

## РАЗВОЈ ИНТЕРНЕТ БАНКАРСТВА У БОСНИ И ХЕРЦЕГОВИНИ

### DEVELOPMENT OF INTERNET BANKING IN BOSNIA AND HERZEGOVINA

Татјана Терзић

Студент мастер студија, Факултет пословне економије Бијељина  
Република Српска, Босна и Херцеговина  
tatjana.terzic90@hotmail.com

**Абстракт:** У данашње вријеме, иновације и информационе технологије се користе у свим дијеловима друштва, па тако и у економији. У банкарском сектору се виде можда и највеће промјене овог типа. Те промјене се огледају у коришћењу платних картица, појави интернет банкарства, а у скорије вријеме и мобилног банкарства. Босна и Херцеговина као земља у транзицији још увијек касни за свјетским трендовима, али се види значајан напредак у овом пољу. Од свих електронских начина плаћања, у нашој земљи најзаступљеније су платне картице, али се може рећи да полако и остали видови електронског банкарства почињу масовније да се користе. Доступност и распрострањеност нових технологија утичу на то да се људи окрећу овом виду банкарства, а банке стално уводе новине како би олакшале приступ својим клијентима и повећале обим пословања на овај начин.

**Кључне ријечи:** електронско банкарство, интернет банкарство, иновације

**Abstract:** Nowadays, innovation and information technologies are used in every part of society, including economy. Maybe the biggest changes this type are seen in banking sector. Those changes are reflected in usage of payment cards, development of internet banking and, in recent time, mobile banking. Bosnia and Herzegovina, as country in transition, is still behind world trends, but in this field we can see significant improvement. Of all electronic ways of payment, in our country most common are payment cards, but we can say that other ways of payment are being more used as well. Availability and distribution of new technologies influence on people to turn to this type of banking and banks constantly introduce innovation to ease access to their clients and increase scope of business in this way.

**Key Words:** e-banking, internet banking, innovation

## УВОД

Развој модерног електронског банкарства започео је у другој половини XX вијека појавом рачунара и њиховом примјеном у области банкарства. Уводе се електронске трансакције дигиталног типа и на тај начин се значајно унапређује и олакшава банкарско пословање.

Електронско банкарство подразумијева употребу нових генерација програмске и рачунарске опреме за ефикасну и сигурну дистрибуцију банкарских услуга путем интернета, а које испуњавају све захтјеве високо конкурентног пословног окружења. Банке данас омогућавају својим клијентима непосредан и брз приступ банкарским услугама путем рачунара и интернета, једноставно и сигурно извођење свакодневних финансијских операција у било које вријеме и са било којег мјеста.

Банка може да комуницира са клијентом путем експозитуре, АТМ система, ПОС система, телефонског банкарства, СМС банкарства, интернет банкарства и мобилног банкарства.

У овом раду биће објашњен појам интернет банкарства, као и стање у овој области банкарског сектора у Босни и Херцеговини и поређење са земљама у окружењу.

### 1. ПОЈАМ ИНТЕРНЕТ БАНКАРСТВА

Нови свјетски токови као што су глобализација и интеграција намећу пословање на глобалном нивоу, што захтијева брзо и ефикасно повезивање клијената и токова информација, без територијалних баријера и временских разлика, а развој науке и технике омогућио је све шире коришћење њихових ефеката. (Радивојевић, 2006., стр. 255) Како је временом интернет постао лако доступан, јефтин и лак за руковање, тако је нашао велику примјену и свакодневном животу, па тако и у банкарству.

На развој електронског банкарства су утицала два фактора:

1. висок ниво развоја информационих технологија које су погодне за употребу у банкарском сектору,
2. развој финансијског система који карактерише велики број банкарских и небанкарских институција.

Интернет банкарство представља облик интерактивног електронског банкарства који се заснива на коришћењу интернета. Може се дефинисати као скуп разноврсних начина извођења финансијских трансакција употребом информационе и телекомуникационе технологије. Развиле се због разних предности и погодности којима се побољшава пословање банака. Клијентима пословних банака омогућава се да коришћењем рачунара и паметних телефона комуницирају са својим рачуном без одласка у банку. На тај начин, корисници могу путем интернета да плате рачуне, инвестирају у хартије од вриједности, креирају валутни портфолио и да од своје банке добију савјет или обавјештење.

Све што је потребно јесте да клијент има рачун у банци и да има интернет конекцију.

Интернет банкарство почиње 1980. године, а већи број корисника служи се интернет банкарством од 1995. године, када је банка „Wells Fargo“ израдила први WEB банкарски програм за обављање послова на интернету. Поред тога, 1996. године је основана прва специјализована интернет банка на свијету у САД под називом „Security First Network Bank“. Крајем прошлог вијека број корисника интернет банкарства прелази број од 10 милиона корисника. (Вуњак, Ковачевић, 2006., стр. 272) Интернет банкарство се појавило са намјером да обезбиједи слободу клијенту да у сваком тренутку располаже својим новцем, затим независност клијента, односно да не мора да посјећује експозитуре него да све завршава путем рачунара или мобилног телефона. Трансакције се могу вршити без обзира о ком дијелу дана или ноћи је ријеч, о ком дијелу земље се ради, могу се вршити бржи трансфери са рачуна на начин који одговара клијентима. У развијеним земљама проценат учешћа у платном промету се креће између 70% и 80%. Највише корисника ових услуга има у Сједињеним америчким државама, Европи и Аустралији. Циљне групе интернет банкарства су првенствено млади до 25 година који свакодневно користе интернет и нове технологије. Они су за банку посебно важни јер представљају будућу базу клијената. Затим, ту су запослени од 26-40 година. С обзиром на то да имају много обавеза и немају времена да стално иду до банке, они су идеална циљна група за овакав начин комуницирања са банком. На крају, ту су старији од 60 година, тј. пензионери, који желе да смање трошкове. Многи клијенти нису ни свјесни доступности интернет банкарства и користи које могу имати од њега.

Интернет банкарство је најјефтинији и најједноставнији облик електронског банкарства. За разлику од on-line банкарства, гдје је био потребан посебан софтвер за обављање жељених акција, за коришћење интернет банкарства је потребан само рачунар који је спојен на интернет.

Карактеристике интернет банкарства су следеће:

1. могућност ширег коришћења, односно обављање жељених трансакција независно од локације,
2. непосредност и обављање активности у било које вријеме што је веома значајно за услуге које захтијевају брзо реаговање, нпр. брокерске услуге,
3. аутоматско и тренутно повезивање са банком.

Производи интернет банкарства нуде се физичким као и правним лицима. Неки од производа који се нуде правним лицима су:

1. управљање средствима (cash management),
2. трансфери средстава (wire transfer),
3. аутоматизовани клиринг (automated clearinghouse transactions),
4. плаћање обавеза (bill payment).

Неки од производа који се нуде физичким лицима су:

1. провјеравање тренутног стања и промета по рачунима,
2. трансфер новца, како у земљи, тако и у иностранство,
3. преузимање електронских извода за рачуне и кредитне картице,

4. информације о трансакцијама,
5. плаћање режија и других рачуна,
6. провјеравање стања кредита, доспјелих и недоспјелих рата, камата, трошкова и лимита по картицама,
7. инвестиционе услуге,
8. преглед актуелних таблица камата,
9. вршење конверзије новца из једне валуте у другу,
10. провјеравање курсне листе,
11. брокерске услуге,
12. информације о банкарским понудама и производима,
13. двосмјерна комуникација са банком.

### **1.1. Предности и недостаци интернет банкарства**

Предности интернет банкарства су многобројне. Са аспекта банке, предности су ниски трошкови, виши приходи, максимално искоришћење радног времена и слично. Такође, обезбјеђује се бољи углед и имиџ на тржишту, брже реаговање на промјене у окружењу, већи тржишни продор без временског и просторног ограничавања, коришћење интернета ради оглашавања и продаје нових производа. Са аспекта клијента, главна предност јесте да се избегавају административне формалности и губљење времена одласком у банку. Такође, клијенти у свако доба имају приступ својим рачунима и могу да врше трансакције са било ког мјеста, затим нижи трошкови приступа и коришћење услуга, брзина трансакција, дигитални запис трансакција.

Највећа препрека масовнијој примјени интернет банкарства налази се у изграђивању повјерења између корисника и рачунара, а не, као што је то у класичном банкарству, између клијента и банкарског службеника. (Вуњак, Ковачевић, 2002., стр. 107) Недостаци интернет банкарства су: слабо продирање интернета у домаћинства широм свијета, нарочито у слабо или неразвијеним земљама, недостатак повјерења у финансијске трансакције преко интернета, затим информатичка неписменост и необавијештеност о новинама и могућностима које пружа интернет банкарство. Иако пружа велику флексибилност уз ниске трошкове, многи као основну ману наводе недостатак безбиједности и поузданости. Такође, присутан је страх од злоупотреба, како личних информација, тако и самих рачуна.

Међутим, у посљедње вријеме се види значајан напредак у овом пољу, па се може рећи да овај вид банкарства полако заживљава, како у нашој земљи, тако и у окружењу.

### **1.2. Начини приступања интернет банкарству**

Да би се приступило интернет банкарству, односно коришћењу услуга интернет банкарства, првенствено је потребно да корисник има персонални рачунар или лаптоп који су повезани на интернет, а у скорије вријеме се користе и паметни мобилни телефони и таблет уређаји. Такође, потребно је да на средству коришћења буду инсталирани интернет претраживачи и програми за отварање и

коришћење докумената у PDF формату. Још један од услова јесте да је заинтересовано лице клијент банке.

Уколико клијент испуњава ове услове, може се приступити процесу регистрације. Прво се попуни приступница коју клијент носи у филијалу банке и тамо закључује уговор са банком. У неким банкама прво се шаље захтјев електронским путем, па банка контактира клијента и уговара састанак са њим, с тим да корисник мора прикупити сву потребну документацију и уколико испуњава све услове, закључује уговор и постаје корисник услуга интерент банкарства. Сваки корисник мора прво да се региструје на интернет страници банке. Регистрација захтијева уписивање корисничког имена и лозинке. Корисничко име може да буде произвољно, а може и да буде одређено од стране банке. Лозинку корисник може добити путем СМС поруке или путем електронске поште. Осим тога, користе се токени или ТАН-ови. Токен је уређај налик џепном калкулатору.

Један такав уређај се уступа клијенту на привремено коришћење приликом регистрације за услугу интернет банкарства и сваки пут када жели користити услуге интернет банкарства корисник мора укуцати шифру која му се прикаже на токену. Приликом одјаве услуге, клијент је дужан вратити уређај банци. Ауторизација путем ТАН-а подразумијева листинг комбинација цифара коју корисник добија од банке.

Приликом приступања свом налогу, корисник укуцава једну од комбинација. Када искористи све комбинације, добија од банке нову листу. Понекад се користе и картице које такође садрже одређени број ТАН-ова које корисник користи кружно, при чему нема потребе за задримањем нових ТАН-ова. Након укуцавања ових података, отвара се страница са подацима о свим корисниковим рачунима и он онда може да обавља жељене радње. Правна лица по правилу користе смарт картице. То су картице сличне кредитним картицама и за њихово коришћење је потребан читач који је повезан са рачунаром.

## **2. ИНТЕРНЕТ БАНКАРСТВО У БОСНИ И ХЕРЦЕГОВИНИ**

У Босни и Херцеговини, први значајнији подаци о неком виду електронског банкарства се јављају у 2007. години када је ове услуге користило укупно 16.000 физичких и правних лица. То је мали број, с обзиром на то да се укупан број клијената банака кретао око милион. У 2008. години се у годишњем извјештају Централне банке Босне и Херцеговине чак и не спомиње цифра него се само наводи да постоји мали број клијената који користе ове услуге.

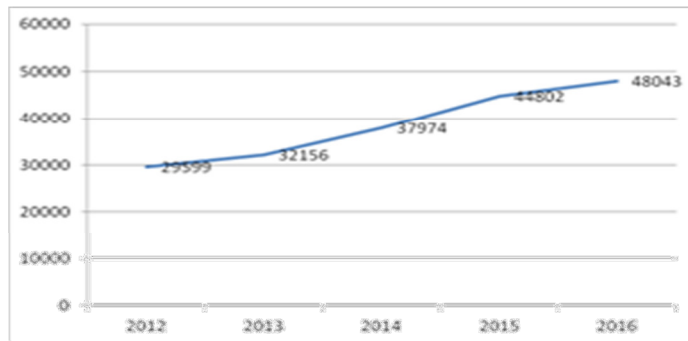
Такође, поражавајућа је чињеница да се овај вид банкарства појавио много прије у другим земљама свијета, а у вријеме појаве интернет банкарства код нас, проценат учешћа у укупном пословању свјетских банака је био на високом нивоу. Наредних година се број корисника овог вида банкарства мало повећао, међутим, и данас се може рећи да је банкарски систем у Босни и Херцеговини прилично заостао по овом питању. Иако све банке пружају ове услуге, релативно мали број корисника се опредјељује за њих из различитих разлога.

Најчешћи разлози за то су неповјерење и неразумијевање система интернет банкарства.

### 2.1. Интернет банкарство у БиХ у периоду од 2012-2016. године

У периоду од 2012. до 2016. године види се значајан напредак у области интернет банкарства у Босни и Херцеговини у односу на претходни период, првенствено по томе што све 24 банке које послују на територији наше земље нуде услуге овог типа и што се труде да што више приближе услуге ове врсте својим клијентима, како рекламирањем, тако и директним контактом у експозитурама формирањем посебних савјетовалишта која се тичу ових услуга. Банке, наравно, наплаћују услуге интернет банкарства, али су те цијене прилично ниске када се узме у обзир колико погодности интернет банкарство нуди. У неким банкама чак нуде пакете услуга које укључују одржавање текућег рачуна, коришћење кредитних и дебитних картица, осигурање, СМС сервис, мобилно банкарство, изводе електронским путем и сл., па корисници ових пакета могу бесплатно користити интернет банкарство. У даљем раду можемо видјети у како се кретао број корисника услуга интернет банкарства у Босни и Херцеговини у датом периоду. Графикони су израђени на основу података објављених на званичном сајту Централне банке Босне и Херцеговине.

Графикон 1. Број правних лица корисника интернет банкарства у периоду од 2012-2016. године

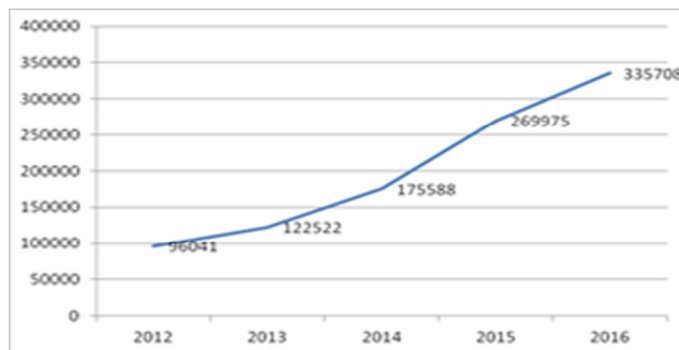


На основу датог графикана, може се закључити да је међу привредним друштвима, односно правним лицима изражен пораст коришћења неког вида интернет банкарства. Према подацима Централне банке Босне и Херцеговине, у 2012. години је услуге интернет банкарства користило 29.599 корисника, да би се у 2013. години тај број повећао на 32.156.

У наредним годинама се тренд пораста броја корисника такође наставља, па тако у 2014. години имамо 37.974 корисника, у 2015. години 44.802, а у 2016. години 48.043 корисника. Може се закључити да са напредовањем

информационих технологија расте и број корисника ових услуга међу правним лицима. Такав тренд се може очекивати и у наредним годинама.

**Графикон 2.** Број физичких лица корисника интернет банкарства у периоду од 2012-2016. године

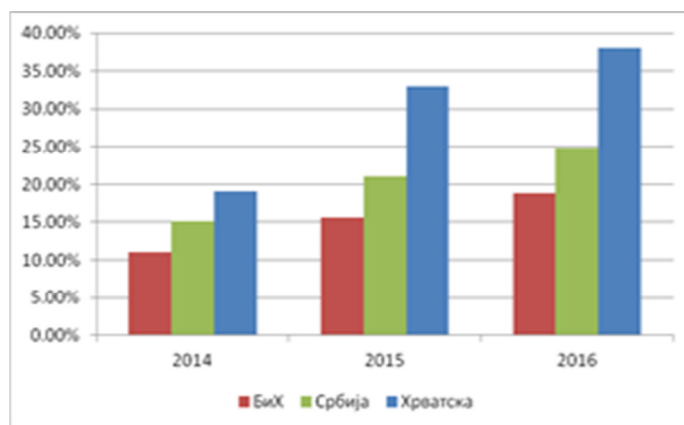


Тренд пораста броја корисника интернет банкарства је такође видљив и међу физичким лицима. У 2012. години у свим банкама које су пружале ове услуге било је 96.041 корисника. Тај број је растао годинама, па је у 2016. години достигао 335.708. Може се претпоставити да је све већа доступност интернета, компјутера и паметних телефона учинила да се све већи број људи одређује за овај тип банкарства, како би избјегли чекање у редовима, много папирологије и уштедјели вријеме које им је потребно да оду до банке. Такође, интернет банкарство доступно је у свака доба, радно вријеме је 24 сата и није просторно ограничено, тако да корисници могу приступити својим рачунима и извршити жељене уплате када год им је то потребно. Интернет је скоро свима доступан, што путем рачунара, тако и путем мобилних телефона, тако да је то још један од разлога због којих се број корисника повећао у периоду од 2012. до 2016. године.

## 2.2. Удио интернет банкарства у укупном пословању банака у БиХ и у појединим земљама у региону

У земљама Балкана, интернет банкарство се појавило релативно касно у односу на остатак Европе и свијета. Први трагови интернет банкарства на овим просторима се јављају отприлике 2007. године. Углавном су се користиле услуге плаћања рачуна преко интернета и провјеравање стања на текућем рачуну. Тек касније су почеле да се користе и друге услуге, нпр. пословање на берзи или трансфери средстава. Уопштено, може се рећи да је упркос напретку технологије и широкој понуди банкарских услуга путем интернета, број корисника интернет банкарства на овим просторима и даље у заостатку у односу на друге, развијеније земље. На наредном графикону приказано је учешће интернет банкарства у укупном пословању банака у периоду од 2014. до 2016. године. Подаци су преузети са званичног сајта Централне банке БиХ, Народне банке Србије и Хрватске народне банке, као и са сајта [ec.europa.eu/eurostat](http://ec.europa.eu/eurostat).

**Графикон 3.** Учешће интернет банкарства у укупном пословању банака у периоду од 2014-2016. године



Према датом графикону, евидентно је да Хрватска предњачи у коришћењу услуга интернет банкарства. С обзиром на то да је Хрватска чланица Европске уније и да има нешто бољи стандард у односу на Босну и Херцеговину, логично је да је и становништво ове земље више окренуто овом начину пословања. У Босни и Херцеговини се види повећање учешћа ових услуга у датом периоду, с тим да је тај број мањи у односу на друге двије земље. У 2014. години проценат учешћа био је 11,05%. У наредној години проценат се повећао на 15,63%, док је у 2016. години износио 18,79%. Србија има нешто већи проценат учешћа у односу на Босну и Херцеговину. Графикон такође показује повећање учешћа ових услуга у укупном банкарском пословању. Тај проценат по годинама је износио: у 2014. години 15,13%; у 2015. години 20,99%; у 2016. години 24,81%. У Хрватској је у периоду од 2014. до 2016. године учешће интернет банкарства расло, с тим да је у 2014. години проценат учешћа је износио 19%. У 2015. години се нагло повећао и износио је 33%, док је у 2016. години учешће интернет банкарства у укупном пословању банака био 38%. Иако је уочен тренд пораста учешћа интернет банкарства у укупном пословању банака у БиХ, Србији и Хрватској, у односу на остале Европске земље, ове три земље су у значајном заостатку. У 28 европских земаља просјек у 2016. години је био 49%, а у неким земљама, нарочито скандинавским, проценат корисника интернет банкарства је био преко 80%, па се на основу свега тога може закључити да је проценат на овим просторима веома мали, нарочито у Босни и Херцеговини.

### ЗАКЉУЧАК

Перспективе развоја интернет банкарства у земљама у транзицији су потенцијално врло велике. У земљама као што је наша, гдје је банкарски систем изгубио повјерење становништва, привлачење клијената иновацијама игра веома важну улогу. Данас банке улажу значајна средства у систем интернет банкарства да би досегли до што већег броја корисника и биле конкурентне на тржишту. Иако банке у Босни и Херцеговини нуде ове услуге, грађани нису



заинтересовани у великој мјери, првенствено због информатичке неписмености која је у нашој земљи прилично висока. Људи нису ни свјесни доступности интернет банкарства и користи које могу имати од њега. Такође, лош животни стандард и велике социјалне разлике и неповјерење утичу на то да је овај вид банкарства код нас још увијек запостављен. Клијенти треба да се упознају са предностима које нуди интернет банкарство у односу на друге видове банкарства. Прије свега, потребно је да се едукују и упуте у све предности које овај облик банкарства нуди. Тек када буду довољно обавијештени, моћи ће да у потпуности искористе све погодности које им нове технологије нуде.

## ЛИТЕРАТУРА

- [1] Вуњак Н., Ковачевић Љ., (2002), Пословно банкарство – савремени трендови, „Пролетер“ а.д. Бечеј и „Милен“ Суботица, Суботица
- [2] Вуњак Н., Ковачевић Љ., (2006), Банкарство – банкарски менаџмент, „Пролетер“ а.д. Бечеј, Суботица
- [3] Ђукић Ђ., Бјелица В., Ристић Ж., (2006), Банкарство, Центар за издавачку делатност Економског факултета у Београду, Београд
- [4] Радивојевић М., (2006), Електронско пословање – е-управа, Универзитет за пословне студије, Бања Лука
- [5] <https://www.abrs.ba/>
- [6] <https://www.addiko-rs.ba>
- [7] <http://www.cbbh.ba/>
- [8] <http://ec.europa.eu/eurostat>
- [9] <http://www.fba.ba/>
- [10] <https://www.hnb.hr>
- [11] <https://nbs.rs>
- [12] <https://raiffeisenbank.ba>
- [13] <https://sberbankbl.ba>
- [14] <https://www.sparkasse.ba>
- [15] <http://www.ubs-asb.com/>
- [16] <https://www.unicredit.ba>