoint je tvrtka koja je nastala 1998. godine i odmah nakon nekoliko godina prelazi u vlasništvo jedne od najvećih tvrtki koja posluje putem Interneta, a to je tvrtka eBay. Billpoint je 90-tih godina bila među rijetkima koji su u to vrijeme osim sustava elektroničkog plaćanja obavljali i postupak naplate putem kreditnih kartica. Billpoint je omogućavao slanje elektroničkih čekova s tekućih računa koje su prihvaćale mnoge banke i online trgovine¹⁵

¹⁴ Ibid.

¹⁵ <https://www.crunchbase.com/organization/billpoint>

4. ELEKTRONSKO BANKARSTVO NA PRIMJERU ERSTE BANKE D.D.

4.1. Osnovne informacije o Erste banci d.d.

Erste&Steiermärkische Bank d.d. pod tim imenom posluje od 1. kolovoza 2003., a nastala je spajanjem Riječke banke d.d., Rijeka i tadašnje Erste&Steiermärkische Bank d.d., Zagreb.

Erste&Steiermärkische Bank d.d. posluje na nacionalnoj razini te uslužuje više od 888.352 klijenata kroz mrežu od 124 poslovnica i 745 bankomata. Temeljni kapital iznosi 1.698.417.500,00 kn i uplaćen je u cijelosti i podijeljen na 16.984.175 dionica, svaka nominalne vrijednosti 100,00 kuna

Banka je u svom poslovanju najviše usmjerena na građanstvo te malo i srednje poduzetništvo, no istodobno i na tradicionalne velike partnere s kojima posluje u regijama u kojima je snažno prisutna - Rijeci, Zagrebu i Bjelovaru. Banka se posebno ističe inovativnošću i brigom za klijente, a ujedno kontinuirano radi na proširenju usluga za klijente kao i stalnom podizanju razine kvalitete.

Misija Erste banke: "Potičemo i pomažemo svoje klijente, zaposlenike, dioničare i društvenu zajednicu u zajedničkom stvaranju dobrobiti."

Vizija Erste banke: "Biti najbolja banka u Hrvatskoj koja brine o sigurnosti svojih klijenata i pruža najkvalitetnije proizvode i usluge, vodeći računa o dobrobiti svojih zaposlenika, dioničara i društvene zajednice."

4.2. Poslovni rezultat Erste Banke u 2019. godini

"Zadovoljni smo ostvarenim rezultatima Erste Banke u 2019. godini. Stanovništvu smo ukupno odobrili 5,6 milijardi kuna novih kredita. Pritom je veći rast zabilježen kod stambenih kredita, čiji je portfelj porastao za oko 10%. Istodobno je rast portfelja gotovinskih kredita usporen na oko 4% čemu je doprinijelo usklađivanje s preporukama Hrvatske narodne banke. Korporativni sektor također je imao zdravi rast. Poduzećima smo ukupno odobrili 7,7 milijardi kuna kredita, pri čemu 60% čine male i srednje tvrtke. Kreditni portfelj banke je diversificiran, pri čemu turizam ima značajnu, ali ne i dominantnu ulogu s udjelom oko 20% što prati segmentacija gospodarstva u cjelini." – izvješće predsjednika Uprave Christophera Schoefboeckera

Rast bruto domaćeg proizvoda (BDP) zadržao je stabilna kretanja u 2019. godini, iako pokazujući određene znakove usporavanja s obzirom na to da je zadnji podatak za treći kvartal pokazao rast za 2,9% u odnosu na prošlu godinu. Podrška domaće proizvodnje ostala je postojana, gdje su osobna potrošnja kao i investicije zabilježile stabilan rast. Nakon razočaravajuće prve polovice godine, neto izvoz iznenadio je s pozitivnom kontribucijom u trećem kvartalu, što je bila posljedica rasta dosta snažnijeg izvoza nego uvoza.

I. Izvještaj o sveobuhvatnoj dobiti za godinu koja završava 31. prosinca 2019.

Račun dobiti i gubitka

| u milijunima HRK | Bilješke | GRUPA | | BANKA | |
|---|----------|--------------|------------|------------|------------|
| | | 2018. | 2019. | 2018. | 2019. |
| Neto kamatni prihod | 1 | 2.073 | 2.046 | 1.652 | 1.613 |
| Kamatni prihod | | 2.363 | 2.232 | 1.960 | 1.836 |
| Ostali slični prihodi | | 167 | 169 | 72 | 67 |
| Kamatni trošak | | (381) | (280) | (305) | (217) |
| Ostali slični troškovi | | (76) | (75) | (75) | (73) |
| Neto prihod od naknada i provizija | 2 | 734 | 803 | 465 | 504 |
| Prihod od naknada i provizija | | 968 | 1.057 | 642 | 690 |
| Trošak od naknada i provizija | | (234) | (254) | (177) | (186) |
| Prihod od dividendi | 3 | 1 | 1 | 21 | 69 |
| Neto rezultat iz trgovanja i svodenja na fer vrijednost | 4 | 221 | 234 | 204 | 228 |
| Dobici / gubici po osnovi financijskih instrumenata koji se mjere po fer vrijednosti kroz račun dobiti i gubitka | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| Neto rezultat od ulaganja po metodi udjela | | 11 | 9 | - | - |
| Prihod od najma od ulaganja u nekretnine i ostalog operativnog najma | 6 | 117 | 95 | 2 | - |
| Troškovi zaposlenih | 7 | (701) | (747) | (504) | (538) |
| Ostali administrativni troškovi | 7 | (648) | (660) | (478) | (496) |
| Amortizacija | 7 | (228) | (248) | (75) | (114) |
| Ostali dobiti/gubici od prestanka priznavanja financijskih instrumenata koji se ne mjere po fer vrijednosti kroz račun dobiti i gubitka | 8 | 28 | 1 | 14 | - |
| Umanjenje vrijednosti koje proizlazi iz financijskih instrumenata | 9 | (246) | (43) | (199) | (72) |
| Ostali operativni rezultat | 10 | (81) | (284) | (79) | (278) |
| Dobit prije poreza od neprekinutog poslovanja | | 1.285 | 1.211 | 1.026 | 919 |
| Porez na dobit | 11 | (254) | (229) | (196) | (166) |
| Neto rezultat za razdoblje | | 1.031 | 982 | 830 | 753 |
| Neto rezultat raspoloživ nekontrolirajućem interesu | | 23 | 20 | - | - |
| Neto rezultat raspoloživ vlasniku matičnog društva | | 1.008 | 962 | - | - |
| Zarada po dionici | | | | | |
| Osnovna i razrijeđena (HRK) | 44 | 59,33 | 56,66 | - | - |

Slika 2. Izvještaj o sveobuhvatnoj dobiti za 2019. godinu, Izvor:

<file:///C:/Users/Silvio/Downloads/2032020-15-00h-godisnje-izvjesce-za-godinu-koja-završava-31122019.pdf>

Iz računa dobiti i gubitka možemo primijetiti kako u 2019. godini dolazi do pada neto kamatnih prihoda za 27 milijuna kuna u odnosu na 2018. godinu. Neto prihodi od naknada i provizija porastao je za 69 milijuna kuna u odnosu na prethodnu godinu. Također, troškovi zaposlenih su

porasli za 46 milijuna kuna u odnosu na 2018. godinu. Zarada po dionici je pala u 2019. godini za 2,67kn u odnosu na prethodnu 2018. godinu.

I. Izvještaj o sveobuhvatnoj dobiti za godinu koja završava 31. prosinca 2019. (nastavak)

Izvještaj o ostaloj sveobuhvatnoj dobiti

| u milijunima HRK | GRUPA | | BANKA | |
|--|--------------|--------------|-------------|------------|
| | 2018. | 2019. | 2018. | 2019. |
| Neto rezultat za razdoblje | 1.031 | 982 | 830 | 753 |
| Ostala sveobuhvatna dobit | | | | |
| Stavke koje se ne mogu reklasificirati u račun dobiti i gubitka | | | | |
| Ponovno vrednovanje neto obveza definiranih mirovinskih planova | 3 | (1) | 1 | - |
| Fer vrijednost rezerve vlasničkih instrumenata | 22 | 51 | 20 | 45 |
| Rezerve vlastitog kreditnog rizika | - | - | - | - |
| Odgođeni porezi koji se odnose na stavke koje se ne mogu reklasificirati | (4) | (9) | (4) | (8) |
| Ukupno | 21 | 41 | 17 | 37 |
| Stavke koje se mogu reklasificirati u račun dobiti i gubitka | | | | |
| Rezerva fer vrijednosti dužničkih instrumenata | (72) | 99 | (53) | 88 |
| Dobit/gubitak tijekom razdoblja | (47) | 101 | (42) | 90 |
| Reklasifikacija prilagodbi | (28) | (1) | (14) | - |
| Ispravci vrijednosti za kreditne gubitke | 3 | (1) | 3 | (2) |
| Tečajne razlike kod preračuna inozemnog poslovanja | (6) | 2 | - | - |
| Dobit/gubitak tijekom razdoblja | (6) | 2 | - | - |
| Reklasifikacija usklada | - | - | - | - |
| Odgođeni porezi povezani sa stavkama koje se mogu reklasificirati | 6 | (16) | 4 | (16) |
| Dobit/gubitak tijekom razdoblja | 6 | (16) | 4 | (16) |
| Reklasifikacija usklada | - | - | - | - |
| Ukupno | (72) | 85 | (49) | 72 |
| Ukupna ostala sveobuhvatna dobit | (51) | 126 | (32) | 109 |
| Ukupna sveobuhvatna dobit | 980 | 1.108 | 798 | 862 |
| Ukupna sveobuhvatna dobit raspoloživa nekontrolirajućem interesu | 23 | 20 | - | - |
| Ukupna sveobuhvatna dobit raspoloživa vlasniku matičnog društva | 957 | 1.088 | - | - |

Slika 3.: Nastavak izvještaja za 2019. godinu, Izvor: <file:///C:/Users/Silvio/Downloads/2032020-15-00h-godisnje-izvjesce-za-godinu-koja-završava-31122019.pdf>

4.2.1. Proizvodi i usluge Erste Banke u 2019. godini

Visoka kvaliteta usluge i zadovoljstva klijenata, kao glavne strateške odrednice poslovanja Erste Banke, obilježile su poslovanje i u 2019. godini te su u tom području još jednom postignuti najbolji rezultati na tržištu. To je pridonijelo i nastavku rasta baze klijenta fizičkih osoba, pa je njihov broj premašio 845.000. Osim toga, treći puta u posljednjih pet godina Erste banka je osvojila nagradu za najbolju uslugu privatnog bankarstva u Hrvatskoj za 2019. godinu u sklopu "*Global Private Banking Award*" koje zajednički organiziraju međunarodni financijski časopisi iz grupe Financial Timesa – The Banker i PWM.¹⁶

Promjene u ponašanju i navikama klijenata, tehnologija i regulatorni okvir kontinuirano zahtijevaju prilagodbu postojećeg poslovnog modela i uloge pojedinih distributivnih i komunikacijskih kanala. Tijekom 2019. godine nastavljene su aktivnosti u sklopu projekta transformacije poslovnica, koje osim novog vizualnog identiteta karakterizira i novi način rada fokusiran na savjetodavnu ulogu zaposlenika i jedinstveno korisničko iskustvo za klijente. Sredinom prosinca 2018. godine lansiran je Keks Pay, inovativna mobilna aplikacija za iOS i Android uređaje usmjerene na Peer-to-Peer plaćanja. Tijekom prve godine, Keks Pay je okupio više od 90.000 korisnika, od kojih 75% čine klijenti drugih banaka, a 25% njih ima račun otvoren u Erste Banci. Tijekom 2019. godine u sklopu Keks Pay-a uvedena je nova funkcionalnost koja omogućuje svojim korisnicima plaćanje parkiranja u više od 60 hrvatskih gradova bez dodatne naknade. Keks Pay je aplikacija prvenstveno usmjerena prema fizičkim osobama, dok tvrtke mogu sudjelovati u svojstvu trgovaca, koji a prodajnim mjestima prihvaćaju Keks Pay uplate.

Uz navedeno, proteklu godinu obilježile su intenzivne aktivnosti usmjerene na segment mladih klijenata, te je uz već dobro poznati Medo Štedo program usmjeren na štednju, uveden i poseban tekući račun Erste Cashtag namijenjen mladima do punoljetnosti uz koji koriste i debitnu karticu. Uz navedeno, postojeća Erste Club ponuda za studente i mlade koji se pripremaju za ulazak na tržište rada, dodatno je unaprijeđena na temelju njihovih specifičnih potreba.

U segmentu kredita stanovništvu, kontinuirano su provođene aktivnosti usmjerene na prilagodbu uvjeta i karakteristika proizvoda zahtjevima klijenata i tržišnom okruženju, uključujući i regulatorne promjene. Pritom je Banka i protekle godine aktivno sudjelovala u APN programu

¹⁶ <file:///C:/Downloads/2032020-15-00h-godisnje-izvjesce-za-godinu-koja-zavrsava-31122019.pdf>

financiranja kupovine nekretnina, odnosno gradnje kuća, za koje je Vlada Republike Hrvatske odobrila subvencioniranje do polovine obroka ili anuiteta.¹⁷

4.2.2. Elektroničko bankarstvo u 2019. godini

Erste banka u 2019. godini bilježi rast broja korisnika digitalnih kanala, kao i transakcija i prihoda na njima. Tijekom godine fokus je bio na povećanju broja aktivnih korisnika digitalnih usluga, te digitalnoj prodaji putem Erste mBanking i Erste NetBanking usluga. Klijenti banke prepoznali su prednosti korištenja digitalnih usluga što je vidljivo u porastu novo aktiviranih korisnika (stanovništvo i mali poduzetnici) za čak 22%, odnosno povećanju svih aktivnih korisnika digitalnih usluga (stanovništvo i mali poduzetnici) za 22,4%.

Klijenti posebno prepoznaju Erste mBanking uslugu radi praktičnosti i funkcionalnosti koju ova usluga nudi. Broj aktivnih korisnika usluge porastao je u odnosu na 2018. godinu za 40,76% odnosno za 172.939, dok je ukupan broj korisnika mBankinga porastao za 220.514, odnosno za 32,21%. Povećan je i broj Erste NetBanking usluge za 3,57% na 178.009, pri čemu je za 11,26% smanjen broj aktivnih korisnika usluge. Povećanje broja aktivnih korisnika Erste mBanking usluge utjecalo je i na rast ukupnog broja transakcija tijekom 2019. kada je provedeno 7.901.706 transakcija, tj. za 47,16% više nego 2018. Zabilježen je blagi pad broja transakcija putem Erste NetBankinga za 7,31%.

Gledamo li u cijelosti korištenje digitalnih usluga banke, one bilježe značajne stope rasta. Naime, u odnosu na 2018. putem svih usluga digitalnog bankarstva (Erste NetBanking, Erste mBanking, Erste SMS, Erste kiosk, Erste NetPay i izravnih terećenja) zabilježen je rast broja transakcija za 9,68% i volumena za 22,31%. Ukupno je preko ovih kanala izvršeno 12.618. 125 transakcija, ukupnog volumena 15,6 milijardi kuna.¹⁸

¹⁷ Ibid.

¹⁸ Ibid.

4.3. Usluge elektronskog bankarstva Erste Banke d.d.

4.3.1. Erste NetBanking

Korisnici uz Erste NetBanking mogu imati uvid u stanje i promet po svom računu, mogu upravljati financijama, plaćati račune, kupovati investicijske fondove i obavljati druge novčane transakcije 24 sata dnevno svakog dana u godini. Pristupiti usluzi se može vrlo lako, potrebno je samo imati pristup Internetu. Potrebno je otvoriti stranicu Erste banke preko linka: <https://www.erstebank.hr/hr/gradjanstvo>. Ova aplikacija je svojim korisnicima donijela jako puno prednosti, a neke od njih su da su se smanjili redovi čekanja u poslovnicama. Također, korisnici će samim time uštedjeti puno vremena jer neće morati čekati u redu i neće se više morati putovati do poslovnica gdje će se uštedjeti na gorivu.

Neke od mjera zaštite koje Erste banka poduzima kako bi zaštitila svoje korisnike su:

- Autentičnost poslužitelja - kako bi korisnik bio siguran da komunicira sa poslužiteljem (serverom) Erste NetBanking usluge, od tvrtke VeriSign, svjetski priznatog Internet autoriteta, osiguran je certifikat kojim se potvrđuje identitet banke
- Erste banka koristi 128-bitnu SSL enkripcija. Svi podaci koji se razmjenjuju s Erste NetBanking serverom zaštićuju se 128-bitnom SSL enkripcijom koja predstavlja trenutno najnoviju tehnologiju enkripcije.
- Identifikacija korisnika - banka identificirajući korisnike provjerava osobu koja se prijavljuje na Erste NetBanking uslugu, na taj način Banka će saznati je li korisnik stvaran, a također i korisnici su sigurni da nitko drugi ne može koristiti njegove račun i njegova sredstva na računu. Identifikacija korisnika provjerava se korištenjem korisničkog imena i jednokratne zaporke koju dobijemo preko Erste Maestro Display/Erste Display kartice ili putem serijskog broja mTokena i putem jednokratne zaporke koju generira mToken.
- Automatska odjava - ukoliko se nakon prijave više od 30 minuta korisnik ne koristi Erste NetBanking uslugom (primjerice nešto hitno mora obaviti na nekom drugom mjestu), Erste NetBanking automatski će odjaviti korisnika. Da bi korisnik nastavio rad s Erste NetBanking

uslugom, morat će se ponovno prijaviti na uslugu. Na taj se način sprječava neželjeni uvid u preglede po računima i transakcijama za vrijeme kada korisnik nije prisutan za računalom.¹⁹

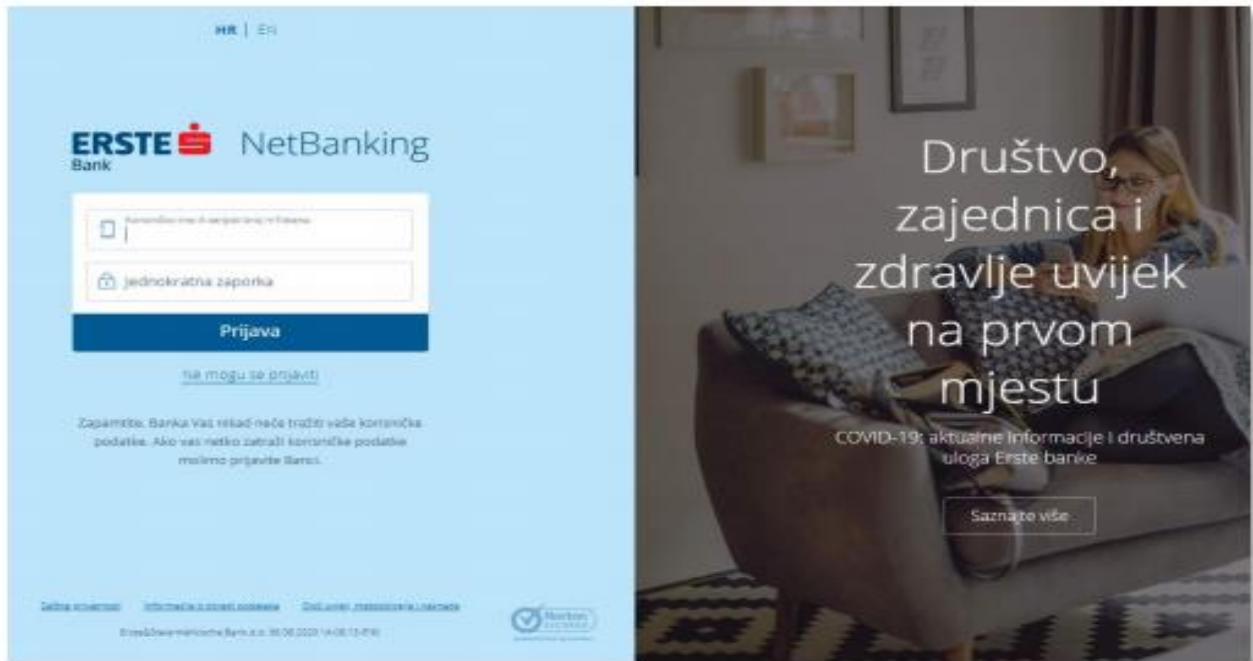
Uputa za prijavu mTokenom

1. U mBanking aplikaciji odaberite mToken
2. Unesite mPIN i kliknite na „Prijava“
3. Odaberite opciju „Jednokratna zaporka“
4. U NetBanking upišite serijski broj mTokena i jednokratnu zaporku prikazane na Vašem mobilnom uređaju, te kliknite na „Prijava“

Ako korisnik isto korisničko ime i jednokratnu zaporku generiranu Display karticom koristi za pristup uslugama više različitih klijenata (za sebe kao građana i druge poslovne subjekte), nakon prijave će se otvoriti stranica za odabir klijenta čijim se računima želi pristupiti .Ako korisnik podatke koristi samo za sebe kao pravnu osobu, nakon prijave će se otvoriti stranica s pregledom korisnikovih poslovnih računa. Nakon svake uspješne prijave na NetBanking korisniku na e-mail adresu stiže potvrda prijave u svrhu dodatne kontrole i sigurnosti.²⁰

¹⁹ <https://www.erstebank.hr/hr/gradjanstvo/on-line-bankarstvo/netBanking>

²⁰ Ibid.

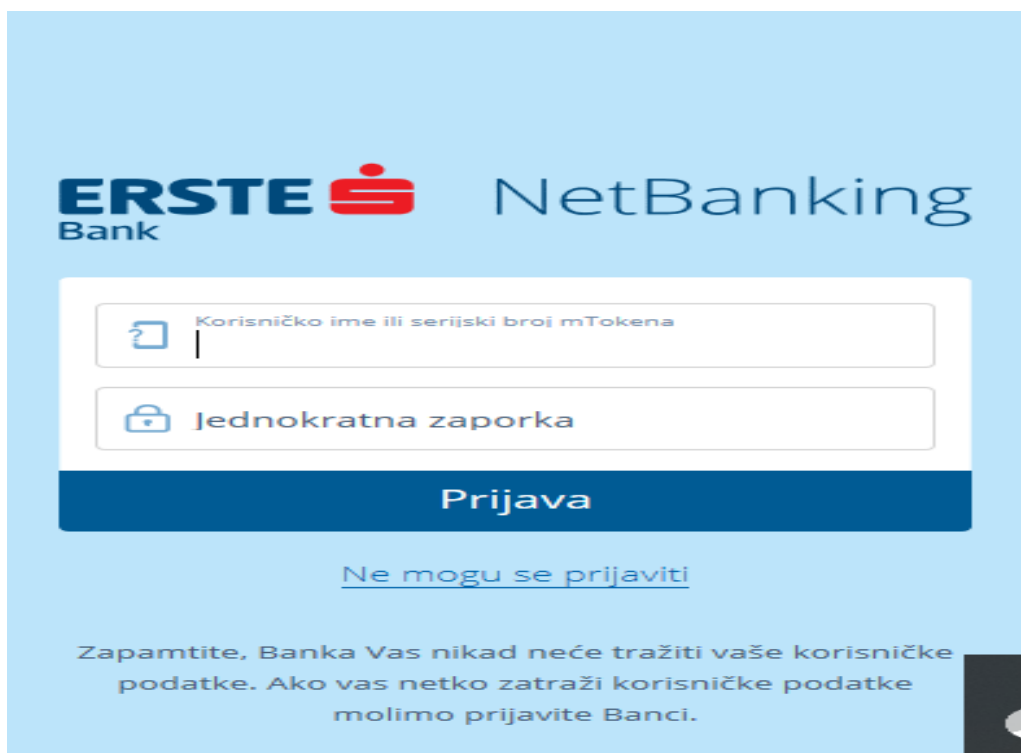


Slika 4. Početni zaslon NetBankinga, Izvor: <https://www.erstebank.hr/hr/pomoc/help-center/online-bankarstvo/mbanking-i-netbanking/NetBanking/kako-se-prijaviti-na-erste-netbanking-mtokenom>

Na Erste NetBanking uslugu korisnik se prijavljuje Display karticom ili mTokenom. Erste usluga je namijenjena i za privatne i za poslovne osobe. Kada se korisnik prijavi na NetBanking uslugu automatski mu na e-mail dolazi potvrda prijave kako bi korisnici imali veću kontrolu na svojim računom i kako bi bili još sigurniji da nitko drugi se ne koristi njihovim računom.

Broj korisničke podrške je 072 555 555 i dostupan je svakim danom od 0-24 osim u dane blagdana i na tom broju korisnici mogu dobiti sve potrebne informacije vezane za usluge Erste NetBankinga.²¹

²¹ https://www.erstebank.hr/content/dam/hr/ebc/www_erstebank_hr/gradani/downloads/e-bankarstvo/Erste%20NetBanking%20prirucnik%20gradani.pdf



Slika 5. Početni zaslon NetBankinga, Izvor: <https://www.erstebank.hr/hr/pomoc/help-center/on-line-bankarstvo/mbanking-i-netbanking/NetBanking/kako-se-prijaviti-na-erste-netbanking-display-karticom>

4.3.2. Erste fonBanking

Erste fonBanking usluga je Internet bankarstva preko koje se sve financijske aktivnosti obavljaju telefonskim putem. Usluga je dostupna 24 sata dnevno, osim za vrijeme blagdana kad je drukčije radno vrijeme. Prednost ove usluge je što nema čekanja, manje su gužve i nije potrebno dolaziti u banku čime korisnici ne moraju putovati i trošiti gorivo do poslovnice jer se sve obavlja telefonskim putem. Usluga se može aktivirati on-line ili u jednoj od poslovnica. Korisnici ove usluge najčešće su oni koji nemaju mogućnost koristiti Internet ili nemaju mobitel kojim bi koristili usluge mobilnog bankarstva.²²

²² <https://www.erstebank.hr/hr/gradjanstvo/on-line-bankarstvo/fonbanking>

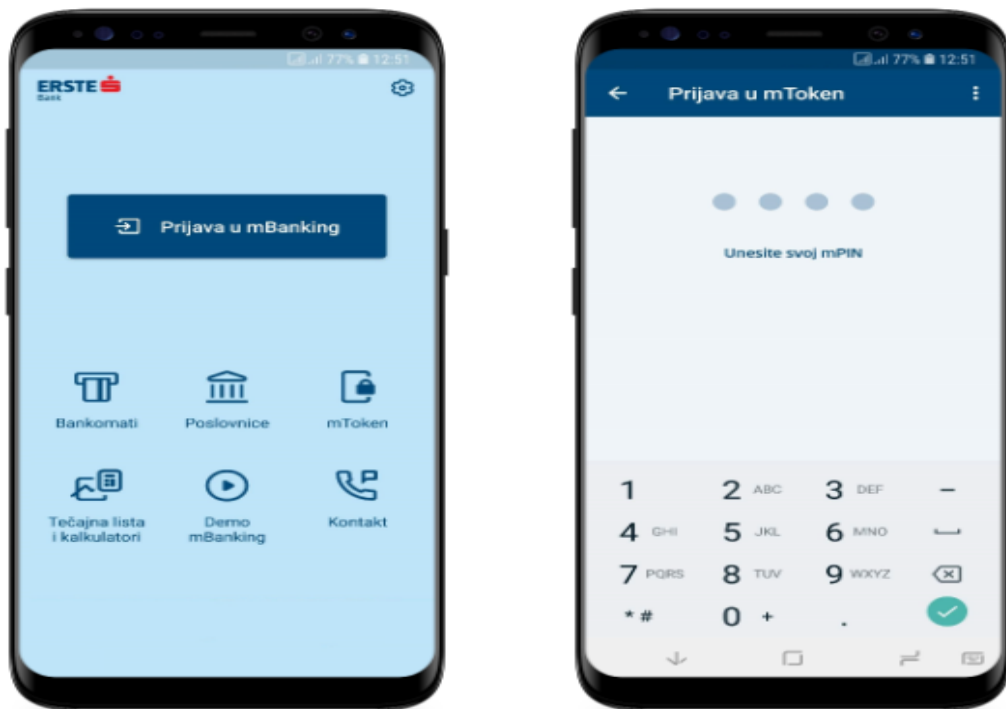
4.3.3. Erste mBanking

Erste mBanking, usluga je elektroničkog bankarstva kojom se putem mobitela uz mogućnost korištenja Interneta može izvršiti uvid u svoje račune, također mogu se i platiti računi, obavljati kupnja i prodavati devize s bilo kojeg mjesta na svijetu koji omogućuje korištenje Interneta. Sve Erste mBanking usluge se mogu koristiti 24 sata dnevno, 365 dana u godini osim trenutaka kada se znaju popravljati tehničke poteškoće, a to zna biti svega par puta u godini i obično se ti problemi saniraju kada mali broj korisnika se koristi uslugom. Usluga putem mBanking-a je znatno jeftinija u odnosu na uslugu u poslovnici ili u pošti.

Zahtjev za korištenje Erste mBanking usluge može se pronaći u svakoj poslovnici ili na stranicama Erste banke: <https://www.erstebank.hr/hr/gradjanstvo/ebankarstvo/mbanking> čijim se odabirom otvara pristupnica koju je potrebno isprintati i ispuniti. Ispunjenu pristupnicu potrebno je predati u bilo kojoj poslovnici Erste banke i ondje će se dobiti korisničko ime i zaporka, uz to može se zatražiti i aktivacija Erste mToken usluge bez ikakvih troškova. Nakon toga, korisnici će dobiti Display kartica pomoću koje se korisnici mogu prijavljivati na sve ugovorene elektroničke usluge.

Instalirati aplikaciju za korištenje mBanking usluge vrlo je jednostavno i moguće je s bilo kojeg mjesta na svijetu koji ima pristup Internetu na mobilnom uređaju. Potrebno je na Trgovini Play unijeti mBanking i aplikacija će biti na uređaju u samo nekoliko sekundi.²³

²³ <https://www.erstebank.hr/hr/gradjanstvo/on-line-bankarstvo/mbanking>



Slika 6. Početni zaslon na mobitelu mBanking, Link: <https://www.erstebank.hr/hr/poslovnici-klijenti/e-bankarstvo/erste-mtoken>

Funkcionalnosti mBanking usluge:

- Uvid u sve svoje račune i promet po računima u domaćoj i stranim valutama
- Kunski nalozi i prijenos između računa
- Prijava uz mPIN / otisak prsta / Face ID
- Pregled Erste Card Club kartica i plaćanje računa bez naknade i dolaska u poslovnicu
- Ušteda vremena skeniranjem uplatnice uz Slikaj i plati
- Ugovaranje štednje
- Kupnja GSM bonova (T-mobile, A1, Tele2, tomato i bonbon)
- Opcija Zatraži uplatu na svoj račun u Erste banci

- Mjenjačnica
- Mobilnost 24/7
- Kontrola nad svojim financijama
- Sigurnost digitalnih kanala
- Brzo i jednostavno plati račune putem Slikaj i plati²⁴

4.3.4. Erste SMS

Postupak ugovaranja SMS usluge:

- Podnositelj zahtjeva ugovara korištenje SMS usluge predajom potpisanog Zahtjeva u poslovnici Banke.
- Podnositelj zahtjeva svojim potpisom potvrđuje točnost podataka navedenih u Zahtjevu. Podnositelj zahtjeva dozvoljava Banci da provjeri sve podatke navedene u Zahtjevu, kao i da prikupi dodatne informacije.
- Banka, sukladno uvjetima svoje poslovne politike, zadržava pravo odbiti Zahtjev odnosno odlučuje o odobrenju ili odbijanju pružanja SMS usluge, bez obaveze da Podnositelju zahtjeva obrazloži svoju odluku.
- Trenutkom sklapanja Ugovora smatra se trenutak odobrenja Zahtjeva od strane Banke. Ovi Opći uvjeti, kao i Zahtjev uz uvjet da je potpisan od strane Podnositelja zahtjeva te odobren od strane Banke čine sadržaj Ugovora.
- Izuzetno od prethodno navedenog postupka ugovaranja, Banka Korisniku omogućuje ugovaranje SMS usluge putem internetskog bankarstva Erste NetBanking i telefonskog bankarstva Erste FonBanking usluga za građane. Ovaj način ugovaranja je izjednačen ugovaranju u poslovnici Banke. U navedenim slučajevima trenutkom sklapanja Ugovora smatra se trenutak u kojem je Korisnik unio sve potrebne podatke i potvrdio prihvaćanje Općih uvjeta, a dokaz o sklapanju Ugovora predstavlja telefonski ili elektronički zapis pohranjen u sustavu Banke.

²⁴ <https://www.erstebank.hr/hr/gradjanstvo/on-line-bankarstvo>

- Korištenje SMS usluge se ugovara na neodređeno vrijeme.

Ostale SMS poruke Banke, bilo informativnog ili drugog karaktera, a koje nisu opisane u članku 4.1. ovih Općih uvjeta nisu predmetom ovih Općih uvjeta. SMS usluga je isključivo informativna i obavijesti primljene putem SMS poruka nemaju jednaku pravnu snagu kao pisani izvod ili potvrda. Za korištenje SMS usluge potreban je mobilni telefon s mogućnošću primanja SMS poruka i broj u nekoj od hrvatskih mobilnih mreža koje podržavaju primanje SMS poruka.²⁵

4.3.5. Keks Pay

Erste banka je prije nešto više od dvije godine dana ponudila svojim korisnicima aplikaciju Erste Keks Pay i ona se pokazala kao puni pogodak. U prvih godinu dana aplikaciju je preuzelo nešto više od 100.000 korisnika. Aplikacija se pokazala idealnom za skupljanje novca između prijatelja, npr. ako nekoliko prijatelja zajedno kupuje drugoj osobi nešto za poklon i ako se dijele troškovi među prijateljima. Aplikacija je namijenjena za besplatno slanje i primanje novca. Od ukupnog broja korisnika aplikacije Keks Pay 75 posto klijenti su drugih banaka, a 25 posto njih ima račun otvoren u Erste banci što znači da je ovim potezom Erste banka privukla veliku količinu korisnika drugih banaka. Do sada je aplikacijom Keks Pay inicirano nešto više od 80 milijuna kuna transakcija prosječnog iznosa oko 46 kuna.

U 2019. godini putem aplikacije uvedena je mogućnost plaćanja parkinga u više od 60 gradova u Republici Hrvatskoj. Riječ je o posebnoj funkcionalnosti ove aplikacije razvijenoj u suradnji s tvrtkom Paydo services d.o.o., koja korisnicima omogućuje brzo, jednostavno i besplatno plaćanje parkiranja te kupnje dnevne ili mjesečne parkirne karte za sva javna parkirališta. Dosad je Keks

²⁵ https://www.erstebank.hr/content/dam/hr/ebc/www_erstebank_hr/gradani/downloads/e-bankarstvo/Erste%20SMS/opci-uvjeti-koristenja-erste-sms-usluge-za-gradjane.pdf

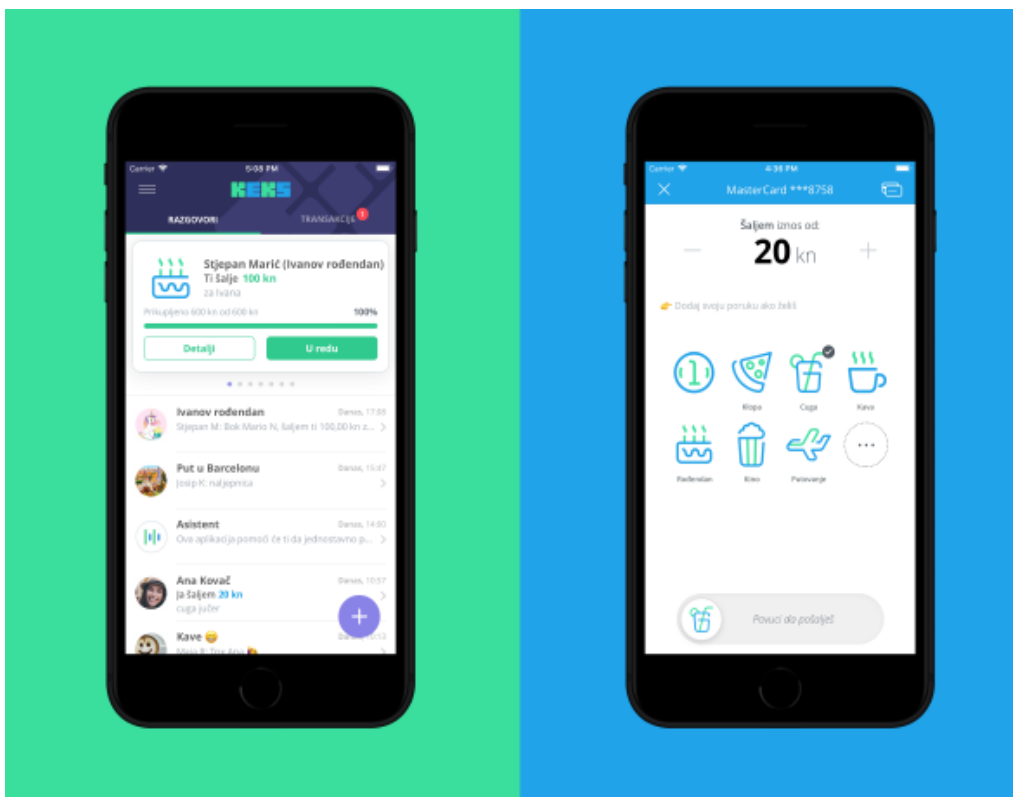
Pay-om kupljeno gotovo 50.000 parkirnih karata, najviše u Zagrebu, a zatim i u Bjelovaru, Rijeci i Osijeku.

Također, novost koja je uvedena na Keks Pay aplikaciji je mogućnost kupovanja karata putem webshopa stranice Ulaznice.hr za razne nogometne utakmice i kazališne manifestacije. Također, trenutno se radi u suradnji s Remaris blagajnama na formiranju prodajnih mjesta koje omogućuju plaćanje Keks Pay aplikacijom.

"Sva nova prodajna mjesta ćemo redovito komunicirati kroz samu aplikaciju. Naravno, trudit ćemo se i dalje slušati sve zahtjeve naših korisnika kako bismo aplikaciju dodatno unapređivali i poboljšavali njezine funkcionalnost", istaknuo je Dejan Donev, voditelj Tima za digitalnu transformaciju u Erste banci.

Keks Pay je prvo bankarsko rješenje na hrvatskom tržištu koje je namijenjeno svim korisnicima bez obzira u kojoj banci posjeduju račun. Dakle, možemo zaključiti kako je Keks Pay aplikacija svima veoma zanimljiva zbog toga što je vrlo jednostavna za korištenje. Aplikaciju svatko može instalirati i na temelju aplikacije može poslati ili zatraži novac od prijatelja i rodbine bez da mora upisivati brojeve računa. Da bi se prebacio novac na račun drugog korisnika potrebno je znati broj mobitela osobe kojoj se novac prebacuje i nije potrebno otvarati nikakav račun. Korisnik novac može poslati s kartice kojom se i inače koristi, a novac stiže na IBAN kojeg mora upisati primatelj.²⁶

²⁶ <https://www.erstebank.hr/hr/press/priopcenja-za-medije/2020/2/13/aplikacijom-keks-pay-sluzi-se-vise-od-100000-korisnika>



Slika 7. Početni zaslon za KeksPay aplikaciju, Izvor:

<https://novac.jutarnji.hr/novac/novcanik/testirali-smo-aplikaciju-keks-pay-uz-nekoliko-klikova-mozete-prebaciti-novac-8207690>

4.3.6. Erste Redomat

Erste Redomat mobilna je aplikacija za iPhone i Android uređaje koja vam omogućuje povlačenje virtualnog broja u redu za poslovnicu prema vašem izboru te obavještava o tome koji ste na redu, kako biste izbjegli duga čekanja u poslovnici. Aplikacija je besplatna, dostupna je za pametne telefone. Najveća prednost ove aplikacije je što "čeka red" umjesto korisnika i obavijesti ga porukom kada je korisnik na redu i korisnik više ne mora stajati u redu i boriti se s ostalim ljudima koji čekaju u redu već može sjesti sa strane i u miru čekati da dođe na red.

Unutar aplikacije se odabire željena poslovnica Erste banke, pojavljuje se zaslon sa brojem klijenata koji trenutno čekaju red u poslovnici, korisnik povuče listić na kojem se nalazi redni broj

isti kao broj koji biste osobno preuzeli čekajući u banci te aplikacija obavještava korisnika kad je 3., 6. ili 9. u redu.²⁷

4.3.7. Erste Kiosk

Erste Kiosk samo uslužni je uređaj koji svojim korisnicima omogućuje da samostalno obavljaju bankarske poslove preko zaslona na dodir. Neke od aktivnosti koje možemo raditi preko Erste Kiosk usluge su:

- pregled i ispis stanja i prometa po računima
- plaćanja i prijenos između računa
- plaćanje računa skeniranjem bar koda
- kupnja bonova svih hrvatskih mobilnih operatora
- pristup informativnim sadržajima Erste banke

Plaćanje se odvija preko bar koda u tri koraka:

1. odabere se opcija plaćanja bar kodom
2. račun sa bar kodom se pozicionira ispod čitača
3. korisnik pritisne opciju plaćanja za izvršenje transakcije Erste kiosk raspoloživ je korisnicima koji imaju sljedeće kartice: Erste Maestro (tekući kunski račun), Erste Maestro Club (žiro račun za mlade) te Visa Electron (žiro račun, kunski štednja po viđenju).²⁸

²⁷ <https://www.erstebank.hr/hr/gradjanstvo/on-line-bankarstvo/redomat>

²⁸ <https://www.erstebank.hr/hr/gradjanstvo/racuni-i-kartice/bankomati-i-ostali-samousluzni-uredjaji>

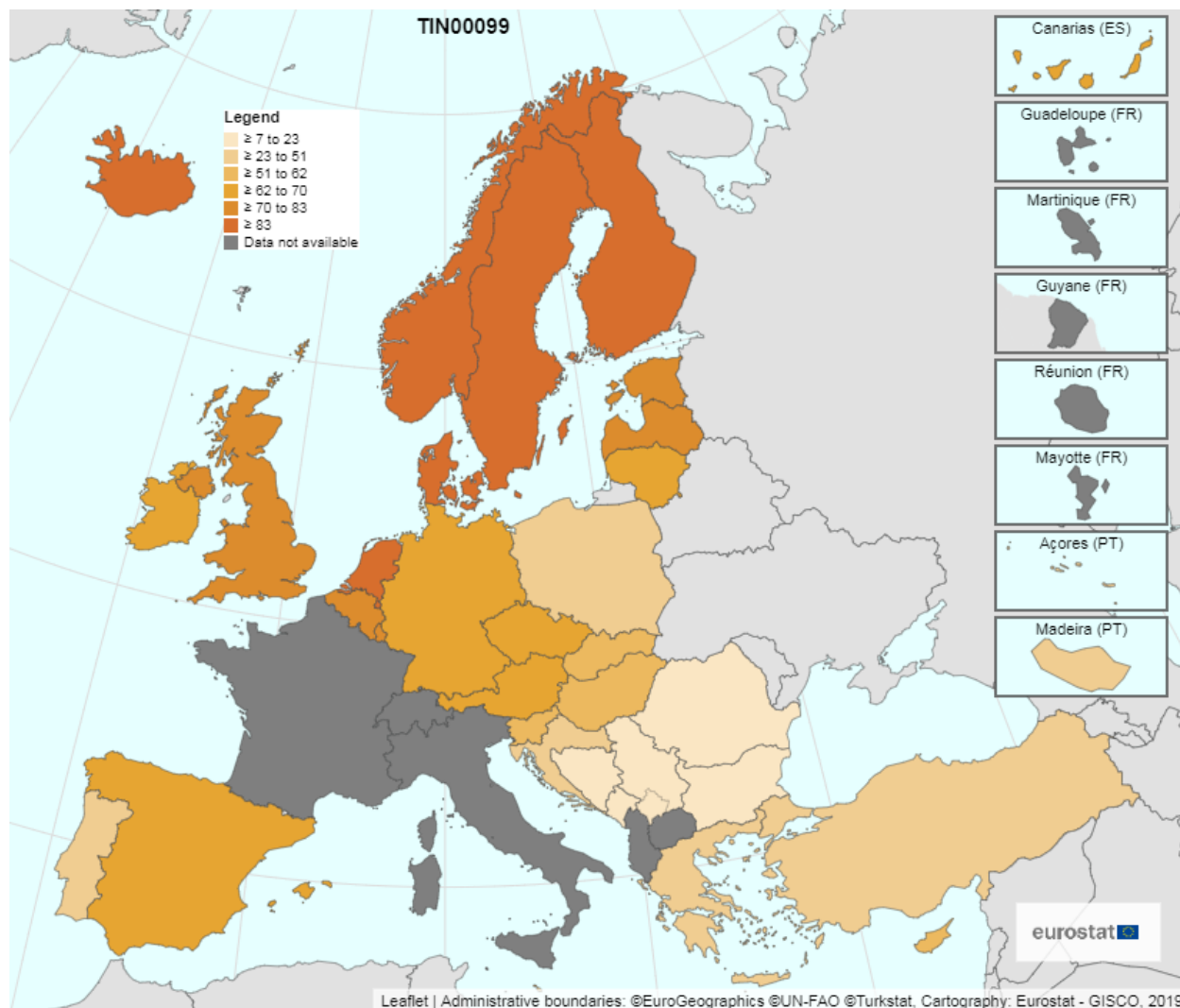
4.3.8. Sustav e-Građani

Korištenjem mTokena i Erste Display kartice klijenti Erste banke sada kroz prijavu u Nacionalni identifikacijski i autentifikacijski sustav (NIAS) na jednostavan i lak način mogu postati korisnici sustava e-Građani.

Prijavom u sustav e-Građani možete:

- pristupati elektroničkim izvodima iz matične knjige rođenih
- izvaditi uvjerenje iz kaznene evidencije
- upisati se u privremeni registar birača
- informirati se o djetetovim ocjenama
- zatražiti svoju elektroničku radnu knjižicu
- pregledati liječničke recepte iskorištenih u posljednjih šest mjeseci
- provjeriti status liječničkih uputnica
- informirati se o očekivanom iznosu mirovine
- pregledati ukupne primitke, obračunate doprinose i poreze
- pristupiti čitavom nizu drugih e-usluga koje se kontinuirano proširuju

4.4. Zastupljenost elektronskog bankarstva u Europi



Slika 8. Zastupljenost elektroničkog bankarstva u Europi, Izvor:

<https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/tin00099/default/table?lang=en>

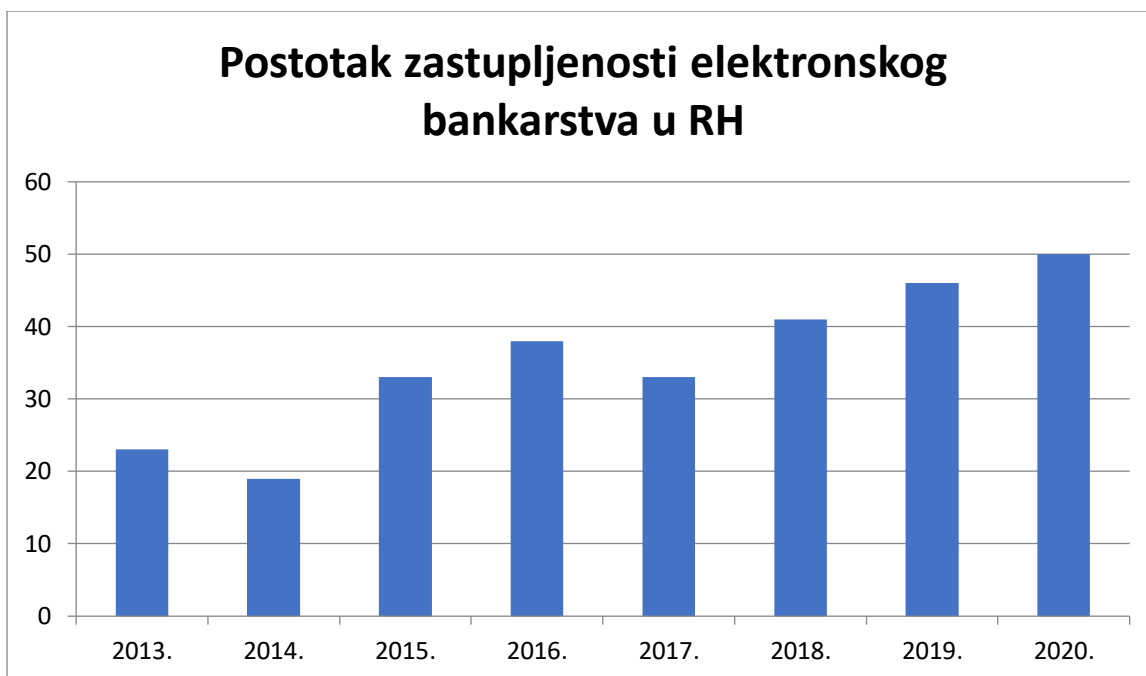
Prema podacima koji su dostupni na stranicama Eurostata izrađena je fotografija koja prikazuje udio zastupljenosti elektroničkog bankarstva u Europi u 2020. godini. Najveći udio od čak 95% ima Island, zatim slijede skandinavske zemlje Danska, Norveška i Finska s nešto manjim udjelom od 91-92%. Vrlo visoki udio u rasponu od 89%-75% imaju države Nizozemska, Švedska, Estonija, UK, Latvija i Belgija.

Najmanji udio zastupljenosti elektroničkog bankarstva u dobi od 16-74 godine imaju Srbija, Bugarska, Rumunjska, Bosna i Hercegovina, Kosovo i Crna Gora. Za države kao što su: Francuska, Italija, Švicarska i Lihtenštajn nemamo podatke, no možemo pretpostaviti da je u tim državama udio zastupljenosti velik. Za Sjevernu Makedoniju i Albaniju također nemamo podatak, a za njih možemo pretpostaviti da pripadaju u države koje imaju najmanji udio zastupljenosti elektroničkog bankarstva u Europi. Hrvatska ima udio od 50% zastupljenosti što bi ju svrstalo u samu sredinu zastupljenosti u Europi. U budućnosti možemo pretpostaviti kako će taj postotak svakako rasti.

4.5. Zastupljenost elektronskog bankarstva u RH

Razvojem komunikacijskih tehnologija i njihovom implementacijom u bankarskom sektoru razvio se novi koncept elektroničkog bankarstva. Do razvoja i pružanja usluga elektroničkog bankarstva u Hrvatskoj dolazi vrlo rano. 1999. godine Međimurska banka uvodi Internet bankarstvo kao i 2000. godine PBZ uvodi Internet bankarstvo, a slijede ih još 2001. Zagrebačka banka te 2013. godine sve vodeće banke na hrvatskom tržištu prepoznaju važnost elektroničkog bankarstva i uvode ga u svoje poslovanje. Primjenom informacijsko-komunikacijskih tehnologija, dostupnosti Interneta ono postaje sve značajnije, atraktivnije te se konstantno bilježi rast korisnika.²⁹

²⁹ http://www.efos.unios.hr/ict-u-bankarstvu/wp-content/uploads/sites/241/2013/04/pogl10_Stanje_e-bankarstva_u_Hr.pdf



Slika 9. Zastupljenost elektroničkog bankarstva u Hrvatskoj, Izvor: Ručna izrada autora prema podacima na linku:

<https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/tin00099/default/table?lang=en>

Prema podacima koje imamo u grafikonu možemo zaključiti kako je došlo do znatnog povećanja zastupljenosti elektroničkog bankarstva u Republici Hrvatskoj. U 2013. godini postotak zastupljenosti iznosio je 22%, nakon toga možemo primijetiti oscilacije u 2014. godini gdje dolazi do pada za 5% u odnosu na 2013. godinu, također u 2017. godini dolazi do pada za 5% u odnosu na 2016. godinu. Od 2017. godine primjetan je blagi rast do 2020. godine u kojoj dolazimo do najveće zastupljenosti od čak 50%. Možemo zaključiti kako će u narednim godinama udio rasti i predviđa se da će za nekih deset godina udio doseći oko 80%.

4.6. Sigurnost elektronskog bankarstva Erste Banke d.d.

Pri korištenju neke usluge korisnici uvijek gledaju na sebe kako bi se zaštitili i kako bi bili sigurni, tako je i kod korištenja elektroničkog bankarstva Erste Banke. Korisnik želi imati što bolju i sigurniju uslugu jer će to značiti da se ne mora bojati za svoju privatnost i za podatke koje

koristi. No, korištenjem Interneta u današnje vrijeme narušavanje privatnosti svakako je moguće i postoji jako puno opasnosti na Internetu.

Veliku važnost kod Internet bankarstva ima visoki stupanj zaštite podataka jer se Internetom prenose podaci koje niti pošiljalatelj, a niti primatelj ne žele dijeliti s ostalim korisnicima na Internetu. Tu možemo svrstati poslovne podatke kao što su brojevi kreditnih kartica i sl. Takvi se podaci šifriraju gdje pošiljalatelj šifrira sadržaj poruke prije njena slanja, a primatelj je dešifrira po primitku.

Mi kao korisnici smo se sigurno puno puta pitali što moja banka čini za moju sigurnost? U Erste banci postoje sigurnosni timovi koji kontinuirano brinu o sigurnosti usluga koje pružaju klijentima, ali i o njihovoj fizičkoj sigurnosti kad se nalaze unutar prostora banke. Sigurnosni timovi zaduženi za razne aspekte sigurnosti marljivo rade kako bi održavali adekvatnu razinu sigurnosti te time klijentima omogućili što bezbrižnije bankarenje.

Kako bismo kao korisnici bili sigurni da komuniciramo s poslužiteljem Erste NetBanking usluge, od tvrtke VeriSign, svjetski priznatog internet autoriteta, Erste Banka je osigurala certifikat kojim se potvrđuje njihov identitet. Certifikat se može primijetiti na početnoj stranici NetBanking usluge ako kliknemo na VeriSign-ovu ikonu.³⁰



Slika 10. Certifikat VeriSign, Izvor:

<https://www.erstebank.hr/hr/sigurnost#/modalComponent/isOpen/true/url/%2Fhr%2Fconfiguration%2Fleads%2Fsigurnost0%2Fdigitalno-bankarstvo.modal>

Ime poslužitelja naveden u adresnom polju vašeg internet pretraživača mora u svakom trenutku biti isti kao onaj koji je naveden u certifikatu - netbanking.erstebank.hr.

³⁰<https://www.erstebank.hr/hr/sigurnost#/modalComponent/isOpen/true/url/%2Fhr%2Fconfiguration%2Fleads%2Fsigurnost0%2Fdigitalno-bankarstvo.modal>

Svi podaci koje razmjenjujete s Erste NetBanking serverom štite se 256-bitnom SSL enkripcijom.

Vrlo su česti pokušaji socijalnog inženjeringa kojim prevaranti nastoje doći do naših podataka kako bi ostvarili financijsku dobit. Kad uspiju u tome, u većini slučajeva je to zato što smo im sami u tome pomogli. Kako ne bismo postali žrtva krađe identiteta, minimizirajte objavljivanje svojih osobnih podataka: na društvenim mrežama, na raznim besmislenim peticijama, lažnim nagradnim igrama i slično. Svoje osobne podatke bismo trebali dati samo osobama i organizacijama kojima je to nužno da bismo ostvarili neko svoje pravo ili postigli ispunjenje nekog zahtjeva.³¹

Identificirajući korisnika, banka provjerava je li osoba koja se prijavljuje na Erste NetBanking ili mBanking uslugu stvarna, za to ovlašteni korisnik, a sam korisnik istovremeno je siguran da nitko drugi nema pristup njegovim računima i sredstvima. Identifikacija korisnika prilikom prijave na Erste NetBanking uslugu zasniva se na uporabi jedinstvenog korisničkog imena i jednokratne zaporke iz Display kartice ili mTokena odnosno sigurnosnog ključa, a na mBanking uslugu na uporabi mPIN-a telefona, otiska prsta ili prepoznavanje lica. Sigurnost identifikacije korisnika ovisi i o tome da vlasnik korisničkog imena, zaporke, PIN-a ili Display kartice/mTokena ne otkriva drugoj osobi navedene parametre koja se koriste u identifikaciji. Nikad ne bismo trebali dijeliti svoje pristupne podatke s drugim osobama.

Ako nakon prijave više od 5 minuta ne koristimo Erste NetBanking ili mBanking (npr. nešto hitno moramo obaviti na drugom mjestu), Erste NetBanking automatski će nas odjaviti. Da bismo nastavili rad na Erste NetBanking ili mBanking usluzi, morat ćemo ponoviti prijavu. Na taj će se način spriječiti neželjeni uvid u preglede po našim računima i transakcijama za vrijeme kada nismo prisutni za računalom ili se ne koristimo svojim mobilnim uređajem. Također, često bismo trebali provjeravati stanje našeg računa. Kod plaćanja uvijek treba provjeriti nalog za

³¹ <https://www.erstebank.hr/hr/sigurnost#>

plaćanje prije potvrđivanja transakcije i dvaput bismo trebali provjeriti upisan iznos, poziv na broj te broj računa primatelja

Tajnost korisničkih imena i zaporki:

- Nikada ne bismo smjeli otkrivati svoje podatke za pristup NetBankingu ili mBankingu, kao što su korisničko ime, zaporka, jednokratna zaporka, mPIN ili broj kartice.
- Uvijek bismo trebali pristupati NetBankingu preko službene stranice banke.
- Nikada ne slijedimo linkove koji se nalaze u e-mailu ili na drugim web stranicama koji tvrde da vode do NetBankinga.
- Trebali bismo provjeriti nalazimo li se na stranici Erste banke.
- Svi podaci koje razmjenjujemo s Erste NetBanking serverom štite se 256-bitnom SSL enkripcijom. Uvijek bismo trebali provjeriti nalazi li se odgovarajuća ikona u adres baru našeg preglednika.³²

4.7. Prednosti i nedostaci korištenja elektronskog bankarstva

Kada bismo razmatrali prednosti Internet bankarstva sa stajališta banke svakako bismo trebali spomenuti: bolji ugled koje banke imaju na tržištu, brže probijanje na tržištu, smanjenje troškova kod pojedinačnih transakcija, brže i bolje reakcije na promjene u okruženju te korištenje Interneta u svrhu oglašavanja proizvoda koje banke plasiraju na tržištu i kasnije prodaju korisnicima.

Banke koristeći usluge Internet bankarstva imaju mogućnost da upravljaju odnosima s klijentima jer im nude širok asortiman usluga dostupnih 24 sata na dan svih 365 dana u godini osim trenutaka kada zbog tehničkih poteškoća korištenje usluga je nemoguće. Usluge koje banke nude su standardizirane pa tako postižu niže troškove po jedinici usluge. Te standardizirane usluge koje banke nude predstavljaju i prednost i nedostatak za banku jer se gubi onaj klasičan odlazak u banku i osobni kontakta s djelatnicima. Također, teško je na taj način odgovoriti na

³² Ibid.

želje i potrebe klijenata koji žele zahtjevniju uslugu. Niska informatička pismenost kod starije populacije najčešća je zapreka za šire korištenje usluga Internet bankarstva. Nedostatak nam može predstavljati i to što pri samom obavljanju transakcije može doći do pogreške u softveru i gubitku podataka o transakciji koju smo obavili. Također, banka i dalje ne može dati 100%-tnu garanciju svojim klijentima za sigurnost usluga Internet bankarstva, a koja uvelike ovisi i o dobavljačima i pružateljima telekomunikacijskih usluga. Najveća prednost klijentu prilikom obavljanja usluga putem Interneta jest da ne postoje vremenska ograničenja, klijent može u svako doba dana koristiti se Internet bankarstvom. Internet bankarstvo je dostupno u svako vrijeme sa svakog mjesta na kojem postoji pristup Internetu. Korisnici mogu u svega nekoliko klikova mišem obaviti sve željene transakcije i ne moraju se voziti do poslovnice čime štede i gorivo i svoje dragocjeno vrijeme. Neke od prednosti za klijenta su: niži troškovi bankarskih usluga, povećanje zadovoljstva zbog uštede vremena, brzina obavljanja transakcije, kontinuirani pristup informacijama te bolje administriranje fondovima. Glavni nedostatak Internet bankarstva sa stajališta klijenta je nedostatak sigurnosti pri obavljanju transakcija jer su klijenti jako osjetljivi kad je u pitanju njihov novac i nisu spremni prihvatiti rizik od krađe i zloupotrebe podataka. Upravo zbog toga banke danas ulažu velike količine vremena, novca i ljudskih resursa u podizanje i očuvanje informacijske sigurnosti.³³

Možemo zaključiti da je zastupljenost korisnika elektroničkog bankarstva u posljednjih nekoliko godina u porastu i da će u budućnosti taj udio rasti. Također, postoje mnogi ljudi koji imaju mogućnost, dakle imaju mogućnost koristiti se Internetom i informatički su pismeni, ali se još nisu odlučili koristiti usluge elektroničkog bankarstva. Postavljamo si pitanje zašto je to tako? Mnogi ljudi osjećaju strah i nesigurnost u poslovanje elektroničkim bankarstvom. Banke moraju poraditi na tome da privuku što više potencijalnih korisnika. To će ostvariti time što će banke uložiti dodatne napore u promotivne aktivnosti putem medija. Tržišna niša bi im trebali biti svi korisnici, a posebno bi se trebali koncentrirati na stariju populaciju kod koje se najviše osjeća taj strah i nesigurnost u ovakav način poslovanja koji je za njih relativno nov na tržištu. Naravno, u današnje vrijeme postoji i jako puno populacije koja živi u zabačenim dijelovima gdje nažalost nemaju mogućnost koristiti se Internetom ili nemaju adekvatan mobilni uređaj kojim bi mogli ući na mBanking. To su neke od stvari koje nisu u domeni banke i na koje banke ne mogu

³³ <https://hrcak.srce.hr/149935>

utjecati. Uvođenje elektroničkog bankarstva je svakako vrlo dobra stvar koja se je pojavila na tržištu i koja donosi puno više pozitivnih stvari nego onih negativnih. Korisnici u svako doba dana mogu pristupiti aplikaciji i koristiti nekoliko usluga, ne moraju čekati u redu i ne moraju putovati do poslovnice, usluga putem Interneta košta dvije kune dok je usluga u poslovnici svakako skuplja, korisnici su zadovoljniji uslugom jer je usluga puno brža i nema više onih dugotrajnih čekanja u redovima banaka i naguravanja u redovima o tome tko je prije na redu, a tko poslije. Međutim, kao što smo spomenuli najveći problem koji brine aktivne i potencijalne korisnike jest sigurnost i na tome će banke morati još puno raditi kako bi trenutni korisnici bili zadovoljniji i osjećali se sigurnije i kako bi uspjeli pridobiti potencijalne korisnike da se što prije odluče za elektroničko bankarstvo.

5. ZAKLJUČAK

Kroz ovaj završni rad nastojalo se prikazati razvoj bankarstva od samog početka do njegovog razvoja koji je rezultirao pojavom Interneta. Sve je krenulo postepenim korištenjem Interneta u samo nekim dijelovima bankarskog poslovanja, a s vremenom je nastao i način poslovanja putem Interneta kao i elektronički novac. Elektroničko bankarstvo, uključuje moderniziranje svih tradicionalnih bankovnih poslova korištenjem računala i drugih elektronskih uređaja, ali i nove oblike bankovnog poslovanja na temelju elektroničkog prijenosa sredstava. Možemo zaključiti kako je pojava modernih oblika i vrsta poslovanja utjecala na niz prednosti, samim time i na pojavu potencijalnih rizika ili nedostataka. Međutim, uzmemo li u obzir omjer koristi i nedostataka navedenoga, jasno je kako postoji više prednosti u odnosu na nedostatke. Cilj banaka je i dalje poslovanje s klijentima gdje će se ostvariti što bolji odnos koji dovodi do razvoja i napretka. Bankarstvo ima veliku ulogu za ekonomiju, a stanje u ekonomiji jasno se odražava i na poslovanje banaka.

Na primjeru ovog rada možemo zaključiti kako je Internet bankarstvo u svijetu u velikom razvoju. Ljudi u današnje vrijeme se sve više okreću načinu bankarenja putem Interneta. U Republici Hrvatskoj također dolazi do velikog povećanja zastupljenosti korisnika Internet bankarstva. U 2013. godini oko 20% korisnika se koristilo Internet bankarstvom u RH, do 2020. godine udio korisnika se povećao na 50% što znači da se u sedam godina udio korisnika Internet bankarstva povećao za 30%. Predviđa se da će taj udio u narednih nekoliko godina doseći do 70-80%. Najveća prednost klijentu prilikom obavljanja usluga Internet bankarstva jest nepostojanje vremenskog i prostornog ograničenja gdje se klijenti više ne moraju voziti prijevoznim sredstvima kako bi došli do poslovnice, samim time uštedili su na vremenu i na troškovima prijevoza. Internet bankarstvo je dostupno u svako vrijeme sa svakog mjesta na svijetu na kojem postoji pristup Internetu. Korisnici mogu u svega nekoliko klikova mišem obaviti sve željene transakcije u svakom trenutku. Neke od prednosti za klijenta su: niži troškovi bankarskih usluga, povećanje zadovoljstva zbog uštede vremena, brzina obavljanja transakcije, kontinuirani pristup informacijama te bolje administriranje fondovima. Glavni nedostatak Internet bankarstva sa stajališta klijenta je nedostatak sigurnosti pri obavljanju transakcija. Klijenti su jako osjetljivi kad je u pitanju njihov novac i nisu spremni prihvatiti rizik od krađe i da netko sazna njihove osobne podatke. Upravo stoga banke danas ulažu velike količine vremena, novca i ljudskih resursa u podizanje i očuvanje informacijske sigurnosti.

Banke moraju poraditi na tome da privuku što više potencijalnih korisnika. To će ostvariti time što će banke uložiti dodatne napore u promotivne aktivnosti putem medija. Tržišna niša bi im trebali biti svi korisnici, a posebno bi se trebali koncentrirati na stariju populaciju kod koje se najviše osjeća taj strah i nesigurnost u ovakav način poslovanja koji je za njih relativno nov na tržištu. Naravno, u današnje vrijeme postoji i jako puno populacije koja živi u zabačenim dijelovima gdje nažalost nemaju mogućnost koristiti se Internetom ili nemaju adekvatan mobilni uređaj kojim bi mogli ući na mBanking. To su neke od stvari koje nisu u domeni banke i na koje banke neće moći utjecati. S obzirom da živimo u današnjem vremenu gdje se cijeli svijet okreće tehnologiji u skoro svakom segmentu našeg života možemo biti uvjereni u to kako će tradicionalni način bankarenja sve više izlaziti iz upotrebe i kako ćemo se okretati elektroničkom načinu bankarenja.

6. LITERATURA

Knjige:

1. Klačmer Čalopa M., Cingula M. (2009.). Financijske institucije i tržište kapitala. Varaždin.
2. Leko V., Stojanović A. Financijske institucije i tržišta (2018.). Zagreb.
3. Perišin I, Šokman A., Lovrinović I. Monetarna politika (2001.). Fakultet ekonomije i turizma "Mijo Mirković". Pula.

Znanstveni i stručni radovi:

1. <https://repozitorij.efst.unist.hr/islandora/object/efst%3A2856/datastream/PDF/view>
2. <https://repozitorij.efst.unist.hr/islandora/object/efst%3A1139/datastream/PDF/view>
3. <https://repozitorij.unipu.hr/islandora/object/unipu%3A1913/datastream/PDF/view>
4. <https://zir.nsk.hr/islandora/object/vus:1001/preview>
5. <http://oliver.efri.hr/zavrsni/378.B.pdf>
6. <https://repozitorij.veleri.hr/islandora/object/veleri%3A1248/datastream/PDF/view>
7. <https://repozitorij.vuka.hr/islandora/object/vuka%3A1204/datastream/PDF/view>
8. <https://repozitorij.unipu.hr/islandora/object/unipu:5108/datastream/PDF/download>
9. <https://zir.nsk.hr/islandora/object/efst%3A3851/datastream/PDF/view>
10. <https://hrcak.srce.hr/file/220748>
11. <https://repozitorij.efzg.unizg.hr/islandora/object/efzg%3A5956/datastream/PDF/view>
12. <https://repozitorij.efzg.unizg.hr/islandora/object/efzg%3A4216/datastream/PDF/view>

Internetske stranice:

1. https://biznis.rs/novac/epidemija-promenila-navike-vlasnika-kartica-istrazivanje-erste-banke-pokazalo-gde-su-najvise-potrosaci-koristili-elektronsko-bankarstvo/?cli_action=1611747156.195
2. <https://www.moj-bankar.hr/Kazalo/I/Internet-bankarstvo>
3. http://www.efos.unios.hr/ict-u-bankarstvu/wp-content/uploads/sites/241/2013/04/pogl10_Stanje_e-bankarstva_u_Hr.pdf
4. <https://www.ictbusiness.info/poslovna-rjesenja/elektronicko-bankarstvo-erste-banka-prva-hrvatska-banka-u-sepa-credit-transfer-registru>
5. https://www.erstebank.hr/hr/george?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=george&utm_term=onboarding&utm_content=search-2021-ad1&gclid=CjwKCAiAu8SABhAxEiwAsodSZOOeGAfo0MTJBEfYHEp16qNcb1eRBZsLmbpKD4fZQW32K3q_g1h7PRoCKcAQAvD_BwE
6. https://tvojnovac.nbs.rs/edukacija/latinica/20/kartice/el_bankarstvo.html
7. <https://www.cis.hr/www.edicija/LinkedDocuments/NCERT-PUBDOC-2010-09-311.pdf>
8. <https://www.erstebank.hr/hr/poslovni-klijenti/e-bankarstvo/erste-mtoken>

9. https://www.erstebank.hr/content/dam/hr/ebc/www_erstebank_hr/gradani/downloads/e-bankarstvo/mbanking-android-uputa-112019.pdf
10. <https://www.erstebank.hr/hr/pomoc/help-center/on-line-bankarstvo/mbanking-i-netbanking/NetBanking/kako-se-prijaviti-na-erste-netbanking-mtokenom>
11. https://bib.irb.hr/datoteka/908214.Bankarsko_poslovanje_24062011.pdf
12. <https://www.erstebank.hr/hr/press/priopcenja-za-medije/2020/2/13/aplikacijom-keks-pay-sluzi-se-vise-od-100000-korisnika>
13. https://www.erstebank.hr/content/dam/hr/ebc/www_erstebank_hr/gradani/downloads/e-bankarstvo/Erste%20NetBanking%20prirucnik%20gradani.pdf
14. <https://www.erstebank.hr/hr/poslovni-klijenti/e-bankarstvo/internet-bankarstvo/netbanking>
15. <https://www.mypos.eu/hr/faq/new-client/emoney>
16. http://www.efos.unios.hr/ict-u-bankarstvu/wp-content/uploads/sites/241/2013/04/pogl2_e-poslovanje_novo.pdf
17. <https://www.bpa.edu.rs/FileDownload?filename=f16ff273-c983-447e-8652-c06c19b35a4c.pdf&originalName=9396.pdf>
18. https://www.researchgate.net/publication/344398940_RAZVOJ_I_PERSPEKTIVA_ELEKTRONSKOG_BANKARSTVA_DRZAVA_U_RAZVOJU
19. <http://univerzitetpim.com/wp-content/uploads/2019/07/Savremene-tendencije-u-domenu-elektronskog-bankarstva1.pdf>
20. <http://www.math.uniri.hr/~ajurasic/simic.pdf>
21. <https://scindeks-clanci.ceon.rs/data/pdf/0352-3713/2014/0352-37131403029K.pdf>
22. <https://repositorij.efst.unist.hr/islandora/object/efst%3A3267/datastream/PDF/view>
23. <http://iu-travnik.com/wp-content/uploads/2020/01/Imran-Kasumovi%C4%87-%E2%80%93-ZAVR%C5%A0NI-RAD-SVIJET-U-MOBILNOM-BANKARSTVU.pdf>

Popis tablica

| | |
|---|----|
| Tablica 1. Trošak različitih oblika plaćanja za kupce i izdavatelja (u kunama)..... | 11 |
|---|----|

Popis slika

| | |
|--|----|
| Slika 1. Vrste elektroničkih plaćanja | 15 |
| Slika 2. Izvještaj o sveobuhvatnoj dobiti za 2019. godinu..... | 25 |
| Slika 3. Nastavak izvještaja za 2019. godinu..... | 26 |
| Slika 4. Početni zaslon NetBankinga..... | 31 |
| Slika 5. Početni zaslon NetBankinga..... | 32 |
| Slika 6. Početni zaslon na mobitelu mBanking..... | 34 |
| Slika 7. Početni zaslon za KeksPay aplikaciju..... | 40 |
| Slika 8. Zastupljenost elektroničkog bankarstva u Europi..... | 43 |
| Slika 9. Zastupljenost elektroničkog bankarstva u Hrvatskoj..... | 45 |
| Slika 10. Certifikat VeriSign..... | 46 |