

ELEKTRONSKO POSLOVANJE U BANKAMA BOSNE I HERCEGOVINE

BANKING BUSINESS IN BOSNIA AND HERZEGOVINA'S BANKS

Biljana Jevtić

Ekonomski fakultet Brčko
jevticbiljana89@hotmail.com

APSTRAKT

Bankarstvo, danas, u ekonomski razvijenim zemljama i zemljama u tranziciji razvija nove proizvode i usluge uz pomoć računarskih mreža, čime su pomjerene vremenske i prostorne granice tradicionalnog bankarstva, i čime se bitno utiče na olakšanje i ubrzanje transfera novčanih sredstava. Predmet istraživanja jeste razvoj i primjena elektronskog bankarstva u bankama Bosne i Hercegovine. Cilj istraživanja je stvaranje prave slike o prednostima korištenja elektronskog bankarstva u svijesti potrošača. U istraživanju se primjenjuju statističke metode kao i komparacija relevantnih podataka, metode posmatranja, ispitivanja i analize sadržaja dokumenata.

Ključne riječi: elektronsko bankarstvo, bankarski proizvodi i usluge

APSTRACT

Banking today in high prosperous countries and transition countries develops new products and services with support of computer networks, which changed time and space limitations of traditional banking and essentially influence the simplification and acceleration of money transfers worldwide. The subject of this research is the development and use of electronic banking in the banks of Bosnia and Herzegovina. The aim of the research is to create a true picture of the benefits of using e-banking services in the minds of consumers. In the study applied statistical methods and a comparison of relevant data, the methods of observation, questioning and analyzing documents.

Key words: electronic banking, banking products and services

UVOD

Mega trendovi na globalnom nivou, u razvoju informaciono-komunikacionih inovacija, sa tendencijom daljeg turbulentnog napretka, političke, ekonomske i demografske promjene, kao i promjene unutar samog finansijskog sektora, usloveli su u posljednjih petnaestak godina, brojne i revolucionarne promjene u bankarskom sektoru. Razvoj tehnologije i automatizacija bankarskog sektora implicirali su, pored navedenih promjena, kreiranje niza revolucionarnih bankarskih inovacija, odnosno, širok asortiman novih bankarskih proizvoda i usluga u čijem fokusu interesovanja su potrebe klijenata.

Model globalne organizacije i jake konkurencije zahtijeva novu koncepciju pristupa banaka u njihovom poslovanju, o čemu svjedoče sve veća ulaganja u tehnologiju orijentisanu prema klijentu. Tehničko-finansijske inovacije vode jačanju konkurencije u svim segmentima. Dolazi ne samo do reinžinjerina poslovnih procesa u bankama, već i do reinžinjerina u odnosima između banaka i njihovih klijenata. Zbog ubrzanog širenja elektronskih bankarskih sistema dolazi do velikih preokreta u suštini samog elektronskog bankarstva, koje sve više postaje sinonim modernog društva. Implementacija najnovijih dostignuća informaciono-komunikacione tehnologije u informacione sisteme banaka, kao i promjene u makro i mikro okruženju, usloveli su aplikaciju jednog novog sistema, savremenog i modernog oblika plaćanja, kako u razvijenim tako i u zemljama u tranziciji. On se počeo razvijati tokom devedesetih godina prošlog vijeka, sa trendom daljeg razvoja, i poznat je kao elektronsko bankarstvo.

POJAM I RAZVOJ ELEKTRONSKOG POSLOVANJA

U finansijskom sektoru i asortimanu finansijskih proizvoda i usluga događaju se brojne i različite promjene, koje mijenjaju prirodu poslovanja i djelovanja poslovnih banaka, njihovu poziciju među konkurentima, te način, broj i ponudu finansijskih proizvoda i usluga klijentima. Globalna uloga finansijskih usluga banaka u zavisnosti je od širokog spektra promjena koje se događaju na tržištu finansijskih usluga [Novaković, 2011, str. 94]. Razvoj globalne ekonomije i komercijalizacije Interneta dovode do stvaranja novog koncepta

poslovanja organizacija čija uspješnost zavisi od pronalaženja odgovarajuće pozicije poslovnog sistema na svjetskom tržištu [Radovanović, 2012, str. 194].

Razvoj informacionih tehnologija je omogućio transformaciju klasičnog bankarstva, koje se ogleda u prenošenju informacija u realnom vremenu i obradi podataka. Informacione tehnologije omogućavaju smanjenje troškova obrade podataka i komunikacije, što utiče na smanjenje cijene usluga krajnjim korisnicima. Pored navedenog, informacione tehnologije omogućavaju nastanak virtuelnih banaka (koje nemaju fizičkih filijala i kod kojih su potrebe za brojem zaposlenih minimalne) i sve veću upotrebu elektronskog novca, što na kraju otvara mogućnost za stvaranje nebankarskih institucija, koje će isto nuditi bankarske usluge. Jednostavna i brza komunikacija, skoro trenutno prenošenje velikih količina podataka, informacija i znanja na velike udaljenosti, jednostavno obavljanje i ažuriranje multimedijalnih dokumenata i njihova neprestana dostupnost na globalnom nivou, digitalna isporuka proizvoda i usluga, plaćanje putem Interneta i stvaranje virtuelnih organizacija predstavljaju elemente novog oblika poslovanja-elektronsko poslovanje [Radovanović, 2012, str. 194].

Elektronsko bankarstvo je vid bankarskog poslovanja u kome se intenzivno koriste računске mreže, Web tehnologija, Internet i telekomunikacioni mediji. Njihova implementacija podrazumijeva hardversko-softversku platformu, precizno definisane mrežne komponente, određenu organizacionu strukturu, standardizaciju i sl. Elektronsko bankarstvo, kao specifičan dio elektronskog poslovanja, ima mnoge prednosti u odnosu na klasično poslovanje [<http://home.bankerinter.net>, 20.03.2014.]:

- smanjenje troškova transakcije;
- brži obrt sredstava;
- siguran i bezbijedan platni promet;
- ušteda vremena;
- mogućnost obavljanja transakcija sa radnog mjesta;
- stalni uvid u stanje na računu i promet.

Elektronsko okruženje banaka je složeno, shodno tome banke moraju pružati svoje usluge u tržišnim uslovima gdje sve više dolazi do izražaja poslovna saradnja. Poslovna saradnja zasnovana je na savremenim informaciono-komunikacionim tehnologijama, što ima za rezultat transformaciju načina rada i poslovne saradnje ka elektronskom poslovanju i digitalnoj ekonomiji. Savremeno ili moderno bankarstvo, za razliku od tradicionalnog bankarstva, bazira se na svojevrsnoj centralizaciji koju implicira primjena savremenih tehnologija. Primjena i realizacija savremenog bankarstva zasniva se na stvaranju povoljnih uslova od strane moderne informacione tehnologije. Moderna tehnologija nameće potrebu za sve većim brojem informatički pismenih, obrazovanih ljudi, posebno mladih kategorija, ali i informatičkim radnim mjestima [Novaković, 2011, str. 101]. Tehnologija je omogućila bankarskoj industriji ekonomiju obima, ali takođe i povećala globalnu konkurenciju, s obzirom da informacioni sistemi bazirani na veoma brzim kompjuterima podržavaju prodaju finansijskih proizvoda komitentima širom svijeta. Cio svijet je jedno tržište. Pored toga, troškovi pružanja novih proizvoda i usluga, na temelju ekonomije obima su sve niži, što neposredno djeluje na sve veći broj zainteresovanih klijenata za njihovu upotrebu [Milosavljević, Mišković, 2011, str. 38]. Transformacija i reforma bankarskog sistema Bosne i Hercegovine i sve veća konkurencija i prilagođavanje tržišnim uslovima privređivanja zahtijevaju da se svaka banka adekvatno organizuje i prilagodi novim informatičkim dostignućima.

NOVE TEHNOLOGIJE U BANKARSKOM POSLOVANJU

U proteklih dvadesetak godina, inovacije i tehnološki razvoj u okviru bankarskog sektora zasnivaju se na dostignućima ostvarenim u razvoju informaciono-komunikacione tehnologije. Na cijeloj planeti su se razvijale i usvajale nove tehnologije, koje su neposredno doprinosile globalizaciji novčanih tokova i razvoju finansijskih organizacija. Neposredna primjena novih tehnologija, omogućila je razvoj novih proizvoda i usluga, kao i promjenu u obimu i strukturi tražnje na tržištu bankarskih proizvoda i usluga. Paralelno sa tim, sve više je pojačavan pritisak na svaku banku da poveća svoju produktivnost i efikasnost radi povećanja profitabilnosti i opstanka na tržištu [Vujović, 2012, str. 301].

Razlozi za uvođenje novih komunikacionih tehnologija i automatizacije poslovanja u bankarskom sektoru su njihove neslućene mogućnosti u razvoju i ponudi novih proizvoda i usluga, ali i smanjenje troškova i

njihovih cijena. Prednosti koje su nove tehnologije pružile bankarskom sektoru su mnogobrojne, ali se mogu sublimirati u nekoliko sljedećih, bitnih [Vujović, 2012, str. 46]:

1. Mnogobrojna empirijska istraživanja su neosporno utvrdila da je pružanje usluga uvođenjem novih tehnoloških, proizvodnih i uslužnih inovacija višestruko redukovalo troškove poslovanja banke (na primjer, bezgotovinsko plaćanje nekim od načina elektronskog bankarstva višestruko je jeftinije od plaćanja na šalteru filijale banke);
2. Banke koje su uvidjele neke od inovacija elektronskog bankarstva, mnogo brže su privukle nove klijente, nego banke koje to nisu učinile, i time su povećale svoj tržišni udio;
3. Stvorena je mogućnost masovne komunikacije sa lojalnom, ali i potencijalnom klijentelom, uz najniže troškove, upotrebom prednosti elektronskog bankarstva;
4. Omogućena je efikasnija komunikacija s klijentima, bez vremenskih i prostornih ograničenja, putem Web stranica, sa mogućnošću marketinških prezentacija i promocija;
5. Omogućene su inovacije, kreiranjem širokog spektra i asortimana, odnosno palete novih proizvoda i usluga (na primjer, otvaranjem novih tekućih računa putem Interneta u svako doba dana, bez odlaska u banku i slično);
6. Podstaknut je razvoj novih djelatnosti, zasnovanih na savremenoj tehnologiji, tako da mnoge banke svojim klijentima pružaju usluge nekarakteristične za bankarski sektor (usluge osiguranja, lizinga, trgovinu hartijama od vrednosti i slično).

Tabela 1. Pregled tradicionalnih i elektronskih instrumenata plaćanja

Vrste plaćanja	Tradicionalni platni promet	Elektronski platni instrumenti
Elektronska trgovina	Kreditne kartice	Elektronski novac (baziran na karticama ili digitalnim mrežama)
Plaćanje računa	Čekovi, Kreditni transferi u papirnom obliku	Elektronski transferi preko višenamjenskih ATM, telefonsko, PC ili Internet bankarstvo
POS plaćanja	Gotovina, čekovi	Debitne i kreditne kartice preko EFTPOS terminala
Mikroplaćanja	Gotovina	Elektronski novac na bazi kartica

Izvor: [Vujović, 2012, str. 128.]

Elektronsko bankarstvo predstavlja pokušaj spajanja više različitih tehnologija, od kojih se svaka razvijala u drugom smjeru i na drugačiji način: elektronski novac, ATM, POS/EFTPOS terminali, platne kartice, kućno bankarstvo, mobilno bankarstvo.

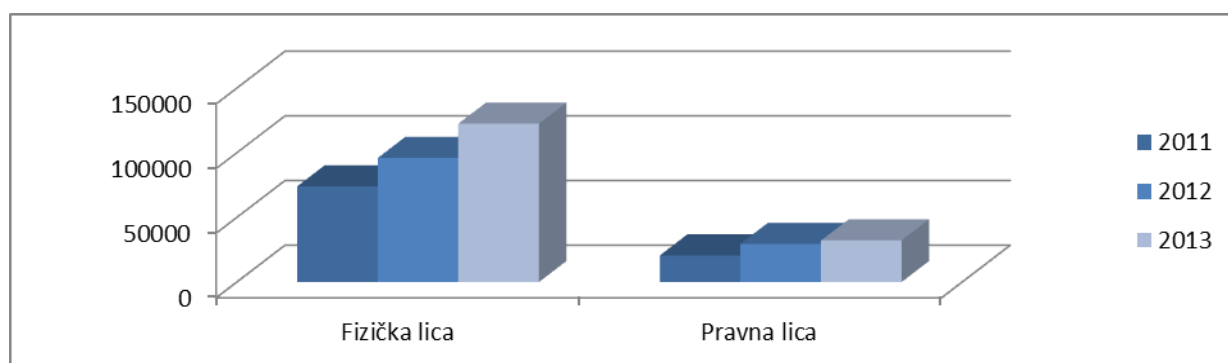
Razvoju elektronskog bankarstva u Bosni i Hercegovini doprinijelo je instaliranje velikog broja bankomata, POS terminala i uvođenje platnih kartica. Od svih poznatih elektronskih sistema plaćanja u Bosni i Hercegovini masovno se koriste samo platne kartice. Najpoznatije kartice globalnih brendova su: VISA, MasterCard, Eurocard, American Express i Diners Club. Pored ovih globalnih brendova postoji i veliki broj drugih kartica u upotrebi. U Bosni i Hercegovini postoji jedna domaća platna kartica pod nazivom Bamcard. Jednostavnost u upotrebi, ušteda vremena kako za korisnika tako i za trgovca, raspoloživost svim sredstvima na računu 24 časa dnevno, kao i sigurnost prilikom eventualnog gubitka su samo neke od razloga za njihovu upotrebu [www.ekonomist.rs, 28.04.2014]. Preduslov za upotrebu kartice i svih njenih pogodnosti je postojanje odgovarajuće infrastrukturne mreže. Pod tim se podrazumijeva postojanje u prvom redu dovoljnog broja POS terminala, a onda i ATM terminala.

ELEKTRONSKO BANKARSTVO U BOSNI I HERCEGOVINI

S obzirom na cjelokupnu razvijenost bankarskog tržišta Bosne i Hercegovine, veoma je važno naglasiti da treba poboljšati tehnološku opremljenost banaka, tj. banke bi trebalo da ulože značajna sredstva za razvoj elektronskog poslovanja. Prema podacima u razvijenim zemljama elektronsko poslovanje učestvuje sa 70-80% u ukupnom poslovanju banaka, dok je u Bosni i Hercegovini taj procenat znatno niži [www.bankarinter.net, 28.04.2014]. Da bi se upotreba elektronskog bankarstva raširila na teritoriji Bosne i Hercegovine i bila opšte-prihvaćena potrebno je, pored stvaranja tehničkih uslova, uslugu približiti korisnicima. Najbolji način za prihvatanje elektronskog bankarstva jeste stvaranje prave slike njegove

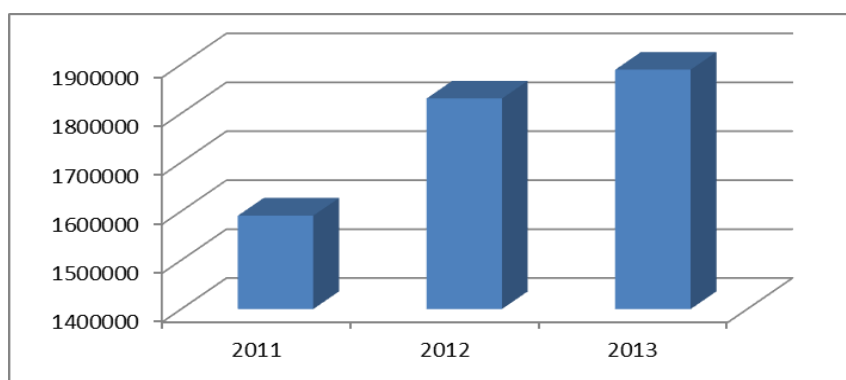
korisnosti u svijesti potrošača. Sa druge strane, prihvatanje određene usluge od strane korisnika doprinosi pozitivnom učinku poslovanja finansijskih institucija – banaka.

Proizvod ili usluga banke u pogledu elektronskog bankarstva može biti u vidu Internet bankarstva, mobilnog bankarstva, platnih kartica, mogućnosti upravljanja tekućim računima putem iznajmljenim bankarskih aplikacija i drugo. Važna činjenica je da u okviru elektronskog bankarstva korisnicima može biti ponuđen veliki broj usluga koje mu mogu olakšati poslovanje i svakodnevne aktivnosti. Banke, putem elektronskog bankarstva, nude mogućnosti klijentima da dobiju informaciju o stanju računa putem telefona, odnosno mobilne telefonije, konkretnije, putem SMS poruka. Ovaj inovativni bankarski proizvod ima realnije mogućnosti da se inkorporira kod stanovnika BiH, jer 76% stanovnika posjeduje mobilne telefone najnovije generacije, sa mogućnošću Internet konekcije, i što je još važnije, veliki dio vlasnika čini mlada populacija, koja je željna tehnoloških inovacija [www.abcpportal.info]. Iako podaci Centralne banke BiH i ove godine ukazuju na nastavak veoma značajnog trenda rasta korišćenja bankarskih usluga preko Interneta, stručnjaci i bankari ocjenjuju da na tom polju i dalje značajno zaostajemo za evropskim prosjekom. Značajan je napredak u broju subjekata koji koriste ove usluge, čemu je najviše pridonio rast broja fizičkih osoba. U 2011. broj fizičkih lica koja su koristila usluge elektronskog ili Internet bankarstva bio je 74.068, u 2012. bio je 96.041, dok je u 2013. godini taj broj porastao na 122.522. Takođe, broj pravnih osoba koje koriste Internet za bankarske poslove je u porastu, u 2013. godini ih je ovom vrstom usluge bilo obuhvaćeno 32.156, 2012. godine 29.599, a 2011. 20.615 [http://www.cbbh.ba, 28.04.2014.].



Slika 1. Ukupan broj lica koja su koristila usluge elektronskog bankarstva zadnje tri godine

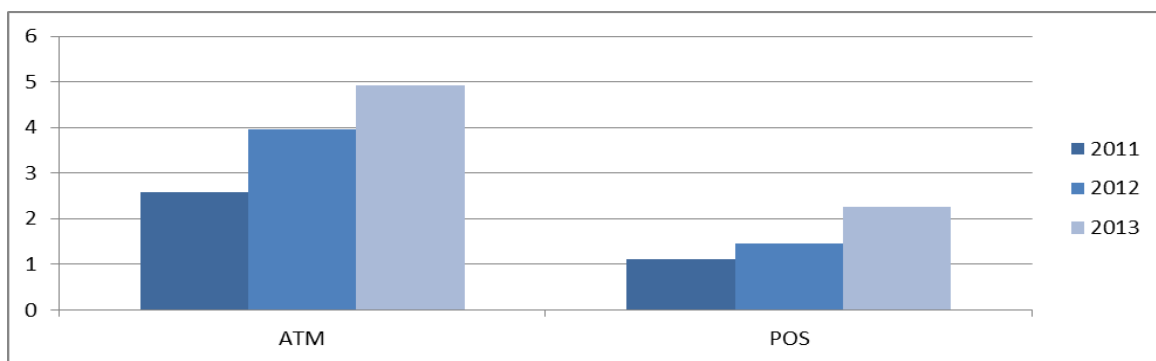
Od ukupno 28 banaka u Bosni i Hercegovini na kraju 2013. godine, 27 banaka klijentima je pružalo usluge poslovanja platnim karticama. Ukupan broj izdatih kartica na kraju decembra 2013. godine iznosio je 1.889.141, što je za 58.842 kartice više nego na kraju decembra 2012. godine kada ih je bilo 1.830.299. U 2011. godini broj izdatih kartica iznosio je 1.590.843. Dominiraju debitne, sa 1.562.277 izdatih kartica, a slijede kreditne sa 209.059, te kartice sa odgođenim plaćanjem kojih je 117.805 [http://www.cbbh.ba, 28.04.2014.]. Ukupna vrijednost transakcija realizovanih upotrebom kartica, u zemlji i inostranstvu, u prošloj godini iznosila je oko 7,18 milijardi KM, što je povećanje za čak 855 miliona KM u odnosu na godinu ranije [http://www.cbbh.ba, 28.04.2014.].



Slika 2. Ukupan broj izdatih kartica

Od ukupne vrijednosti transakcija, putem ATM aparata 2013. godine podignuto je gotovine u iznosu od oko 4,92 milijarde KM ili 68%, a na POS terminalima je realizovano 2,27 milijardi KM ili 32%, te se može učiti

poboljšanje omjera koji je u 2012. godini bio 73%:27%. 2011. godine podignuto je gotovine u iznosu od 2,58 milijardi KM, a na POS terminalima realizovano oko 1,12 milijarde KM. Od ukupnog iznosa realizovanog na POS terminalima, oko 710 miliona KM (31%) odnosi se na dizanje gotovine, a oko 1,56 milijardi KM (69%) na plaćanje robe i usluga. Iz ovih podataka može se uočiti kako je poboljšan omjer plaćanja robe i usluga putem POS aparata prema podignutoj gotovini na POS aparatima koji je sad 69%:31% (u 2011. godini 60%:40%) [<http://www.cbbh.ba>, 28.04.2014.]. Prosječna vrijednost jedne transakcije bila je 115 KM, i veća je za 10 KM u poređenju s godinom ranije. Prosječan promet po jednoj kartici godišnje iznosio je 3.802 KM (317 KM mjesečno), što je povećanje od čak 345 KM u odnosu na 2012. godinu kad je prosječan promet iznosio 3.457 KM [<http://www.cbbh.ba>, 28.04.2014.]. Na slici broj 3. prikazana je struktura transakcija prema načinu upotrebe sredstava (putem ATM ili POS aparata) u milijardama KM. Može se uočiti da je obim transakcija na ATM terminalima znatno veći nego na POS terminalima, što pokazuje da stanovnici BiH najčešće koriste gotovinu kao sredstvo plaćanja. ATM terminali su im učinili gotovinu još više dostupnom nego prije (podišu gotov novac na ATM).



Slika 3. Struktura transakcija prema načinu upotrebe sredstava (putem ATM ili POS aparata)

Na ATM i POS uređajima u inostranstvu, preko kartica izdatih od banaka iz BiH, realizovan je iznos od oko 444 miliona KM. Od tog iznosa, podignuto je gotovine oko 132 miliona KM, a plaćeno je robe i usluga u iznosu od oko 312 miliona KM. U odnosu na 2012. godinu, u protekloj godini je zabilježen porast potrošnje u inostranstvu upotrebom kartica u iznosu od oko 109 miliona KM. Karticama banaka iz inostranstva, na ATM i POS uređajima BH banaka realizovano je 1,38 milijardi KM, što je porast od 427 miliona u odnosu na 2012. godinu. Od ovog iznosa, na ATM i POS uređajima podignuto je oko 1,06 milijardi KM gotovine, a vrijednost robe i usluga plaćenih karticama stranih banaka iznosila je oko 325 miliona KM [<http://www.cbbh.ba>, 28.04.2014.].

Primjetno je smanjenje manipulacije gotovim novcem na šalterima banaka, zahvaljujući stalnom nastojanju banaka da povećaju broj ATM i POS uređaja. Tako je u 2013. godini u Bosni i Hercegovini bilo ukupno 1.368 ATM uređaja (u 2012, 1.284) i 20.402 POS terminala (u 2012, 19.320) [<http://www.cbbh.ba>, 28.04.2014.].

Očita je težnja da se racionalizacijom broja organizacionih dijelova naprave interne uštede, te je i u 2013. smanjen ukupan broj organizacionih dijelova. Broj poslovnih jedinica smanjen je sa 359 u 2012. godini na 340 u 2013., dok je broj organizacionih jedinica nižeg nivoa (agencije, šalteri...) smanjen sa 213 na 176. Samo je broj ispostava povećan, sa 342 u 2012. na 392 u 2013. godini [<http://www.cbbh.ba>, 28.04.2014.].

Prema ocjenama stručnjaka, brojke koje ukazuju na povećanje broja stanovnika i preduzeća korisnika Internet bankarskog poslovanja su posljedica porasta broja elektronski pismenih građana u kombinaciji sa stalnim kampanjama banaka koje kroz promovisanje elektronskog bankarstva nastoje rasteretiti svoje šaltere od velikog broja sitnih transakcija. Međutim, iako raste broj usluga elektronskog bankarstva u BiH, ono je i dalje jako daleko od prosjeka EU.

ZAKLJUČAK

U uslovima globalizacije, na sadašnjem stepenu razvoja, bankarstvo je duboko zahvaćeno političkim, privrednim, tehnološkim i demografskim promjenama. Sadašnji trend bankarstva u razvijenim i zemljama u tranziciji, odlikuje se implementacijom i razvojem elektronskog bankarstva. Inovacija i kreacija novih

bankarskih proizvoda i usluga, bazira se na primjeni nove informaciono-komunikacione tehnologije, pomoću kojih su pomjerene vremenske i prostorne granice tradicionalnog bankarstva i značajno je olakšan i pojednostavljen transfer novčanih sredstava.

Aktuelni procesi unutar bankarskog sektora Bosne i Hercegovine odlikuju se smanjenjem broja banaka, procesima spajanja i pripajanja banaka, likvidacijom, smanjenjem broja zaposlenih i zapošljavanjem mladih kadrova. U Bosni i Hercegovini je u toku dalji proces konsolidacije bankarskog sektora, karakterističan za ostale razvijene i zemlje u tranziciji. Usluge elektronskog bankarstva u Bosni i Hercegovini su u uzlaznom trendu. Po širini asortimana proizvoda ne zaostaju za onim koje pružaju banke razvijenih privreda. Sudeći prema empirijskim istraživanjima i dostupnosti podataka, sve banke u Bosni i Hercegovini, koje pružaju usluge elektronskog bankarstva, prije svega Internet bankarstva i mobilnog bankarstva i u budućem periodu će nastaviti pozitivan trend kvalitativnog i kvantitativnog poboljšanja i kreiranja novih bankarskih proizvoda.

LITERATURA

- [1] Radovanović, L. (2012). *Sistemi podrške odlučivanju*, Ekonomski fakultet, Brčko.
- [2] Vujović S. (2012). *Elektronsko poslovanje i poslovna inteligencija*, Fakultet za trgovinu i bankarstvo, Beograd.
- [3] Milosavljević, M., Mišković, V. (2011). *Elektronska trgovina*, Univerzitet Singidunum, Beograd.
- [4] Novaković, J. (2011). *Elektronsko poslovanje*, Fakultet za trgovinu i bankarstvo, Beograd.
- [5] Statistički podaci Centralne banke Bosne i Hercegovine.
- [6] www.bankarinter.com
- [7] www.ekonomist.rs
- [8] www.abcportal.info
- [9] www.cbbh.ba