

RAZVOJ ELEKTRONSKOG POSLOVANJA U BANKARSTVU ZASNOVAN NA ISKUSTVU SKANDINAVSKIH ZEMALJA

E-BUSSINES DEVELOPMENT IN THE BANKS BASED ON SCANDINAVIAN EXPERIENCE

Dr Lazar L. Milićević, vanredni profesor
Vladimir L. Milićević, dipl. matematičar-informatičar
Ekonomski fakultet u Brčkom

Apstrakt. U prvom dijelu rada je izvršena elaboracija savremenih dostignuća skandinavskih zemalja u razvoju elektronskog poslovanja, posebno u bankarstvu. Zatim su anticipirane tendencije daljeg organizacionog i tehnološkog razvoja ovog segmenta poslovanja u dotičnim zemljama. Izvršena je analiza tehnologije poslovanja u Bosni i Hercegovini i navedene mogućnosti daljeg razvoja bankarstva na primjeni iskustava iz skandinavskih zemalja. Identifikovane su ekonomske karakteristike značaja uvođenja savremenih informacionih tehnologija u bankarsko poslovanje.

Ključne riječi: bankarstvo, poslovanje, razvoj i tehnologija.

Abstract. The first part of the article deals with project analysis of Scandinavian modern achievement in e-Business development, especially in banking. The article continues with analysis of anticipation of organizational and technological tendency of this bussiness segment in Scandinavia. Analysis of bussiness technology in Bosnia and Herzegovina is also presented in this article as well as possibilities of further banking development according the Scandinavian experience. Importance of economic characteristics of modern IT implementation in e-Banking has been identified too.

Key words : banking, bussiness, development, technology

UVOD

Skandinavskim zemljama treba odati posebno priznanje, naročito Finskoj i Švedskoj – FiS, za uspješan razvoj elektronskog poslovanja, sa posebnim naglaskom razvoja Internet bankarskih servisa. Danas su ove zemlje, na tom polju djelovanja, osjetno ispred ostalih evropskih zemalja, kako po broju korisnika, tako i po postojećim servisima. To se odnosi, između ostalog, na sledeće procese i aktivnosti:

- a) Informacije o računu (kupovine kreditnim karticama, stanje na računu, korišćenje kreditnih linija, razni obračuni itd),
- b) Tekući i štedni ulozi (obračun računa i plaćanja, manipulacija sa sredstvima, storniranje čekova itd) i
- c) Rad sa hartijama od vrijednosti (preporuke u vezi kupovine i prodaje, cijena akcija, informacije o hartijama od vrijednosti, cijena fondova, kupovina i otkup fondova itd).

Građani ovih zemalja mogu da obavljaju svoje bankovne transakcije bez obzira gdje se nalaze, bez fizičkog prisustva u banci, koristeći: fiksni telefon, PC računar ili bežični terminal poput laptop računara, mobilne telefone podržane sa GSM (Global System for Mobile Communications) i WAP (Wireless Application Protocol - protokol za bežični prenos podataka i aplikacija) tehnologijama. Razvojem informacione i telekomunikacione tehnologije stvoreni su uslovi za globalizaciju poslovanja. Banke su praktično otvorene 24 časa dnevno i 365 dana godišnje. Korisnici usluga mogu da biraju širok spektar usluga i servisa.

Elektronsko bankarstvo (e-BANKING) se dosta brzo razvija i u ostalim zemljama Evropske zajednice, ali ne u toj mjeri kao u FiS-u, oslanjajući se, uglavnom, na telefonske servise. Ovakvi oblici poslovanja u BiH, kao i na ostalom području Balkana, su u samom povelju. Živi se u regionu u kome platežna moć nije na zavidnom nivou, a dostupnost informacionim tehnologijama još je prilično skromna. Broj ostvarenih Internet konekcija je među najmanjim u cijeloj Evropi, a Internet usluge su u najvećoj mjeri dial – up tipa, dakle najsporije.

DOSTIGNUTI NIVO ELEKTRONSKOG BANKARSTVA U SVIJETU

Skandinavske banke: Merita, Leonia, Oktobank i Nordic Baltic Holding su svjetski pioniri u razvoju elektronskih bankarskih servisa. Sa ovog područja je ponuđeno pružanje bankarskih usluga: putem telefona još 1982. godine, on – line trgovine (ostvarivanje transakcija između klijenata i banke direktnom vezom)

1988. godine, putem mobilne telefonije 1992. godine, Internet bankarstva 1996. godine, te bankarstva putem mobilne telefonije podržanog WAP tehnologijom 1998. godine. Dostignuti nivoi poslovanja su doveli do toga da se u FiS-u danas obavlja samo oko 15% svih bankarskih poslova putem šaltera. Postojeći servisi su integrisani u jedinstvenu cjelinu, što je dovelo do poboljšanja fleksibilnosti rada, pa se ista šifra koristi za: WAP, GSM, Internet, telefonsko bankarstvo, upotrebu telefonskih automata itd. To znači da korisnici mogu da koriste bilo koji servis pravovremeno i na najbolji način.

Treba naglasiti da Merita, Leonia, Oktobank, istaknute finske banke, dominiraju tržištem Internet bankarstva u Skandinaviji i vode glavnu riječ u ovom obliku poslovanja, dok ostale banke značajno zaostaju za njima. U Danskoj razvoj bankarstva sporije napreduje zbog kašnjenja u postavljanju on-line servisa od strane banaka. Švedske banke Forenings Sparbanken, SEB i Basibank su prihvatile odavno Internet servise i pružaju sve kvalitetnije usluge ovog tipa. Basibank ima ambicije da osvoji i norveško tržište i veoma je zainteresovan za saradnju sa Telenorom, koji je jedan od vodećih mobilnih operatera u svijetu. Međutim, i pored žestoke konkurencije nordijskih banaka u osvajanju novih tržišta i uvođenja savremenih tehnologija u poslovanju, postoje i određeni vidovi saradnje. Tako, npr. Kompanija Silicom Capital planira da pokrene pan-Nordic elektronsko bankarstvo pod nazivom Bankia Next Year, ili bankarstvo budućnosti. U razmatranim oblicima poslovanja dobro napreduje i njemačka banka HSBC i sasvim je izvjesno da će u narednom periodu postati važan oponent skandinavskim bankama. Ona je predvodnik snaga koje nastoje da kreiraju globalno elektronsko bankarstvo uz podsticanje kompanija za investiranje odgovarajućih servisa na tržištu Evropske zajednice. Ovakvi oblici takmičenja i saradnje među navedenim bankama sve više doprinose njihovom razvoju i dominaciji nad ostalim bankama uz konstantno napredovanje u zadovoljavanju potreba klijenata.

Merita, najveća Finska banka, i njen vlasnik švedska kompanija Nordic Baltic Holding poseduju elektronski servis «SOLO» koji opslužuje oko 1,5 miliona korisnika i pruža im širok asortiman bankarskih usluga: počev od telefona, pa preko GSM, WAP, 3G (treća generacija mobilnih telefona), pa putem PC računara, sve do televizora prikačenih na Internet pomoću add-on uređaja. Korisnici servisa mogu da u svako vrijeme: provjere stanje na svojim računima, da plate račun (čak i fakture u međunarodnoj razmjeni), obave kreditne poslove, izvrše kupovinu putem elektronskog keša (klikom na dugme «PLATI» na Web stranici dotičnog prodavca), da obave obostrano prosleđivanje finansijskih vrijednosti, učestvuju u prodaji akcija itd. Uspješno funkcionisanje posebno pospešuju višekanalni e-Banking servisi i njihova orijentacija ka primjeni bežinih tehnologija. Na primjer u SAD oko 80% banaka nudi kućno elektronsko bankarstvo, dok se u ostalim vidovima elektronskog bankarstva obavlja oko 50% ukupnih transakcija. U Japanu se oko 90% transakcija obavlja, putem sistema elektronskog bankarstva, dok u Francuskoj približno 14,4 miliona klijenata koriste MINITEL sistem za potrebe elektronskog bankarstva¹.

DALJI RAZVOJ ELEKTRONSKOG BANKARSKOG POSLOVANJA I ODGOVARAJUĆIH INFORMACIONIH TEHNOLOGIJA

U poslednje vrijeme se sve više pažnje posvećuje tzv. mobilnom elektronskom bankarstvu (m-Banking). Takav oblik poslovanja je trenutno u fokusu strategija poslovanja mnogih bankarskih institucija u Evropi i svijetu, što implicira investiranje velikih finansijskih sredstava u njegov razvoj. Iako su neke od navedenih banaka od ranije poslovale na principu bežične telefonije, uz upotrebu GSM i WAP tehnologije, najsavremeniji m-Banking koristi modernije tehnologije, tzv. GPRS mreže (General Paket Radio Service-paket svih radio bežičnih usluga), mobilnu telefoniju treće generacije kao i sofisticirane palmtop računare. Ova tehnologija posjeduje mnogo veće potencijale od prethodnih tehnologija i u toku je prava trka za primat u uvođenju ovih servisa. Oktobank je među prvima razvila GSM i WAP bežično bankarstvo koje je omogućavalo njihovim korisnicima: pristup sopstvenim nalogima preko mobilnih telefona, provjere stanja računa i bilans kreditnih kartica, plaćanje računa, trgovinska razmjena i sl. Menadžeri dotične banke tvrde da je bežično bankarstvo savršeniji oblik Internet bankarstva i da će m-Banking omogućiti veću mobilnost, što predstavlja veliki napredak na ovom polju. Pokazalo se da banke, koje su dominirale po pitanju usluga u standardnom linijskom pristupu Internetu, prednjače i u mobilnom bankarstvu. Njihovu prednost prate najveći svjetski proizvođači informacionih tehnologija i telekomunikacionih usluga. Takvo prirodno partnerstvo se veoma povoljno odrazilo na uvođenje i primjenu mobilnog bankarstva. Na toj osnovi se razvilo strateško partnerstvo između norveške Den Norske banke i Telenora. To je dovelo navedenu banku

¹ Stankić, R., Elektronsko poslovanje, Viša ekonomska škola «Prota Mateja Nenadović», Valjevo, 2004, str. 181.

do liderstva u ovoj oblasti poslovanja u kratkom vremenskom periodu. Slična saradnja se ostvaruje između HSBC banke i njemačkog (Deutsche) telekoma.

Pored toga, što najveći broj poslovnih eksperata smatra da će m-Banking doneti veliki poslovni uspjeh, jedan broj stručnjaka ne dijeli njihovo mišljenje i tvrdi da bi Internet mogao da bude sporiji od očekivanog zbog sledećih faktora: sporog pristupa i brzine prenosa podataka, funkcionalnosti, nedostatka odgovarajućih kapaciteta i raznolike razvijenosti pojedinih zemalja². Da bi prevazišli nabrojane probleme, skandinavske zemlje su pristupile postavljanju globalnih standarda i većoj kompatibilnosti između bankarskih servisa i mobilnih komunikacija. Takav pristup je posebno podržao The Mobey Forum, čiji su članovi velike međunarodne banke i telekomunikacioni divovi poput Nokia-e, Ericssona-a i Motorola-e. Šta više, oni preporučuju korišćenje bežičnih servisa nudeći odgovarajuću tehničku podršku. Takođe Nokia i Viza Internacional su osnovali servis, pod imenom Electronic Mobile Payment Service (servis za elektronsko plaćanje), čiji je zadatak da se kreiraju globalni standardi u ovoj oblasti poslovanja.

Jedan od većih tehničkih problema, koji je bio predmet zabrinutosti menadžera, je mogućnost predstavljanja sadržaja na malom mobilnom displeju. Uprkos zabrinutosti, Nokia, vodeća svjetska kompanija, razvila je NMDA (Nokia Mobile Display Appliance) sa sledećim karakteristikama: high-end (širok) displej, IP tehnologija i mobilnost, nove komunikacione mogućnosti za korisnika, jeftiniji je i manje mase, ima širok displej koji reaguje na dodir i preko koga se sve operacije odvijaju. Telefoni su sve sofisticiraniji, a usluge poput GPRS-a i 3G telefonije pružaju neslućene mogućnosti. Međutim, postoje i drugi problemi koje će m-banking morati da prevaziđe. To se pre svega odnosi na probleme sigurnosti. Kod WAP-a i GSM-a, stručnjaci su problem rešili osmišljavanjem Nokia Wap Server-a 1.0 i WAP Gateway, koji je evoluirao u Wap Server 2.0. Što se tiče mobilne telefonije najnovije generacije, radi se o telefonima čiji je operativni sistem Symbian jako sličan operativnim sistemima na PC računarima. Za navedeni sistem poznata Firma F-Secure je proizvela anti-virusne programe. Pokazalo se da su ovakvi programi najbolja zaštita od neovlašćenog upada u sistem, krađe podataka, kao i zaštita transakcija i sredstava kojima korisnik raspolaže.

Nije začuđujuće da je tehnologija, za podršku ovim inovacijama, najkvalitetnija i razvijena baš u ovom regionu. Najveću moguću podršku su pružili giganti poput Nokia-e i Ericsson-a (Sony Ericsson-a). Brzo usvajanje IT, i investiranje u iste, doveli su do toga da su zemlje Skandinavije svetski lideri u više oblasti. Uvođenje ovih servisa je sa takvom pažnjom prihvaćeno u Finskoj da se ona sada smatra zemljom visoke tehnologije. Za nju se smatra da poseduje jednu od najboljih svjetskih informacionih tehnologija, sa naprednom komunikacionom infrastrukturom i sa najvećim brojem mobilnih telefona i Internet konekcija, po glavi stanovnika, na svijetu. Finci su na najbolji mogući način odgovorili na tehnološke inovacije i uveli ih u poslovanje i svakodnevni život. Čini se da ih niko ne može nadmašiti u brzini izgradnje elektronskih servisa. Potpuno je jasno da banke u ostalom delu Evrope zaostaju po pitanju bankarskih servisa u odnosu na skandinavske banke, posebno finske, ali iskustva koje ove banke mogu da preuzmu po pitanju razvoja i uvođenja savremenih tehnologija i pratećih servisa, od velikog su značaja i mogu ubrzati razvoj e-Banking-a na globalnom nivou, pa i u zemljama Balkana. Iskustvo podrazumeva ohrabivanje populacije da usvoji nove informacione tehnologije na taj način što će dobiti razne pogodnosti i popuste kada je u pitanju elektronski način plaćanja i plaćanje takse za korišćenje čekova i tradicionalne bankarske servise. Uspeh ovakve strategije pokazan je uspehom švedskog Nordic Baltic Holding-a, koji vodi finsku Merita Bank-u, a ogleda se u tome da je 32% od svih plaćanja računa obavljeno on-line postupkom. U ovom slučaju pouzdan i kvalitetan sistem plaćanja je esencijalan.

OPRAVDANOST RAZVOJA ELEKTRONSKOG BANKARSTVA

Prednost i opravdanost ovakvog oblika poslovanja se, uglavnom, ogleda u vremenskoj i prostornoj neograničenosti, brzini obavljanja transakcija, niskoj cijeni i širokom asortimanu bankarskih proizvoda i usluga. Nadmetanje u razvoju e-Bankinga će, bez sumnje, doneti dobrobit krajnjim korisnicima i otvoriće tržišni prostor, ohrabriće dalje investicije, unaprediće servise za sticanje dodatne vrednosti, povećaće broj raspoloživih usluga i ponudiće povlastice i dalje ulaganje u informacionu tehnologiju. Ima mnogo načina na koji skandinavske banke mogu profitirati razvijajući ove servise. Oni im omogućavaju razvoj e-Banking servisa za obezbeđivanje veće dodatne vrednosti, unapređivanje servisa koji povezuju kupce i ponudu

² Nicola Keenan, Finland Leads The Way in e-Banking, Internet prezentacija, Januar 2007.

efikasnijeg, direktnijeg i ličnijeg pristupa. Ovi servisi nisu ograničeni geografskim stegama ili limitirani lokacijama filijala u pogledu proširivanja korisničke baze. Najvažnije je da ovi automatizovani servisi predstavljaju glavnu uštedu po pitanju troškova poslovanja i operativnih troškova. Npr. broj mašina za samoposluživanje je u ogromnom porastu u Finskoj. Iako se nije očekivalo da će doći do gašenja pojedinih filijala, neki rezultati su ipak očekivani. Otkako je švedska SEB banka predstavila svoje on-line servise, 20% njihovih filijala je ugašeno, a primijećen je i pad u broju zaposlenih od 5% godišnje. Rezultat ovoga je da su filijale manje vezane za transakcije dan-za-dan i više vremena i prostora raspoložu za ostale servise poput ponude i prodaje proizvoda, te penzionog i zdravstvenog osiguranja, koji ne mogu da budu predmet online prodaje. Ove promene i njihovi uticaji su jasno opredelili bankarsku industriju Finske.

Industrijski eksperti veruju da e-Banking ima ogroman potencijal. Korisnici će preuzeti veću kontrolu nad sopstvenim finansijama, želeće više informacija, izbora proizvoda i pristup na internacionalna tržišta. Preko Evrope, Azije, Pacifika, Japana i Latinske Amerike, procenjeno je da će broj domaćinstava prikačenih na Internet i aktivnih investitora porasti više nego četverostruko u narednoj deceniji, za čitavih 50 miliona. Analitičari takođe vjeruju da će, ekspanzijom izvan regiona Skandinavije, finske banke moći da naplate tehnološka znanja, veštine i iskustva stečena u matičnom regionu. One imaju bolji start od banaka iz ostatka Evrope, pa je normalno da će njihova iskustva biti praćena i usvajana od strane tih banaka. Ova iskustva su uveliko preuzeta i usvojena u Nemačkoj koja ima ambicije ka liderstvu u Evropi po pitanju usluga brzine, pouzdanosti, visoke sigurnosti, jednostavnosti pristupa i potpune automatizacije bankarskih transakcija.

ZAKLJUČAK

U posljednje vrijeme se javljaju korisnički zahtjevi za boljom kontrolom i upravljanjem finansijama. Internet je omogućio masovni protok informacija i naterao banke da se bolje organizuju u smislu kvaliteta i dostupnosti informacija. Banke neće smeti da zapostave primjenu Internet tehnologije za svoje poslovanje.

Bankarsko poslovanje u Bosni i Hercegovini, kao i u zemljama okruženja, je u takvom stanju da se još uvijek formiraju redovi pred bankarskim šalterima, pogotovo kada budžetski radnici primaju plate i penzioneri penzije. Obavljanje poslova iz kuće, kao što se to radi u razvijenijim zemljama svijeta, primorace banke da učestvuju u razvoju novih oblika elektronskog bankarstva, kako ne bi izgubile svoju poziciju na tržištu. Na razvoj elektronskog bankarstva, u sadašnjem trenutku transformacije i tranzicije bosanskohercegovačkog društva, povoljno utiče činjenica da veći dio malih i usitnjenih banaka sve više posluje u okviru razvijenijih i zapaženijih evropskih banaka. Svakako je povoljna okolnost što su u neposrednoj okolini prisutni veliki svjetski mobilni operatori, poput Vodafone-a, Telenor-a i T-mobile-a, koji već uveliko pružaju GPRS i 3G usluge. U tome kontekstu banke bi trebalo da participiraju u podizanju nivoa informisanosti i obrazovanosti stanovništva po pitanju informacionih tehnologija. Banke bi, takođe, značajno doprinijele poboljšanju mobilnog poslovanja ako bi omogućile, pod povoljnim uslovima, kupovinu odgovarajućih mobilnih telefona (koji nisu enormno skupi, ali ipak nisu dostupni većem broju korisnika) i obezbijedile uvođenje brzog Interneta (adsl, kablovski i satelitski), jasno uz podršku odgovarajućih informacionih servisa.

Cilj izrade ovog rada je bio da se ukaže na domete i tendencije elektronskog bankarstva u svijetu, posebno u skandinavskim zemljama, i da se identifikuju nosioci takvog oblika poslovanja, kako bi banke u BiH mogle da u svome razvoju koriste njihova iskustva. U tome smislu se preporučuje uspostavljanje veza i potpisivanje ugovora o saradnji sa apostrofiranim bankama. Na taj način bi se obezbijedila brža edukacija kadrova i učinili dostupnim informacioni servisi i informaciona tehnologija. Očigledno da bi razvoj oslanjanjem na sopstvene snage, bez korišćenja tuđih iskustava, veoma dugo trajao uz velike finansijske izdatke za nabavku opreme i računarskog softvera, što bi impliciralo još veće zaostajanje u razvoju za vodećim zemljama svijeta.

Mišljenje autora je da je razvoj savremenog bankarskog poslovanja u BiH po ugledu na skandinavske zemlje izvodljiv, realan i perspektivan.

LITERATURA:

1. Keenan, N., "Finland Leads The Way in e-Banking", Internet prezentacija, januar 2007.
2. Kountz, E., "Mobile Banking – What Banks Don't Know CAN Hurt Them", Internet prezentacija, januar 2007.
3. Vuksanović, E., "Elektronsko bankarstvo", Beogradska bankarska akademija i Institut ekonomskih nauka, Beograd, 2006.
4. Stankić, R., "Poslovna informatika", Ekonomski fakultet, Beogradu, 2005.
5. Stankić, R., "Elektronsko poslovanje", Viša ekonomska škola "Prota Mateja Nenadović", Valjevo, 2004.