



UNIVERZITET SINGIDUNUM
DEPARTMAN ZA POSLEDIPLOMSKE STUDIJE

Elektronsko poslovanje banaka u Republici Srbiji

-Master rad-

Mentor:

prof. dr Lidija Barjaktarović

Autor:

Ljiljana Milošević 2014/400714

Beograd, 2016.

SADRŽAJ

Uvod.....	3
1. Teorijski okvir elektronskog bankarstva.....	7
1.1. Istorijski razvoj elektronskog bankarstva	7
1.2. Prednosti i nedostaci elektronskog bankarstva	9
1.3. Elektronsko bankarstvo u Srbiji	11
1.3.1. Povoljna osnova razvoja e-bankinga u Republici Srbiji	13
1.3.2. Statistički podaci elektronskog poslovanja	20
1.3.3. Ključni indikatori poslovanja banaka u Srbiji	23
1.4. Elektronsko bankarstvo u zemljama sveta	26
1.5. Marketinške prakse e-trgovine i m-trgovine.....	29
2. Elektronske usluge Telenor banke	31
2.1. Troškovi održavanja računa	34
2.2. Otvaranje štednog računa.....	36
2.3. Bankomati	37
3. Paleta proizvoda Telenor banke.....	40
3.1. Plati ili odloži račune samo jednim klikom	41
3.2. Prenesi novac samo uz e-mail primaoca	42
3.3. Arhiviraj ili blokiraj karticu, kreiraj ili promeni PIN	43
3.4. Odredi svoje limite i kontroliši svoju potrošnju	45
4. Poslovanje Telenor banke	46
4.1. Osnovni podaci Telenor banke	47
4.2. Analiza bilansa uspeha Telenor banke za period 2013-2015. Godina	48
4.3. Sistem upravljanja rizicima u Telenor banci	50
4.3.1. Kategorizacija rizika u Telenor banci	51
4.3.2. Proces upravljanja rizicima Telenor banke	53
4.3.3. Organizacija upravljanja rizikom u Telenor banci	55
Zaključak	56
Literatura	58

Uvod

Savremeni fenomen globalizacije uslovljen pojavom interneta omogućio je brz protok informacija i kapitala i stvaranje jedinstvenog svetskog tržišta. Posmatrajući istorijski razvoj novca kao sredstva olakšanja razmene dobara i usluga, savremeni koncept globalizacije uslovio je pojavu novca kao informacije. Ovakav pristup novcu korelantan je sa razvojem novih tehnologija i ubrzanim tempom života.

Svedoci smo ubrzanog razvoja tehnologije koji omogućava pojednostavljenje poslovanja banaka, i to ne samo kao pružaoca usluga vec i u internim poslovima koji prate težišne aktivnosti banaka. Elektronsko poslovanje proizvod je svetskog fenomena globalizacije i razvoja informatičkih nauka, a elektronski novac najnoviji oblik novca gde on predstavlja informaciju pa je samim tim njegova fluentnost veća i brža. Na ovaj način primat gube nacionalne ekonomije a na scenu stupa globalna ekonomija i ceo svet kao ogromno tržište. Elektronsko poslovanje banaka jeste savremeni trend i proces čiji je razvoj u pivoju. Granice razvoja elektronskog poslovanja uslovljene su razvojem informacionih tehnologija, pri čemu poslovanje banaka više nije strogo vezano za ekonomsku nauku već prati tendenciju razvoja novih tehnologija u informacionim naukama. Cilj uvođenja elektronskog poslovanja u bankama jeste povećanje broja klijenata i uvećanje kapitala. Bankarski proizvodi postali su raznovrsni, a elektronsko poslovanje učinilo ih je lako dostupnima. Na ovaj način tržište bankarskih proizvoda se uvećalo, a za većinu bankarskih usluga više nije neophodno postojanje bankarskih ekspozitura i predstavnika. Sa tim u vezi smanjeni su interni troškovi poslovanja banaka, a savremena tehnologija omogućila je bržu, efikasniju i efektivniju obradu podataka. Republika Srbija ne predstavlja izuzetak u procesu globalizacije, pa je samim tim paleta bankarskih ponuda i usluga u konceptu elektronskog poslovanja sve veća. Koncept elektronskog poslovanja, banke koje posluju na teritoriji Republike Srbije počinju da uvode sa zakašnjenjem u odnosu na razvijene ekonomije sveta. Razlog kašnjenja predstavlja ekonomska nerazvijenost koja je uslovila slabu dostupnost novim informatičkim tehnologijama, pa samim tim i slabu informatičku pismenost stanovništva Republike Srbije. Aktuelni pokazatelji potvrđuju eksponencijalno uvećanje korišćenja personalnih računara, mobilnih telefona i dostupnost interneta. Građani Republike

Srbije na ovaj način postaju deo globalnog tržišta pa samim tim i interesna svera banaka za uvođenje novih tehnologija u domenu elektronskog poslovanja i elektronskog bankarstva.

Velike svetske banke prepoznale su potrebu čoveka za informacijama i vremenom. Elektronsko poslovanje banaka suštinski je izmenilo tradicionalno bankarstvo, a uvećalo paletu proizvoda. Na taj način elektronsko bankarstvo je promenilo način obavljanja svakodnevnih bankarskih poslova svojim korisnicima. Inovacije u bankarstvu, potkovane najsavremenijim tehnologijama omogućile su bankama da u svojoj ponudi imaju integrisane proizvode i usluge. Potreba klijenata banaka za lako dostupnim i jednostavnim za korišćenje finansijskim uslugama je rastuća, što predstavlja izazov da se u budućnosti finansijske institucije nadograđuju i usavršavaju. Cilj ovog rada biće da prikaže elektronsko poslovanje banaka u Republici Srbiji, na primeru Telenor banke. Telenor banka predstavlja jedinu banku koja posluje na teritoriji Republike Srbije, a u potpunosti je oslonjena na elektronski način poslovanja. Poslovanje Telenor banke u potpunosti je oslonjeno na savremene informacione tehnologije i u potpunosti je elektronsko.

Predmet istraživanja

Predmet istraživanja ovog rada biće da prikaže elektronsko poslovanje, kao mladu i novu sveru poslovanja banaka u Republici Srbiji. Iako je oblast informatičkih tehnologija naučna oblast koja se veoma brzo razvija, težište prilikom pisanja rada dato je na uslužnim elektronskim delatnostima banaka koje posluju na teritoriji Republike Srbije. Tržište Republike Srbije odlikuje manjak konkurencije u domenu pružanja usluga elektronskog poslovanja u bankarskom sektoru. Takođe, tržište Republike Srbije mlado je i nedovoljno iskorišćeno budući da upotreba interneta i novih tehnologija predstavlja funkciju koja se uvećava iz godine u godinu. Sa tim u vezi banke koje posluju na teritoriji Srbije imaju prostora za dodatnim unapredjenjem usluga koje pružaju.

Cilj istraživanja

Naučni cilj istraživanja biće da utvrdi teorijski okvir elektronskog poslovanja banaka, moguće pravce razvoja i mogućnosti unapređenja proizvoda i usluga banaka koje se zasnivaju na mobilnom i internet bankarstvu. Društveni cilj istraživanja biće da kroz analizu usluga elektronskog bankarstva na primeru banaka koje posluju na teritoriji Republike Srbije pokaže pravac razvoja ovakvog oblika bankarskog poslovanja. U okviru studije slučaja analiziraće se Telenor banka, elektronske usluge koje ona pruža i uspešnost samog poslovanja banke.

Hipoteza istraživanja

Glavna hipoteza: Elektronsko bankarstvo mlada je bankarska usluga na teritoriji Republike Srbije i ima dobru osnovu za unapređenje. Glavna hipoteza biće dokazana na konkretnom primeru poslovanja Telenor banke i mogućnostima koje pružaju platforme i aplikacije iz domena elektronskog poslovanja ove banke.

Sporedne hipoteze su:

H1: *Elektronsko bankarstvo omogućava klijentima da u svakom trenutku, na bilo kom mestu, mogu obavljati elektronske transakcije i konverzije, kao i imati pristup informacijama i transakcijama, bez čekanja u redovima, uz niske troškove pristupa kreirajući dobar imidž banaka.* – Ova hipoteza će biti dokazana u prvoj temi rada gde će se odrediti prednosti i nedostaci elektronskog bankarstva.

H2: *Elektronsko bankarstvo u Republici Srbiji ima dobru osnovu za razvoj, budući da se u prethodnih deset godina beleži rast upotrebe informacionih tehnologija* – Ova hipoteza će biti dokazana u prvoj temi rada gde će biti prikazani konkretni podaci kojima raspolaže Republički Zavod za statistiku i Evropski statistički biro.

H3: *Platforme i aplikacije koje su dostupne u Telenor banci iz domena elektronskog bankarstva, savremene su i jednostavne za korišćenje.* – Ova hipoteza će biti dokazana u delu rada koji se bavi paletom proizvoda Telenor banke.

Metode istraživanja

U radu će se koristiti osnovne, opštenaučne i posebne metode. Od osnovnih metoda korišće se metod analize (analiziraće se elektronsko poslovanje Republike Srbije kroz statističke podatke) sinteze (ova metoda će se ogledati u spajanju elektronskog poslovanja sa *e-bankingom*, *e-trgovinom* i *m-trgovinom*), induktivna i deduktivna metoda (u okviru ovih metoda kretaće se od opštih ka posebnim delovima i obrnuto).

Od opštenaučnih metoda, korišće se statistička metoda (statistički prikaz elektronskog poslovanja Republike Srbije, kroz podatke kojima raspolaže Republički zavod za statistiku), a od posebnih metoda u radu će se koristiti metod studije slučaja na konkretnom primeru poslovanja i palete proizvoda Telenor banke u Republici Srbiji.

Struktura rada:

Rad na temu: Elektronsko poslovanje banaka u Republici Srbiji strukturno će biti podeljen u četiri tematske celine.

I deo rada baviće se teorijskim okvirima elektronskog poslovanja banaka, sa posebnim osvrtom na elektronsko poslovanje banaka na teritoriji Republike Srbije.

II deo rada predstavljaće osvrt na elektronske usluge Telenor banke. Kroz ovu tematsku celinu autor će predstaviti elektronske usluge Telenor banke, pri čemu se pravi osvrt na internet i mobilno bankarstvo u okviru jedinstvenih korisničkih usluga.

III deo rada objasniće paletu proizvoda Telenor banke i način upotrebe istih.

IV deo rada kroz dostupne finansijske izveštaje predstavljaće analizu poslovanja Telenor banke i politiku upravljanja rizika Telenor banke.

1. Teorijski okvir elektronskog bankarstva

Prvi deo rada predstavljaće teorijski okvir elektronskog bankarstva. U ovom delu rada biće reči o istorijskom razvoju elektronskog bankarstva, prednostima i nedostacima elektronskog bankarstva i razvoju elektronskog bankarstva u Republici Srbiji.

1.1. Istorijski razvoj elektronskog bankarstva

Razvoj elektronskog bankarstva je vezan za IT koji u obradi prenosa podataka i informacija sa sobom nosi velike promene u tehnologiji a ujedno i u poslovanju banaka i ostalih finansijskih institucija. Radi omogućavanja obavljanja bankarskih poslova i van nacionalnih granica osnovan je međunarodni međubankarski platni sistem SWIFT (eng. *Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication*).

Kao prvi elektronski transfer novca može se okarakterisati slanje novca telegrafom koji je jos davne 1918.godine započela Banka za Federalne Rezerve u Sjedinjenim Američkim Državama. Kasnije, sa pojavom PC računara omogućeno je da se neki bankarski poslovi obavljaju sa radnog mesta ili kuće korisnika. Dodavanje softvera i telefonske mreže za komunikaciju ličnom računaru omogućeno je bankama da po prvi put deo poslova direktno stave na korišćenje svojim korisnicima.

Pojavom android mobilnih telefona otvorene su nove mogućnosti. Banke danas mogu da ponude svoje bankarske, brokerske i usluge osiguranja preko mobilnih telefona, tableta ili pejdžera.¹ Vremenom sa porastom potreba korisnika raste i njihovo očekivanje u vidu poboljšanja kvaliteta bankarskih usluga. Glavni cilj automatizacije bankarskog sistema kao i uvođenja elektronskog plaćanja bio je skraćivanje birokratije, plaćanje zasnovano na papiru kao i čekanja u redovima. Sa tim u vezi korisnici su dobili mogućnost korišćenja bankarskih usluga 24 časa, 7 dana u nedelji.

Brzi protok informacija preko interneta naveo je banke da poboljšaju kvalitet i dostupnost informacija radi bolje komunikacije sa korisnicima svojih bankarskih usluga bez prostornog i vremenskog ograničenja. Danas, da bi klijent banke koja pruža usluge

¹ Proširenje bankarskih i brokerskih institucija na kanale mobilnih servisa izvršeno je agresivno. Većina evropskih finansijskih institucija ponudila je kompletno mobilno poslovanje svojim korisnicima. 1999. godine oko 90 % banaka u Evropi već je u svojoj ponudi imalo neku od formi mobilnog bankarstva.

internet bankarstva, koristio elektronsko bankarstvo potrebno je samo da ima pristup internetu i da zna šifre koje su mu potrebne za korišćenje svog računa u internet banci.

„Strategija višestrukih kanala distribucije na početku ovog veka postala je najznačajniji model poslovanja u Evropi. Istraživanja ukazuju na tri glavna poslovna modela elektronskog bankarstva u Evropi :

- *Upravljanje odnosa sa klijenom* – Banka je usredsređena na upravljanje odnosom između banke i klijenta sa ciljem da se razvije i očuva dugoročna saradnja.
- *Specijalisti za određene potrebe* – Banka je usredsređena na rešavanje određene vrste problema klijenata.
- *Niže cene usluga* - Banka pruža standardizovane usluge velikom broju klijeneta i na taj način postiže niže jedinične troškove i niže cene usluga. U takvoj situaciji najprihvatljiviji su internet i telefonija, zbog svojih specifičnih karakteristika brzine, prilagodljivosti i niskih cena, kao i idealni distributivni kanali bankarskih usluga.”²

„Elektronsko bankarstvo se može posmatrati kao skup raznovrsnih načina izvođenja finansijskih transakcija upotrebom informacionih i telekomunikacionih tehnologija“³

² Jovanović P, „Kompetentnost projektnih menadžera“, Udruženje za upravljanje projektima Srbije, str. 56, Beograd, 2008 godine

³ Vuksanovic E., „Elektronsko bankarstvo“, Fakultet za bankarstvo, osiguranje i finansije, Institut ekonomskih nauka, Beograd, 2006 godina

1.2. Prednosti i nedostaci elektronskog bankarstva

Elektronsko bankarstvo ima mnoštvo prednosti i nedostataka.

Prednosti postoje za banku i za klijenta, kao fizičkog i kao pravnog lica. Prednosti su sledeće:

- **Banka:** bržim reagovanjem na promene koje se dešavaju na tržištu banka stiče veći ugled i poboljšava svoj imidž, kako kod klijenata tako i kod konkurencije.
- **Klijentima (fizičkim i pravnim licima):** Ušteda vremena pri brzini obavljanja transakcija, dostupnost svom računu 24h svakoga dana u nedelji, niži troškovi korišćenja usluga.

Najjeftiniji način obavljanja bankarskih poslova jeste putem elektronskog bankarstva. Tradicionalnim bankarstvom mnogo vremena se utroši za odlazak u banku, čekanju u redovima, da se popune potrebni obrasci itd. Uvođenjem elektronskog bankarstva potrebno je samo prijaviti se u svoju internet banku i izvršiti transakciju novca. Pored uštede vremena, elektronsko bankarstvo štedi i novac na taj način što je provizija niža od one u klasičnom bankarstvu.

Nedostaci elektronskog bankarstva najviše su izraženi u tome što ne postoji univerzalna zakonska regulativa bez obzira što se elektronsko bankarstvo razvilo na globalnom nivou, već je ona drugačija od zemlje do zemlje, pa samim tim i korisnici osecaju nesigurnost pri vršenju svojih poslova. Takođe kod pojedinaca postoji odbojnost prema inovacijama, strah od zloupotrebe elektronskog bankarstva u nedozvoljene svrhe, kao i nedostatku privatnosti.

U zatvorenim mrežama za elektronsku razmenu podataka, banke se osiguravaju postupcima utvrđivanja identiteta i ovlašćivanja ljudi koji imaju pristup mreži. Međutim, mehanizmi pravne i tehničke zaštite nisu dovoljni da osiguraju hakerske upade i neautorizovne pristupe u otvorenim mrežama. Zbog toga određenim kriptografskim

tehnologijama, koje uključuju autentikaciju⁴, digitalni sertifikat i potpis, definiše se nova infrastruktura čija je osnovna svrha da viši nivo integriteta⁵ poruke i verifikaciju pristupa.

Tabela 1 – Prednosti i nedostaci elektronskog bankarstva

Prednosti elektronskog bankarstva	Nedostaci elektronskog bankarstva
niži troškovi pristupa i korišćenja usluga	odsustvo sigurnosti pri obavljanju poslovanja
dostupnost 24x7x365 i ušteda u vremenu	nepostojanje zakonske regulative
brzina transakcije	nedostatak privatnosti i otuđenosti
digitalni zapis svake transakcije.	odbojnost prema inovacijama
dostupnost informacijama	opasnosti od zloupotrebe internet bankarstva u kriminalne svrhe
veći ugled i imidž na tržištu	
brže reagovanje na promene u okruženju	
veći tržišni prodor	
korišćenje interneta radi oglašavanja prodaje novih finansijskih proizvoda	

Izvor: Sopstvena izrada autora prema podacima iz teksta

Dobra strana uvođenja bankarskog poslovanja je to što osim mogućnosti korišćenja usluga 24 časa dnevno efikasnija je komunikacija sa klijentima bez prostornog ograničenja. Elektronsko bankarstvo se može obavljati sa bilo kog mesta na svetu.

Elektronsko bankarstvo omogućava klijentima da u svakom trenutku, na bilo kom mestu, mogu obavljati elektronske transakcije i konverzije, kao i imati pristup informacijama i transakcijama, bez čekanja u redovima, uz niske troškove pristupa kreirajući dobar imidž banaka. Ova sporedna hipoteza je dokazana kroz prednosti i nedostatke elektronskog bankarstva.

⁴ Postupak pomoću kojeg se utvrđuje da li je neka osoba stvarno ona kojom se predstavlja.

⁵ Integritet je kontrolisanje zaštite podataka i kompjuterskih resursa od bilo kog namernog ili nenamernog upada, obezbeđujući ispravnost i kompletnost informacija.

1.3. Elektronsko bankarstvo u Srbiji

Temelj i polazna osnova za reformisanje bankarstva u Srbiji je Projekat NBS o „Strategiji restriktuiranja bankarskog sistema“. Četri faze pomoću kojih se odvijao postupak sprovođenja ovog projekta 2001.godine su: "Putem procesa odvajanja dobrih i zdravih banaka od kapitalno slabih i poslovnih loših banaka; Putem spajanja i pripajanja domaćih licenciranih banaka, koje se moraju do 30.06.2001. godine dokapitalizovati, saglasno propisanom nivou i posvećenom limitu osnivačkog akcionarskog kapitala i Putem izdavanja dozvola inostranim bankama da mogu u Srbiji osnivati svoje samostalne banke i druge afilacije." ⁶

Interesovanje za elektronsko bankarstvo kao i za elektronski novac je podeljeno. Kod jednog dela populacije postoji a kod drugog se poslovanje jos uvek bazira na tradicionalnom, gotovina- cek- račun, poslovanju uz nepoverenje i prisustvo otpora prema inovacijama. Paleta proizvoda elektronskog bankarstva se širila munjevito, u kratkom vremenskom periodu, preko personalnog računara ili android mobilnih telefona moguće je izmirivanje obaveza, pristup platnim nalogima, pregled tekućih računa pregled promena, prijem i slanje personalnih poruka.

Platne kartice počinju da se primenjuju uvođenjem ATM-a i POS terminala sa težnjom da klijentima ponude značajnije povećani obim palete proizvoda. Uglavnom sve banke imaju u ponudi međunarodno važeće kartice (*Diners, Master, Visa, American Express...*). Klijenti internet banke imaju pristup banci i bankarskim uslugama tokom celog dana, što predstavlja najveću prednost elektronskog bankarstva.

U toku poslednje decenije sprovedeno je niz reformi u ekonomskom finansijskom sektoru u Republici Srbiji, pri čemu je preduslov elektronskog razvoja bila potreba reformisanja platnog sistema. Zasnovan u celini na međunarodnim standardima i praksi razvijenih zemalja EU, Republika Srbija ima savremeni i efikasni platni sistem.

Banke su u Republici Srbiji sa kašnjenjem krenule sa ponudom elektronskog bankarstva, ali su to iskoristile kao svoju prednost imajući u vidu iskustvo banaka iz

⁶ Izvor:, <http://www.nbs.rs/>, dostupno dana 20.04.2015. godine

zemalja Evropske Unije i uvele su veoma sigurne sisteme zaštite za servise elektronske banke.

Elektronsko bankarstvo i njegova primena u različitim sektorima nacionalne privrede povećava međuzavisnost i povezanost računarskih mreža javnih i privatnih organizacija uključenih u međunarodne i domaće ekonomske aktivnosti. Elektronsko poslovanje je pokretač svetskog privrednog rasta u eri globalnog razvoja svetske privrede i društva a ako njegova primena izostane to vodi ograničavanju razvoja nacionalne privrede.

Ono što bi trebalo da unapredi i modernizuje platni promet u Republici Srbiji i sa inostranstvom jeste uvođenje instituta elektronskog novca. Novi Zakon o platnim uslugama koji je usvojen u Skupštini Srbije a počeo je da se primenjuje od 08.oktobra 2015. godine prvi put reguliše i plaćanje preko interneta i mobilnih telefona.

Zakon omogućava veću konkurenciju u platnom prometu, uvodi platne institucije i instituciju elektronskog novca, uređuje tri oblasti: platni sistem zemlje, elektronski novac i platni promet, a takođe i povećava zaštitu korisnika tih usluga i konkurentnost na tržištu. Sve poslove, osim stambenih kredita i oročene štednje, građani sada mogu obavljati preko pružalaca platnih usluga bez odlaska u banku. Zakona o platnim uslugama omogućava veću i raznovrsniju ponudu kratkoročnih kredita, kreditnih i platnih kartica, niže troškove provizije prilikom plaćanja, manje troškove konverzije valuta, poslovanja i povoljnijeg investicionog ambijenta, uz otvaranje novih radnih mesta.

1.3.1. Povoljna osnova razvoja e-bankinga u Republici Srbiji

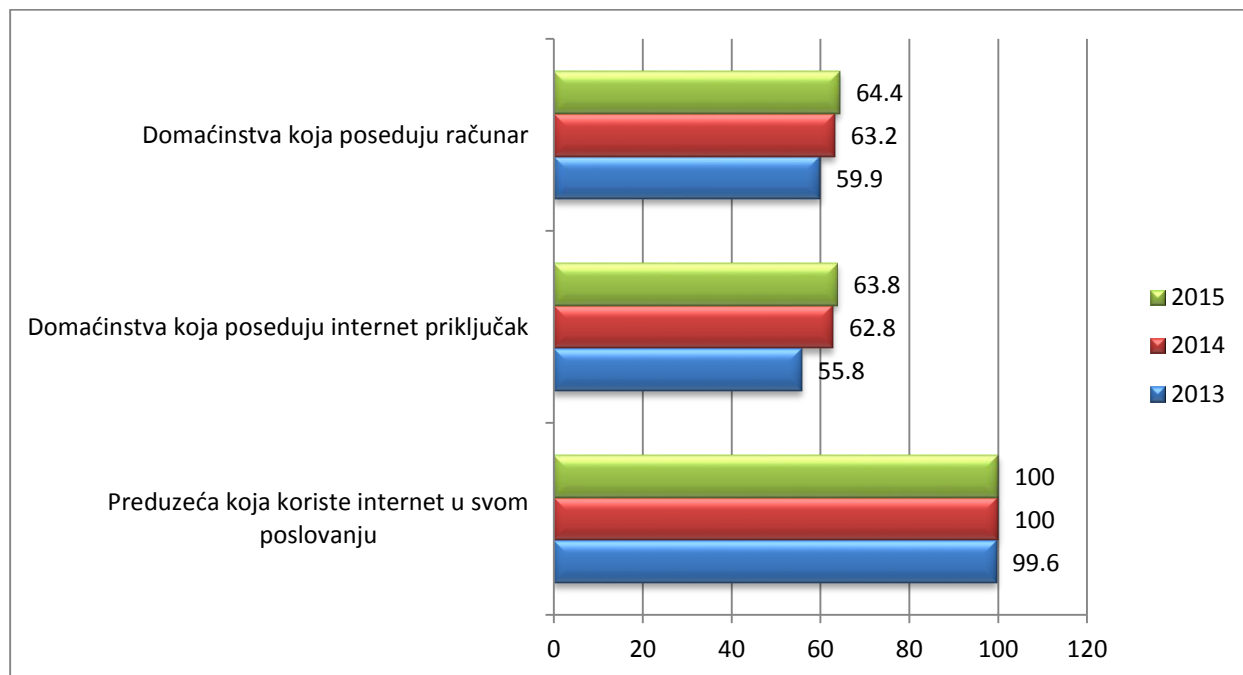
Telenor banka uvidela je konkurentnu prednost mladog tržišta za elektronske usluge, kakvo je tržište Republike Srbije na kome je prikazana tendencija rasta upotrebe personalnih računara, mobilnih telefona i dostupnosti interneta. Budući da je upotreba interneta u Republici Srbiji eksponencijalna funkcija koja će sigurno u narednim godinama pokazivati rast, tržište Republike Srbije ima dobre polazne karakteristike za uspešno implementiranje elektronskog poslovanja u bankama.

Prema podacima Republičkog Zavoda sa statistiku ⁷ u 2015.godini 91,4% stanovništva Republike Srbije koristi mobilni telefon što u apsolutnoj vrednosti iznosi preko 5.050.000 lica.

Prikazana je tendencija rasta upotrebe personalnih računara i interneta. Prema prikazanim podacima broj internet priključaka u Republici Srbiji predstavlja polaznu osnovu za uspešno elektronsko poslovanje banaka. U poslovanju preduzeća internet je zastupljen 100 %. Takvo činjenično stanje ide u prilog tome da se savremeno poslovanje ne može obavljati bez primena novih tehnologija i elektronskih oblika poslovanja, uključujući i internet.

⁷ "Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u RS 2015.godine", str. 22, Republički Zavod sa statistiku, Beograd, 2015.godina

Grafikon 1 - **Procenat korišćenja računara i interneta u domaćinstvima i preduzećima u Republici Srbiji od 2013. do kraja 2015. godine.**⁸



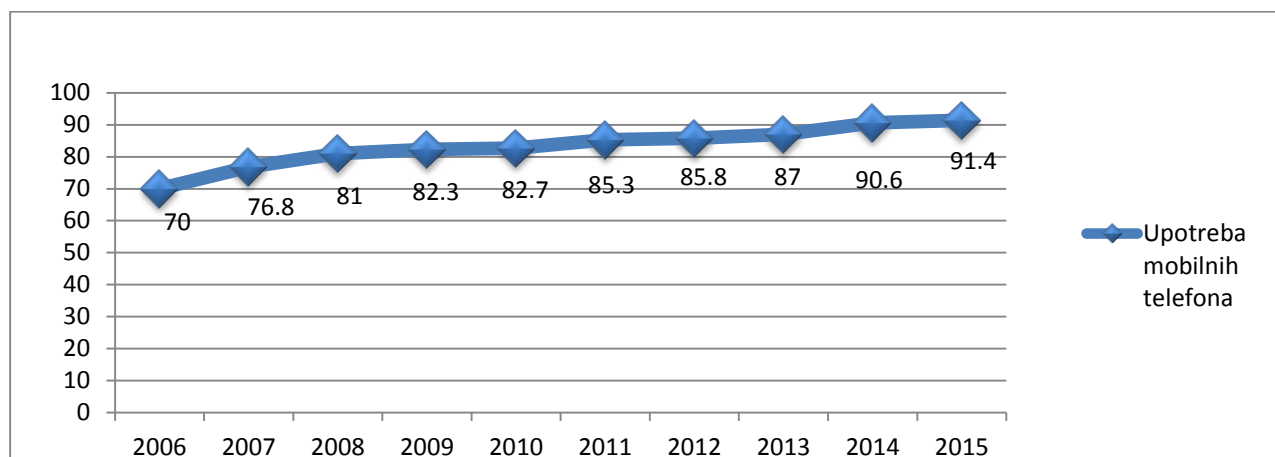
Izvor: Samostalna izrada autora prema podacima dostupnim na internet stranici Republičkog zavoda za statistiku

U 2015. godini broj lica koja koriste mobilni telefon u odnosu na 2014. godinu uvećao se za više od 50.000.⁹ Posmatrajući tendenciju rasta upotrebe mobilnih telefona u Republici Srbiji, da se izvesti zaključak da ovaj pokazatelj ide u prilog razvoju internet i mobilnog bankarstva.

⁸ Izvor: <http://webzrs.stat.gov.rs/WebSite/>, dostupno dana 04.04.2016. godine

⁹ "Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u RS 2015.godine", str.22, Republički Zavod sa statistiku, Beograd, 2015.godina

Grafikon 2 - Upotreba mobilnih telefona u vremenskom periodu od 2006. do 2015. godine.



Izvor: Samostalna izrada autora prema podacima dostupnim na internet stranici Republičkog zavoda za statistiku

Razvojem IT tehnologije u oblasti industrije SMARTFONA oni postaju dostupniji i za tržište Republike Srbije. Prema podacima kojima raspolaže Republički Zavod za statistiku pristupanje internetu pomoću mobilnih telefona u 2015. godini uvećalo se za 6,9% u odnosu na 2014. godinu i iznosi 67,9% ispitanih domaćinstva u istraživanju koje je na republičkom nivou izvršio Republički zavod za statistiku, a tiče se upotrebe informaciono – komunikacionih tehnologija. Ova istraživanja sprovode se po metodologiji Evrostata.¹⁰

Razvoj informaciono – komunikacionih tehnologija polako vrše transformaciju društva u Republici Srbiji, pretvarajući ga u “informatičko društvo”. Međutim zbog loših ekonomskih pokazatelja koji prate privredna kretanja u Republici Srbiji, ovaj razvoj teče sporije i sa znatnim zakašnjenjem u odnosu na razvijenije ekonomije Evrope i sveta.

„Ostvarivanje konkurentne prednosti upotrebom informacionih i komunikacionih tehnologija zahteva kontinuirano investiranje u funkcionalna područja koja će omogućiti stvaranje dodatne vrednosti.“¹¹

Interesantan je podatak koji svedoči brzini razvoja IT tehnologije je taj da 1998. godine čak 98% banaka u SAD nije raspolagalo internet sajtovima.¹² Ovo se da

¹⁰ Evrostat je statistički biro Evropske Unije, osnovavan sa ciljem usaglašavanja parametara i metodologija statističke obrade na teritoriji Evropske Unije.

¹¹ Sanader D. (2014), *Mobilno bankarstvo-Novi trend u savremenom bankarskom sektoru*, Beograd, str.88

objasniti time da su početna ulaganja u internet poslovanje predstavljena kao veća od potencijalne koristi. Ovaj vakum u SAD iskoristile su mnoge firme, koje uzgred rečeno nisu iz bankarskog sektora, i počele su da se bave uslugama elektronskog poslovanja. "Prva virtualna banka na internetu bila je Securiy First Networ Bank iz Atlante I pojavila se 1995. godine."¹³

Posmatrajući podatke Republičkog zavoda za statistiku korišćenje interneta u 2015. godini uvećalo se u odnosu na 2014. godinu u apsolutnom iznosu za 100.000 lica koja koriste internet svakog dana. Naime, podaci pokazuju da preko 2.950.000 lica u Republici Srbiji koristi internet skoro svakog ili svakog dana. Internet je danas široko dostupan, cene su prihvatljive za tržište Srbije, a informatička pismenost uzlazna je funkcija. Mnoge profesije vezane su za svakodnevno korišćenje interneta, a danas se za dobijanje brzih i pouzdanih informacija najčešće upotrebljava upravo internet.

Republički zavod za statistiku je sproveo anketu na uzorku od 2400 domaćinstava u vremenskom periodu od 10 - 31. marta 2015. godine i ona je prikazala da 12.9% ispitanih lica koristi internet bankarstvo, od čega je najveći procenat lica starosti između 35-44 godine - 20.1% ispitanika. Podaci dobijeni ovim istraživanjem pokazuju da elektronsko bankarstvo nije u dovoljnoj meri zastupljeno u Republici Srbiji.

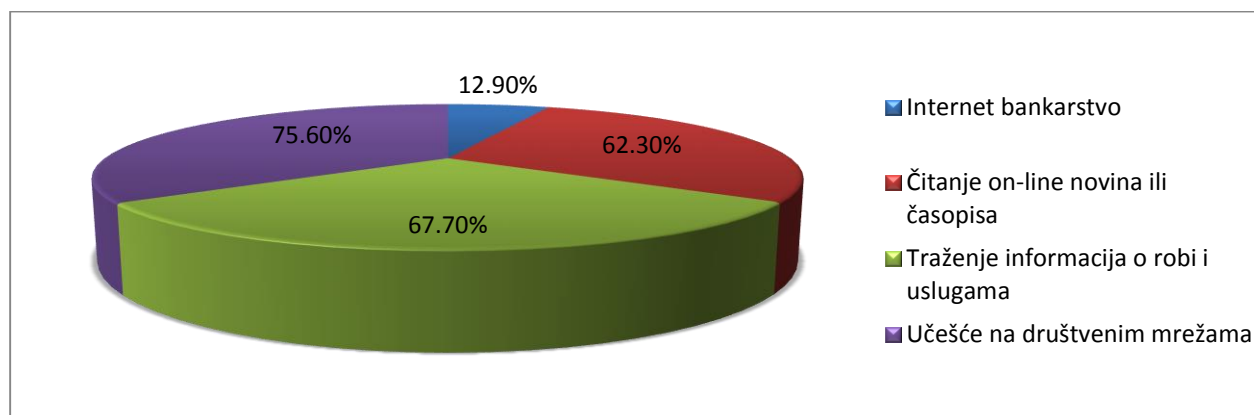
Slična istraživanja rađena na teritoriji zemalja Evropske Unije od strane statističkog biroa Evropske unije (Eurostat) pokazuju da procenat korišćenja interneta u svrhe elektronskog bankarstva na nivou Evropske Unije u 2015. godini iznosi 46%.¹⁴

¹² Hadžić M. (2009), *Bankarstvo*, Univerzitet Singidunum, Beograd, str. 53.

¹³ Ibidem str. 54.

¹⁴ Izvor <http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&plugin=1&language=en&pcode=tin00099>, dostupno dana 12.05.2016. godine

Grafikon 3 - Tipovi korišćenja internet u 2015. godini u Republici Srbiji



Izvor: Samostalna izrada autora prema podacima dostupnim na internet stranici Republičkog zavoda za statistiku

Istraživanja koja sprovodi Evrostat pokazuju da je upotreba interneta u svrhe internet bankarstva u poslednjih 10 godina u Evropskoj Uniji gotovo duplirana sa 25% na 46%. Tako, na primer, u 2015. godini, usluge elektronskog bankarstva u Norveškoj koristi 90% posto ispitanika koji koriste internet, u Finskoj 86%, u Mađarskoj 34% itd.

Rastući trend primene savremenih tehnologija u Republici Srbiji nije u potpunosti uslovio promenu bankarskog poslovanja. Naime, u Republici Srbiji posluju banke koje nisu u potpunosti implementirale mobilno bankarstvo i druge vidove elektronskog poslovanja. Razlog možemo naći u troškovima implementiranja ovakvih tehnologija i riziku koji se stvara velikim ulaganjem. Međutim, slobodno možemo reći da menadžment nekih banaka nije prepoznao savremene tendencije razvoja kako svakodnevnih životnih tokova, tako i bankarskog poslovanja.

Tabela 2 - **Spisak banaka na tržištu Srbije, zajedno sa vrstama elektronskog bankarstva koje podržavaju**

Naziv banke	Oblici elektronskog bankarstva		
	Online (home) bankarstvo	Internet (web) bankarstvo	Mobilno bankarstvo
AGROINDUSTRIJSKO KOMERCIJALNA BANKA "AIK BANKA"	Ne	Da	Ne
ALPHA BANK SRBIJA	Ne	Da	Ne

a.d.			
BANCA INTESA AKCIONARSKO DRUSTVO	Da	Da	Da
"BANKA POŠTANSKA ŠTEDIONICA AKCIONARSKO DRUŠTVO BEOGRAD"	Da	Da	Da
CRÉDIT AGRICOLE BANKA SRBIJA	Ne	Da	Da
CREDY BANKA AKCIONARSKO DRUSTVO	Ne	Da	Ne
ČAČANSKA BANKA AKCIONARSKO DRUSTVO	Ne	Da	Ne
DUNAV BANKA AKCIONARSKO DRUŠTVO	Ne	Da	Ne
ERSTE BANK AKCIONARSKO DRUŠTVO	Ne	Da	Da
EUROBANK AKCIONARSKO DRUŠTVO	Da	Da	Da
FINDOMESTIC BANKA a.d.	Ne	Da	Ne
HYPO-ALPE-ADRIA BANKA	Da	Da	Ne
"JUGOBANKA JUGBANKA" a.d	Ne	Ne	Ne
JUBMES BANKA a.d.	Da	Da	Ne
KBC BANKA a.d.	Ne	Da	Da
KOMERCIJALNA BANKA a.d	Ne	Da	Da
„MARFIN BANK“ AKCIONARSKO DRUŠTVO	Ne	Da	Ne
MOSKOVSKA BANKA a.d.	Da	Ne	Ne
NLB BANKA a.d	Ne	Da	Da
OPPORTUNITY BANKA A.D	Ne	Da	Ne
OTP BANKA Srbija a.d.	Ne	Da	Da
PIRAEUS BANK a.d	Da	Ne	Ne
ProCredit BANK a.d	Ne	Da	Da

RAIFFEISEN BANKA a.d	Ne	Da	Da
SBERBANK SRBIJA a.d	Ne	Da	Ne
SOCIÉTÉ GÉNÉRALE BANKA SRBIJA a.d.	Ne	Da	Da
SRPSKA BANKA a.d	Ne	Da	Da
UNICREDIT BANK SRBIJA a.d	Ne	Da	Da
VOJVOĐANSKA BANKA a.d.	Ne	Da	Da

Izvor: Dr Miljana Ljubić, "Kvalitet usluge u internet bankarstvu", 9, Naučno-stručni skup "Quality 2015", strana 150.

Na osnovu pregleda datog u tabeli uočava se konkurentska prednost Telenor banke koja se u svom poslovanju oslanja na sva 3 oblika elektronskog bankarstva. Podaci dati u istraživanju rađenom 2015. godine pokazuju da banke koje posluju u Republici Srbiji, osim Jugobanke i Moskovske banke pružaju usluge internet bankarstva, a njih 15 pružaju usluge mobilnog bankarstva.

Elektronsko bankarstvo u Republici Srbiji ima dobru osnovu za razvoj, budući da se u prethodnih deset godina beleži rast upotrebe informacionih tehnologija. – Sporedna hipoteza je dokazana u ovom delu rada, budući da se na osnovu statističkih podataka Republičkog zavoda za statistiku uočava porast upotrebe informatičkih tehnologija, kao osnove za implementaciju elektronskog načina poslovanja banaka.

1.3.2. Statistički podaci elektronskog poslovanja

Tabela 3 – Procenat korišćenja računara i interneta u domaćinstvima i preduzećima u Srbiji od 2006. do kraja 2014. godine

Godina	Domaćinstva koja poseduju računar	Domaćinstva koja poseduju internet priključak	Preduzeća koja koriste internet u svom poslovanju
2006	26,5	18,5	90,2
2007	34,0	26,3	90,6
2008	40,8	33,2	91,5
2009	46,8	36,7	94,5
2010	50,4	39,0	96,8
2011	52,1	41,2	97,2
2012	55,2	47,5	97,7
2013	59,9	55,8	99,6
2014	63,2	62,8	100,0

Izvor: Sopstvena izrada autora prema podacima preuzetih sa www.nbs.rs dana 25.04.2015.

Tabela 4 – Transakcije plaćanja izvršene preko interneta korišćenjem platnih kartica (broj i vrednost transakcija u 2013., 2014. i prvom kvartalu 2015. godine¹⁵)

Valuta	Broj transakcija	Vrednost transakcija	Broj transakcija	Vrednost transakcija	Broj transakcija	Vrednost transakcija
	I kvartal 2015.		2014. godina		2013. godina	
RSD	171.914	770.431.019,2 ₃	503.687	2.422.626.438,55	186.701	1.027.509.125,13
EUR	219.302	12.101.585,36	790.340	45.559.955,18	870.783	44.251.734,49
USD	208.452	6.049.498,32	638.387	22.328.001,91	507.985	18.286.889,52
GBP	22.253	1.048.665,93	80.307	4.238.000,76	73.570	3.548.695,97
CHF	1.204	203.657,31	3.724	641.642,75	2.452	369.586,95

Izvor: Sopstvena izrada autora prema podacima preuzetih sa www.nbs.rs dana 25.04.2015.

Na osnovu datih tabela dolazimo do zaključka da je broj i vrednost transakcija na osnovu Internet trgovine bila manja u 2013. godini. U Srbiji je u 2014.godini 35,5% korisnika interneta kupovalo onlajn, što je svakako niže u odnosu na evropski prosek (blizu 60%), ali svakako možemo reći da je elektronska kupovina sve rasprostranjenija u Republici Srbiji jer je u 2014.godini u odnosu na 2013.godinu bilo više transakcija putem internet trgovine.

¹⁵ Transakcije plaćanja obavljene plaćanjem robe i usluga na internetu platnim karticama / internet platnim karticama, po valutama.

Tabela 5 - Broj klijenata po vrstama pojedinih platnih usluga u prvom kvartalu 2015. godine

KVARTAL	I
Ukupan broj klijenata	8.774.395
USLUGA	
Internet bankarstvo	1.209.521
Telefonsko bankarstvo	106.069
Mobilno bankarstvo	218.456
Trajni nalog	284.286
Internet bankarstvo-platna kartica	2.074.435
Internet bankarstvo-internet kartica	82.660

Izvor: Sopstvena izrada autora prema podacima preuzetih sa www.nbs.rs dana 25.04.2015.

Tabela 6 – Broj klijenata po vrstama pojedinih platnih usluga u 2014. i 2013. godini po kvartalima

	2014. godina				2013. godina			
KVARTAL	I	II	III	IV	I	II	III	IV
Ukupan broj klijenata	8.517.231	8.561.581	8.671.761	8.811.973	8.446.666	8.408.376	8.452.502	8.475.949
USLUGA								
Internet bankarstvo	1.019.637	1.061.917	1.085.998	1.153.611	892.905	924.730	962.684	991.424
Telefonsko bankarstvo	82.260	88.806	87.778	98.901	68.557	70.209	74.149	78.773
Mobilno bankarstvo	103.212	110.721	137.157	179.724	72.252	81.374	87.091	97.150
Trajni nalog	258.220	270.024	270.127	279.006	214.283	224.204	236.282	249.676
Internet bankarstvo-platna kartica	1.902.405	1.935.622	1.977.729	2.046.054	1.734.675	1.778.032	1.838.651	1.801.724
Internet bankarstvo-internet kartica	70.197	72.326	76.070	80.074	58.598	63.331	65.090	68.298

Izvor: Sopstvena izrada autora prema podacima preuzetih sa www.nbs.rs dana 25.04.2015.

Što se tiče broja klijenata jasno se može videti da je u 2014. godini u I kvartalu bilo više klijenata, od kojih je najviše koristilo internet bankarstvo, nakon toga internet bankarstvo putem platnih kartica, trajne naloge, mobilno bankarstvo, telefonsko bankarstvo i na kraju internet bankarstvo putem internet kartice. Na dijagramu broj 3 se može videti broj korisnika usluga el. bankarstva u 2013. i 2014. godini, gde se zaključuje da je broj korisnika bio veći u 2014. godini.

Tabela 7– Elektronski prenos sredstava u 2013., 2014., i do kraja marta 2015.

	Broj transakcija	Vrednost transakcija	Broj transakcija	Vrednost transakcija	Broj transakcija	Vrednost transakcija
	2015. godina		2014. godina		2013. godina	
Elektronski prenos sredstava	21.332.624	3.120.331	87.880.894	12.684.589	82.956.686	12.668.634
Internet bankarstvo ¹⁶	20.870.510	3.118.444	86.731.037	12.680.214	82.346.926	12.666.801
Mobilno bankarstvo ¹⁷	362.357	1.645	870.394	3.695	588.836	1.809
ATM	99.757	243	279.463	680	20.924	25

Izvor: Sopstvena izrada autora prema podacima preuzetih sa www.nbs.rs dana 25.04.2015.

Bezgotovinski prenos nas interesuje u pogledu elektronskog prenosa sredstava, gde je broj transakcija bio malo veći u 2014. godini u odnosu na 2013. godinu, kao i vrednost transakcija. U prvom kvartalu 2015. godine broj transakcija je jako visoka. Internet bankarstvo je takođe imalo veći broj transakcija i vrednosti u 2014. godini, ali su razlike jako male. U tabeli se vidi broj i vrednost transakcija na osnovu prenosa putem mobilnog bankarstva i ATM-a¹⁸ (*eng. an automated teller machine or automatic teller machine*, spr. bankomat), gde je su, takođe, broj transakcija i vrste transakcija veći u 2014. godini.

¹⁶ Transakcije koje su klijenti inicirali pristupom svojim računima preko interneta (*e-bankarstvo*).

¹⁷ Transakcije koje su klijenti inicirali pristupom svojim računima preko aplikacije na mobilnom telefonu (*m-bankarstvo*).

¹⁸ Mašina za izdavanje gotovine sa tekućih računa banke elektronskim putem. Štedi vreme, smanjuje gužve i troškove na bankovnim šalterima (www.sr.wikipedia.org, dostupno dana 25.04.2015.).

1.3.3. Ključni indikatori poslovanja banaka u Srbiji

Tabela 7 – Opšti pokazatelji poslovanja Komercijalne banke

POKAZATELJI	Komercijalna banka			
	2013. godina	2012. godina	2011. godina	2010. godina
Aktiva	363.654.366,00	324.187.773,00	275.488.718,00	255.868.309,00
Kapital	64.962.218,00	59.866.560,00	44.275.566,00	41.054.428,00
Adekvatnost kapitala	19,02%	21,88%	17,25%	17,14%
Dati krediti i depoziti	184.004.121,00	177.106.865,00	155.719.207,00	150.566.311,00
Ostvaren finansijski rezultat	4.676.325,00	4.122.146,00	11.578,00	16.697,00
POSLOVNI PRIHODI				
Prihodi od dividendi i učešća	391.724,00	2.251,00	0,00	393,00
Ostali poslovni prihodi	337.919,00	241.022,00	27.828,00	7.371.168,00
Prihodi od naknada i provizija	5.493.211,00	5.334.914,00	5.051.445,00	4.423.483,00
POSLOVNI RASHODI				
Neto rashodi po osnovu indirektnih otpisa plasmana i rezervisanja	2.866.578,00	1.444.299,00	7.997,00	2.951,00
Troškovi zarada, naknada zarada i ostali lični rashodi	4.258.109,00	4.186.346,00	191.207,00	158.480,00
Troškovi amortizacije	792.648,00	752.356,00	1.335.461,00	1.416.354,00
Operativni i ostali poslovni rashodi	5.519.630,00	4.933.005,00	3.925.085,00	3.647.396,00
Rashodi od promene vrednosti imovine i obaveza	6.216.085,00	9.852.222,00	4.420.906,00	4.246.734,00
Pokazatelj velike izloženosti banke	97,78%	107,37%	109,51%	82,51%
Pokazatelj deviznog rizika	2,12%	0,82%	1,68%	7,19%
Pokazatelj likvidnosti	3,45	2,18	2,91	2,45
ROE	7,33%	9,44%	9,21%	6,98%

Izvor: Sopstvena izrada autora prema podacima preuzetih sa zvaničnog sajta banke

www.kombank.com/pdf/godisnji_2013.pdf, dostupno dana 20.05.2015.

Od 2010. do kraja 2013. godine, na određenim pozicijama došlo je do promena: Ukupna aktiva se povećala, kao i ukupan kapital. Adekvatnost kapitala je propisana 12%, međutim u sve četiri godine, ona je bila mnogo viša od propisane. Struktura kredita i depozita se povećala, kao i ostvaren finansijski rezultat, tj. banka je poslovala sa dobitkom u sve četiri godine. Što se tiče strukture nekamatonosnih poslovnih prihoda, one su se takođe povećavale iz godine u godinu, a struktura troškova u okviru poslovnih rashoda se takođe povećala. Što se tiče pokazatelja, pokazatelji velike izloženosti banke se propisani na maximum 400%, što je kod banke bilo na niskom

nivou; pokazatelji deviznog rizika su propisani na 20%, što je kod banke takođe bilo na niskom nivou; pokazatelji likvidnosti bi trebalo biti minimum 1, dok je kod banke u sve četiri godine pokazatelj bio iznad 1.

Tabela 8 – Opšti pokazatelji poslovanja NLB banke

POKAZATELJI	NLB banka			
	2013. godina	2012. godina	2011. godina	2010. godina
Aktiva	39.132.845,00	42.776.155,00	43.705.851,00	51.038.488,00
Kapital	15.909.388,00	12.296.021,00	5.474.921,00	6.085.485,00
Adekvatnost kapitala	17,25%	20,95%	13,62%	15,93%
Dati krediti i depoziti	9.209.473,00	15.326.482,00	19.710.660,00	21.736.787,00
Ostvaren finansijski rezultat	-10.050.522,00	-4.008.493,00	-34.730,00	-37.918,00
POSLOVNI PRIHODI				
Prihodi od dividendi i učešća	21,00	863,00	139.730,00	62.808,00
Ostali poslovni prihodi	104.941,00	116.316,00	1.763.956,00	714.891,00
Prihodi od naknada i provizija	686.199,00	734.625,00	787.568,00	861.048,00
POSLOVNI RASHODI				
Neto rashodi po osnovu indirektnih otpisa plasmana i rezervisanja	8.572.251,00	4.208.019,00	822.371,00	833.046,00
Troškovi zarada, naknada zarada i ostali lični rashodi	862.747,00	849.950,00	162.693,00	186.395,00
Troškovi amortizacije	149.157,00	160.365,00	978.505,00	1.134.285,00
Operativni i ostali poslovni rashodi	1.707.261,00	1.106.251,00	2.267.198,00	2.480.237,00
Rashodi od promene vrednosti imovine i obaveza	981.312,00	1.385.556,00	0,00	53.168,00
Pokazatelj deviznog rizika	2,09%	6,65%	4,75%	3,05%
Pokazatelj likvidnosti	2,70	2,15	2,19	1,98
ROE	-0,63%	-32,60%	-21,42%	0,30%

Izvor: *Sopstvena izrada autora prema podacima preuzetih sa zvaničnog sajta banke www.nlb.rs/o_izvestaji.php, dostupno dana 20.05.2015.*

Od 2010. do kraja 2013. godine ova banka je poslovala drugačije od Komercijalne: Aktiva se smanjivala iz godine u godinu, dok se kapital povećao. Adekvatnost kapitala je veća od propisane, a dati krediti i depoziti su se smanjili od 2010. godine. Što se tiče finansijsko rezultata, u sve četiri godine banka je poslovala sa gubicima. Poslovni prihodi su se smanjivali, a rashodi povećavali. Što se tiče pokazatelja deviznog rizika, manji je od propisanog, a likvidnost je bila veća od 1, međutim, stopa prinosa na kapital banke je bila u minusu što nije dobro za jednu banku. Banka nije računala pokazatelje izloženosti banke.

Tabela 9 – Opšti pokazatelji poslovanja ERSTE banke

POKAZATELJI	ERSTE banka			
	2013. godina	2012. godina	2011. godina	2010. godina
Aktiva	97.942.219,00	80.690.307,00	72.076.939,00	62.131.646,00
Kapital	10.164.475,00	10.164.475,00	10.164.475,00	10.164.475,00
Adekvatnost kapitala	20,95%	21,34%	24,36%	17,48%
Dati krediti i depoziti	58.211.657,00	55.648.156,00	45.952.772,00	43.808.647,00
Ostvaren finansijski rezultat	1.059.377,00	1.250.092,00	789.003,00	318.166,00
POSLOVNI PRIHODI				
Prihodi od dividendi i učešća	106,00	10.585,00	42,00	34,00
Ostali poslovni prihodi	77.514,00	74.133,00	51.094,00	48.134,00
Prihodi od naknada i provizija	2.233.973,00	2.334.741,00	1.977.948,00	1.521.269,00
POSLOVNI RASHODI				
Neto rashodi po osnovu indirektnih otpisa plasmana i rezervisanja	981.052,00	887.315,00	883.049,00	738.945,00
Troškovi zarada, naknada zarada i ostali lični rashodi	1.619.176,00	1.595.216,00	1.468.157,00	1.333.592,00
Troškovi amortizacije	245.825,00	211.830,00	172.440,00	150.988,00
Operativni i ostali poslovni rashodi	2.405.425,00	2.199.096,00	1.979.333,00	1.859.018,00
Rashodi od promene vrednosti imovine i obaveza	2.533.965,00	3.590.421,00	4.905.549,00	1.680.225,00
Pokazatelj velike izloženosti banke	72,15%	58,73%	26,30%	37,22%
Pokazatelj likvidnosti	1,78	1,89	1,99	1,62
ROE	10,42%	12,30%	7,76%	3,13%

Izvor: *Sopstvena izrada autora prema podacima preuzetih sa zvaničnog sajta banke www.erstebank.rs/rs/O_namal/zvestaji, dostupno dana 20.05.2015.*

Od 2010. do kraja 2013. godine ova banka je poslovala slično kao i Komercijalna banka. U većini pozicija se vide povećanja od 2010. do kraja 2013. godine. Banka nije računala pokazatelje deviznog rizika, ali je pokazatelj likvidnosti manji od pokazatelja likvidnosti Komercijalne banke i NLB banke, dok je stopa prinosa na kapital visoka u odnosu na ROE NLB banke i Komercijalne banke.

Tabela 10 – Ponuda proizvoda elektronskog bankarstva za Komercijalnu, NLB i ERSTE banku

Banke:	Usluge elektronskog bankarstva
Komercijalna banka	E-bank, Web e-bank, SMS servis i Kombank traider
NLB banka	NLB e-klik (internet bankarstvo), Mobilno bankarstvo, SMS servis
ERSTE banka	NetBanking, mBanking i NovoMob

Izvor: *Preuzeto sa zvaničnih sajtova banaka*

1.4. Elektronsko bankarstvo u zemljama sveta

Istraživanja¹⁹ koja sprovodi Evrostat pokazuju da je upotreba interneta u svrhe internet bankarstva u poslednjih 8 godina u Evropskoj Uniji gotovo duplirana sa 25% u 2007. godini na 46% u 2015. godini. Tako, na primer, u 2015. godini, usluge elektronskog bankarstva u Norveškoj koristi 90% posto ispitanika koji koriste internet, u Finskoj 86%, u Mađarskoj 34% itd.

Tabela 8 – Upotreba interneta u svrhe internet bankarstva u pojedinim državama u 2013., 2014. i 2015. godini

Država	2013. godina	2014. godina	2015. godina
<i>Evropska Unija</i>	42	44	46
<i>Bugarska</i>	5	5	5
<i>Belgija</i>	58	61	62
<i>Danska</i>	82	84	85
<i>Nemačka</i>	47	49	51
<i>Grčka</i>	11	13	14
<i>Španija</i>	33	37	39
<i>Hrvatska</i>	23	19	33
<i>Italija</i>	22	26	28
<i>Holandija</i>	82	83	85
<i>Austrija</i>	49	48	51
<i>Slovenija</i>	32	32	34
<i>Slovačka</i>	39	41	37
<i>Finska</i>	84	86	86
<i>Turska</i>	11	14	15
<i>Srbija</i>	-	-	13

Izvor: Samostalna izrada autora prema podacima dostupnim na internet stranici Republičkog zavoda za statistiku i Eurostata

¹⁹ Izvor: <http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&plugin=1&language=en&pcode=tin00099>, dostupno dana 12.05.2016. godine

Od država u kojima Evrostat obradjuje podatke, zemlje u kojima se internet koristi u svrhe internet bankarstva sa manjim procentom u odnosu na Republiku Srbiju jesu: Makedonija (5%), Bugarska (5%) i Rumunija (5%).

Razvoj internet bankarstva u Evropskim zemljama pokazuje da su banke koje se bave isključivo elektronskim bankarstvom izuzetno retke, već su se opredelile za kombinaciju tradicionalnog i elektronskog bankarstva.

U Sjedinjenim Američkim Državama najrazličitija je paleta proizvoda elektronskog bankarstva, kako zbog tržišta koje je veliko, tako i zbog razvijenosti ekonomije. Istraživanje sprovedeno od strane Federalnih rezervi SAD²⁰ pokazuju nam da je upotreba mobilnog bankarstva, kao vida elektronskog bankarstva, u SAD u porastu i iznosi 52% korisnika Android (pametnih) telefona u 2014. godini.²¹ Isto istraživanje pokazalo je da internet bankarstvo u porastu sa 65% ispitanika u 2011. godini na 74% u 2014. godini.

Što se tiče samog korišćenja interneta, kao preduslova za upotrebu internet bankarstva dostupni podaci na internet prezentaciji Svetske banke pokazuju tendenciju rasta u većini zemalja sveta.²² Procenat korišćenja interneta u 2014. godini u Republici Srbiji iznosi 53,5% ukupnog stanovništva, u SAD (87,4%), Urugvaju (61,5%) itd.

²⁰ Federalne rezerve SAD (FED) je centralna banka u SAD-u.

²¹ Izvor: <http://www.federalreserve.gov/econresdata/consumers-and-mobile-financial-services-report-201503.pdf>, dostupno dana 12.05.2016. godine.

²² Izvor: <http://data.worldbank.org/indicator/IT.NET.USER.P2>, dostupno dana 12.05.2016. godine.

Tabela 9 – Upotreba interneta u pojedinim državama sveta u periodu 2012 – 2014. godina

Država	2012. godina	2013. godina	2014. godina
Albanija	54.7	57.2	60.1
Argentina	55.8	59.9	64.7
Australija	79.0	83.0	84.6
Austrija	80.0	80.6	81.0
Belgija	80.7	82.2	85.0
Bosna i Hercegovina	52.8	57.8	60.8
Kamerun	5.7	6.4	11.0
Kina	42.3	45.8	49.3
Hrvatska	61.9	66.7	68.6
Kuba	21.2	27.9	30.0
Etiopija	1.5	1.9	2.9
Indija	12.6	15.1	18.0
Indonezija	14.5	14.9	17.1
Irak	7.1	9.2	11.3
Italija	55.8	58.5	62.0
Japan	79.5	89.7	90.6
Srbija	48.1	51.5	53.5
Španija	69.8	71.6	76.2
Ukraina	35.3	41.0	43.4
Vijetnam	39.5	43.9	48.3

Izvor: Samostalna izrada autora prema podacima dostupnim na internet stranici :

<http://data.worldbank.org/indicator/IT.NET.USER.P2> ,dostupno dana 12.05.2016. godine.

Elektronsko bankarstvo mlada je bankarska usluga na teritoriji Republike Srbije i ima dobru osnovu za unapređenje, glavna je hipoteza rada koja je dokazana uporednom analizom primene savremenih informacionih tehnologija u pojedinim zemljama sveta i Republici Srbiji. Dobra polazna osnova razvoja elektronskog bankarstva prikazana je na konkretnim podacima upotrebe interneta, personalnih računara i mobilnih telefona koja u Srbiji predstavlja eksponencijalnu funkciju.

1.5. Marketinške prakse e-trgovine i m-trgovine

Elektronsko poslovanje uslovalo je sve veće potrebe za marketing menadžmentom u svetu. Ovaj deo obrađuje *e-trgovinu* i *m-trgovinu* u svrhe marketing menadžmenta. Da bi se govorilo o elektronskoj trgovini, potrebno je znati da je ona proistekla iz elektronskog poslovanja kako je počelo razvijanje informacionih tehnologija. Svaka kompanija mora da postane multinacionalna i prilagodljiva savremenim uslovima jer konkurencija nije samo lokalna. Softverom je omogućena reorganizacija tradicionalnog rada finansijskih institucija, tako da elektronska trgovina nije ograničena lokalnim kompanijama ni geografijom.

Pojam koji ljudi identifikuju sa onlajn kupovinom i prodajom je **elektronsko poslovanje** (E-business), a zapravo njegova primarna uloga je ta da je e- poslovanje sredstvo komunikacije. Elektronskim poslovanjem se može nazvati svaki proces koji organizacija obavlja putem računarske mreže, podrazumevajući i interne i eksterne komunikacione tokove.

Prodaja ili kupovina dobara i usluga putem Interneta predstavlja **elektronsku trgovinu** (E-Commerce). Termin elektronske trgovine je rasprostranjeniji od termina e-business, što bukvalno znači poslovanje preko Interneta. Elektronska trgovina se takođe definiše i kao online upravljanje svim finansijskim transakcijama od strane fizičkih ili pravnih lica, što uključuje i veleprodajne i maloprodajne transakcije.

U zavisnosti od toga ko su učesnici u elektronskoj trgovini (država, preduzeća, zaposleni, kupci) postoje forme elektronske trgovine, a to su: B2B, B2C, B2E, C2C, C2B, a dva najzastupljenija modela su B2B i B2C:

- **B2B**, (*business to business*) predstavlja vrstu trgovine između kompanija koje svoje transakcije obavljaju preko elektronske mreže, tj. prelistavanja online kataloga proizvoda, zatim poručivanje od dobavljača, prijem faktura i na kraju elektronskog plaćanja.
- **B2C**, (*business to consumer*) predstavlja trgovinu između kompanija i potrošača, bilo da je u pitanju kupovina potrošača preko elektronske maloprodaje ili korišćenje informacija putem mreže, skidanje igrice i slično.

Postoji nekoliko vrsta preduzeća koja posluju samo putem interneta, kao što su: stranice za trgovinu koje prodaju sve vrste proizvoda i usluga, stranice za transakcije, stranica sa sadržajima, posredničke stranice, stranice koje pružaju internet usluge, itd. Preduzeća moraju vrlo oprezno izraditi svoju internet stranicu za e-trgovinu i njome upravljati. Od najveće važnosti je pružanje usluga kupcima. Online kupci mogu odabrati proizvod za kupovinu, ali ne završe svi transakciju.

2 Elektronske usluge Telenor banke

Telenor banka ima za cilj da postane najveći provajder mobilnih i internet finansijskih usluga u Republici Srbiji. U prilog tome ide njena jedinstvena korisnička platforma za mobilne uređaje i računare koja znatno olakšava bankarske usluge korisniku, time što pruža mogućnost obavljanja svih finansijskih poslova bez odlaska u banku.

Elektronsko bankarstvo Telenor banke možemo podeliti u dve grupe:

- Internet bankarstvo
- Mobilno bankarstvo

“Pod pojmom Internet bankarstva podrazumeva se: dobijanje informacija o stanju i promenama stanja na tekućem računu, izdavanje elektronskog naloga za plaćanje sa računa na račun, prenosu izveštaja na računar, elektronsko plaćanje računa, otvaranje računa, podnošenja zahteva za zajam i kredit, kupovina finansijskih instrumenata i kupovina osiguranja.”²³

Razlika između ove dve vrste usluga (internet i mobilno bankarstvo) koje nudi Telenor banka jeste da li se poslovanje obavlja preko mobilnog telefona ili računara, što znači da se svi poslovi mogu završiti na oba načina. Za otvaranje naloga na web sajtu Telenor banke potrebno je registrovati se, a za otvaranje tekućeg računa preko mobilnog telefona potrebno je preuzeti aplikaciju sa Google Play prodavnice²⁴.

Prema Simoviću V.²⁵ razlozi razvoja mobilnog bankarstva su sledeći:

1. Razvijeno tržište mobilnih telefona
2. Nagli razvoj Interneta i elektronske trgovine
3. Mogućnost autentifikacije i autorizacije pri različitim vrstama transakcija
4. Novi principi tarifiranja različitih servisa

²³ Hadžić M. (2009), *Bankarstvo*, Univerzitet Singidunum, Beograd, str. 53.

²⁴ Google play prodavnica je aplikacija koju ima svaki android telefon, preko koje se besplatno preuzimaju aplikacije jednim klikom.

²⁵ Simović V.(2013) ,*Elektronsko poslovanje*, Visoka škola strukovnih studija za IT, Beograd, str.76

Kada se podnese zahtev za otvaranje tekućeg računa, potpisuje se ugovor sa bankom, a to se može obaviti na bilo kom mestu koje korisnik navede kao pogodno, bez odlaska u Telenor prodavnicu ili ekspozituru banke. Na ovaj način Telenor banka je smanjila birokratiju, tako što šalje kurira na dogovoreno mesto za potpisivanje ugovora. Nakon ove jednostavne i brze procedure, završeno je otvaranje jednog viševalutnog računa sa kojeg se odmah može raspolagati dinarima i devizama. Ono što je takođe zanimljivo i predstavlja prednost u odnosu na druge banke, a vezano je za otvaranje tekućeg računa u Telenor banci, jeste to što ona pruža mogućnost da korisnik sam izabere broj tekućeg računa.

Slika 1- Početni interfejs mobilne- internet aplikacije Telenor banke

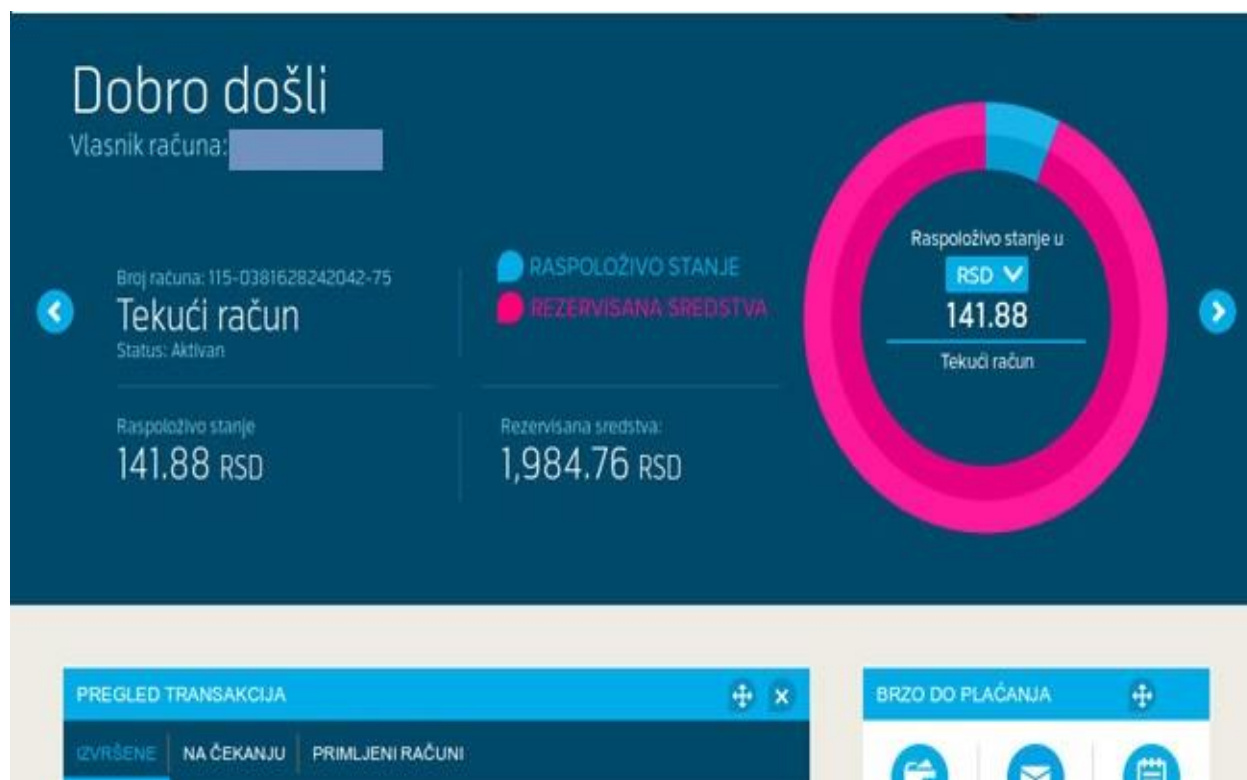
The image displays three sequential screens of the Telenor mobile application for opening a current account.

- Screen 1: Otvaranje tekućeg računa (Opening current account)**
 - Progress bar: 1 to 7, with step 7 highlighted in pink.
 - Instruction: "Odaberite broj računa" (Choose account number).
 - Input field: "Ukucajte sami" (Enter yourself) with the number "115" entered.
 - Buttons: "Otkaži" (Cancel) and "Nastavi" (Continue).
- Screen 2: Otvaranje tekućeg računa (Opening current account)**
 - Text: "Hvala na podnetom zahtevu za otvaranje tekućeg računa. Da biste završili proces, odaberite besplatnu dostavu kurirskom službom ili posetite najbližu Telenor prodavnicu." (Thank you for the submitted request to open a current account. To complete the process, choose free delivery by courier service or visit the nearest Telenor store.)
 - Option 1 (Selected): **Besplatna dostava kurirskom službom** (Free delivery by courier service). Description: "Otvorite račun bez dolaska u Telenor prodavnicu tako što će Vam naš komercijalista besplatno doneti ugovornu dokumentaciju na željenu adresu. Ova opcija je dostupna isključivo državljanima Srbije sa važećom ličnom kartom. U par koraka unesite osnovne podatke o sebi i prikažite kopiju ili sliku Vaše lične karte. Komercijalista Telenor banke će Vas, u zavisnosti od blizine Vaše lokacije, kontaktirati u roku 2 – 5 dana radi dogovora o isporuci." (Open the account without visiting the Telenor store by having our commercial agent bring the contract documentation to your address. This option is available exclusively to citizens of Serbia with a valid ID card. In a few steps, enter basic data about yourself and show a copy or photo of your ID card. A Telenor bank commercial agent will contact you, depending on the proximity of your location, within 2 – 5 days for an agreement on delivery.)
 - Option 2: **Posetite najbližu Telenor prodavnicu** (Visit the nearest Telenor store). Description: "Pronadite Vama najbližu Telenor prodavnicu na mapi. U prodavnici ćete moći da potpišete ugovor kako biste završili proces otvaranja računa." (Find the Telenor store closest to you on the map. In the store, you will be able to sign the contract to complete the account opening process.)
 - Buttons: "Nastavi" (Continue).
- Screen 3: Isporuka na željenu adresu (Delivery to the desired address)**
 - Progress bar: 1 to 5, with step 3 highlighted in pink.
 - Section: "Podaci o ličnoj ispravi" (Data about personal ID).
 - Questions:
 - "Da li ste strani funkcioner?" (Are you a foreign official?) with a "Ne" (No) button.
 - "Da li ste član uže porodice funkcionera i/ili uži saradnik stranog funkcionera?" (Are you a close family member of an official and/or a close associate of a foreign official?) with a "Ne" (No) button.
 - Input fields: "148" (ID number), "Datum izdavanja" (Date of issue), "Važi do" (Valid until), "Mesto izdavanja" (Place of issue), "Izdavalac" (Issuer).
 - Instruction: "Dodirnite ikonu kamere da biste fotografisali ličnu ispravu." (Tap the camera icon to photograph your ID card.) with a camera icon.
 - Buttons: "Otkaži" (Cancel) and "Nastavi" (Continue).

Izvor: <http://www.telenorbanka.rs/>, dostupno dana 07.05.2016.god.

Nakon otvaranja tekućeg računa dobija se uvid u raspoloživo stanje koje korisnik ima na računu.

Slika 2- Početni interfejs mobilne- internet aplikacije Telenor banke, nakon otvaranja tekućeg računa



Izvor: <http://www.telenorbanka.rs/>, dostupno dana 07.05.2016.god.

Prema podacima dostupnim na internet prezentaciji ²⁶ Telenor banke na dan 25.03.2016.god. broj tekućih računa otvorenih u Telenor banci u Srbiji iznosi 150.000.

²⁶ Izvor: <http://www.telenorbanka.rs/>, dostupno dana 07.05.2016.god.

2.1 Troškovi održavanja računa

U Telenor banci postoje dva modela naplate:

1. Tarifni paket Starter
2. Tarifni paket Progresiv

Kod tarifnog paketa Starter otvaranje računa vrši se bez naknade i potpuno elektronski, uz jedinu obavezu potpisivanja ugovora koja se obavlja lično. Usluge tarifnog paketa Starter namenjene su korisnicima koji nemaju česte akcije na tekućem računu. Sa tim u vezi određene akcije u ovom tarifnom paketu posebno se naplaćuju.

Tabela 10 : **Karakteristike tarifnog paketa Starter**

Viševalutni račun	Mesečno održavanje tekućeg računa	Bez naknade
	Valute	RSD, EUR, USD,GBP,CHF,NOK
	Kamatna stopa	0,00%
Platni promet	Izdavanje mesečnog izvoda po tekućem računu putem imejl-a	Bez naknade
	Plaćanje na klik	Bez naknade
	Plati na mobilni/plati na imejl	25 RSD
	Plaćanje na račun u drugoj banci u zemlji	25 RSD
	Plaćanje putem trajnog naloga	25 RSD (bez naknade unutar Telenor banke)
	Hitni nalozi	150 RSD
Debitna kartica	(RE) Izdavanje osnovne kartice	500 RSD
	(RE) Izdavanje dodatne kartice	500 RSD
	Isplata gotovine na bankomatu drugih banaka u zemlji	50 RSD
	Upit stanja na računu na bankomatu druge banke	30 RSD
	Isplata gotovine na bankomatu drugih banaka u inostranstvu	1% (min 400 RSD)
	Isplata gotovine na salteru drugih banaka u zemlji i inostranstvu	2% (min 300 RSD)
SMS obaveštenje	Poruka o prilivu na tekući račun	Bez naknade
	Poruka o odlivu sa tekućeg računa	5 RSD-SMS bez PDV

Izvor: <http://www.telenorbanka.rs/>, dostupno dana 07.05.2016.god.

Progresiv paket namenjen je fizičkim licima koja imaju veći broj akcija na tekućem računu u toku meseca. Održavanje tekućeg računa košta 300 dinara mesečno, ali zato postoje određene beneficije prilikom vršenja akcija na tekućem računu.

Tabela 11: **Karakteristike tarifnog paketa Progresiv**

Viševalutni račun	Mesečno održavanje tekućeg računa	300 RSD
	Valute	RSD, EUR, USD,GBP,CHF,NOK
	Kamatna stopa	0,00%
Platni promet	Izdavanje mesečnog izvoda po tekućem računu putem imejl-a	Bez naknade
	Plaćanje na klik	Bez naknade
	Plati na mobilni/plati na imejl	Bez naknade
	Plaćanje na račun u drugoj banci u zemlji	Bez naknade
	Plaćanje putem trajnog naloga	Bez naknade
	Hitni nalozi	150 RSD
Debitna kartica	(RE) Izdavanje osnovne kartice	Bez naknade
	(RE) Izdavanje dodatne kartice	200 RSD
	Isplata gotovine na bankomatu drugih banaka u zemlji	Prvih pet podizanja novca mesečno- bez naknade. Dodatna podizanja novca- 50 RSD.
	Upt stanja na računu na bankomatu druge banke	30 RSD
	Isplata gotovine na bankomatu drugih banaka u inostranstvu	1% (min 400 RSD)
	Isplata gotovine na salteru drugih banaka u zemlji i inostranstvu	2% (min 300 RSD)
SMS obaveštenje	Poruka o prilivu na tekući račun	Bez naknade
	Poruka o odlivu sa tekućeg računa	Bez naknade

Izvor: <http://www.telenorbanka.rs/>, dostupno dana 07.05.2016.god.

2.2 Otvaranje štednog računa

Otvaranje štednog računa vrši se elektronski, potvrdom na propisane uslove koji proizilaze iz ugovora, bez potpisa i odlaska u banku. Pri otvaranju štednog računa korisnik dobija novi račun sa koga se novac pri transakcijama neće skidati. Postoji mogućnost internog prenosa novca sa štednog na tekući. Ova aktivnost je besplatna i vrši se elektronski pomoću aplikacije dostupne u Telenor banci.

Slika 3 - Početni interfejs štednje po dinarskom računu



Izvor: <http://www.telenorbanka.rs/>, dostupno dana 07.05.2016.god.

2.3 Bankomati

Prema podacima dostupnim na internet stranici Telenor banke, broj bankomata²⁷ ove banke u Republici Srbiji je 58, od čega se polovina nalazi u Beogradu. Bankomati Telenor banke poseduju opciju Keš-in²⁸. Prilikom isplate na bankomatima Telenor banke određeni su limiti na dnevnom i mesečnom nivou. Dnevni limiti iznose 100.000 RSD a mesečni 600.000 RSD. Limite je moguće promeniti u mobilnoj aplikaciji Telenor banke do 600.000 RSD dnevno i 1.000.000 RSD mesečno. Prilikom isplate u evrima koriste se iste vrednosti konvertovane po kursu Telenor banke. Limit za isplatu je 99 novčanica odnosno 198.000 RSD uz prethodno podešavanje limita u aplikaciji Telenor banke. Keš-in opcija omogućava uplatu novčanih sredstava preko bankomata u Telenor banci. Uplatu gotovine je moguće vršiti u RSD ili EUR valuti. Prilikom jedne transakcije na bankomatu ne postoji mogućnost kombinovanja valuta. Limit dnevne uplate iznosi 1.500.000 RSD. Trenutni broj bankomata Telenor banke nedovoljan je za obim i način poslovanja koji karakterišu Telenor banku, budući da je Telenor banka potpuno mobilna i karakteriše je isključivo elektronsko poslovanje.

Vršenjem uporedne analize sa pojedinim bankama koje posluju na teritoriji Republike Srbije, po pitanju broja bankomata, dolazimo do zaključka da je broj bankomata Telenor banke znatno manji u odnosu na banke čije su usluge kombinovanog tipa (tradicionalne i elektronske). Telenor banka mora unaprediti postojeću infrastrukturu ukoliko želi biti konkurentna sa bankama koje duže posluju na teritoriji Republike Srbije, a suštinu svog poslovanja ne zasnivaju isključivo na elektronskom (mobilnom i internet) bankarstvu.

²⁷ Bankomate nazivamo još i ATM (Automated Teller Machines) uređaji.

²⁸ Keš-in opcija je mogućnost ubacivanja novca u bankomat

Tabela 12: **Usporedna analiza broja bankomata Telenor banke i pojedinih banaka čije poslovanje se zasniva na kombinaciji tradicionalnog i elektronskog poslovanju u Republici Srbiji**

Banka	Broj bankomata	Godina izdavanja dozvole za rad
Telenor Banka	58	2014
UniCredit Banka	137	2001
Komercijalna Banka	262	1991
Piraeus Banka	30	1995
Raiffeisen Banka	120	2001
Banka Intesa	278	1991
Societe Generale	93	1990

Izvor: Samostalna izrada autora prema podacima dostupnim na internet stranicama banaka

Bankomati Telenor banke su multifunkcijski i obavljaju više različitih zahteva klijenata. Prema funkciji bankomate možemo podeliti²⁹:

1. Keš bankomati – Omogućuju podizanje gotovine. Poseduju dnevni limit radi otklanjanja bezbedonosnog rizika.
2. Bankomati za deponovanje pazara - Omogućavaju pravnim licima da predaju pazar ukoliko je ekspozitura zatvorena.
3. Bankomati za plaćanje računa - Imaju namenu plaćanja računa u slučaju zatvorenosti espozitura.
4. Bankomati za prodaju vrednosti – Vrše prodaju odgovarajućih vrednosti.
5. Bankomati za menjačke poslove – Vrše automatizovanu konverciju valuta prema zahtevu korisnika.
6. Info bankomati – Pružaju informacije prema zahtevu korisnika (stanje na tekućem računu, pregled transakcija itd.)
7. Multifunkcijski bankomati – Najčešći oblik bankomata, koji objedinjavaju funkcije većine prethodno navedenih bankomata.

²⁹ Vunjak M., Kovačević D.(2006), *Bankarstvo- bankarski menadžment*, Ekonomski fakultet, Subotica, str.276.

Bankomati Telenor banke funkcijski su slični bankomatima koji postoje na našem tržištu, sa tim da omogućavaju uplatu gotovine. Korišćenje se zasniva na tehnologiji kartice i PIN-a. Interfesj je moderan i koristi se tehnologija ekrana osetljivih na dodir. Posle ubacivanja kartice i unošenja PIN-a pristupa se početnom interfejsu na bankomatu. Ulaskom na početni interfejs bankomat omogućava 5 usluga i to:

1. **Upit stanja** – Odabirom opcije “Upit stanja” bankomat omogućava pregled stanja računa korisnika sa papirnom priznanicom, e-mail priznanicom ili bez priznanice.
2. **Uplata** – Telenor banka uvodi novinu mogućnosti uplate novca u bankomat. Nakon odabira valute u kojoj se uplaćuje novac, otvaranja dela bankomata predviđenog za novac vrši se ubacivanje novčanica i to sa limitom od 200 novčanica sa izuzetkom novčanica od 10 i 20 RSD koje bankomat ne prima. Pri uplati postoji mogućnost dobijanja priznanice.
3. **Promena PIN-a** - Promena PIN-a vrši se automatizovano na bankomatu dvostrukim unošenjem novog PIN-a.
4. **Deblokada PIN-a** – Opcija deblokade PIN-a se koristi ako je PIN blokiran na POS³⁰ terminalu. U slučaju da je došlo do blokade PIN-a na bankomatu, PIN će biti deblokiran automatski narednog dana.
5. **Brza isplata** - Postoji mogućnost odabira jedne od najčešće isplaćenih suma (500 RSD, 1.000 RSD i 10.000 RSD) ili odabira drugog iznosa. Nakon odabira iznosa postoji mogućnost odabira valute u kojoj korisnik želi da mu se isplati gotovina (RSD ili EUR). Ukoliko korisnik želi priznanicu ona mu može biti dostavljena i na e-mail adresu jednostavnim unosom, prateći uputstva na bankomatu.

³⁰ POS terminar (Point Of Sale) – Terminal koji je namenjen plaćanju robe i usluga. Sadrži softver koji omogućuje transakciju putem platne kartice.

3 Paleta proizvoda Telenor banke

Kao prva mobilna banka na teritoriji Republike Srbije, Telenor banka ima paletu proizvoda koji omogućavaju obavljanje najrazličitijih bankarskih usluga putem desktop, laptop računara ili mobilnog telefona³¹. Na ovaj način Telenor banka dostupna je svakodnevno i bit svoga poslovanja temelji na potrebama korisnika.

Prema podacima dostupnim na internet prezentaciji Telenor banke u domenu elektronskog bankarstva dostupne su sledeće usluge:

1. Plati ili odloži račune samo jednim klikom
2. Prenesi novac samo uz e-mail primaoca
3. Arhiviraj ili blokiraj karticu, kreiraj ili promeni PIN
4. Odredi svoje limite i kontroliši svoju potrošnju

Radi efikasnije upotrebe postojećih usluga Telenor banka je svojim korisnicima priredila video uputstva koja se mogu pronaći na youtube kanalu ili na internet prezentaciji banke.

³¹ Za korišćenje Telenor banke preko mobilnog telefona potrebna je mobilna aplikacija.

3.1 Plati ili odloži račune samo jednim klikom

Plaćanje računa “na klik” vrši se preko prethodno instalirane aplikacije Telenor banke uz uslov da je korisnik klijent Telenor banke. Sa početnog interfejsa aplikacije potrebno je odabrati prečicu za uslugu “računi na klik”. Ova usluga krajnje je jednostavna za korišćenje i omogućava klijentu mnoge benefite koje pruža elektronsko bankarstvo, a pre svega uštedu vremena. Usluga pruža mogućnost odabira kompanije kojoj klijent izmiruje obaveze plaćanja računa, i iste moguće je otkazati po prestanku potrebe klijenta. Usluga plaćanja računa “na klik” vrši se bez troškova transakcije.

Slika 4 - Način korišćenja usluge “plaćanje računa na klik”

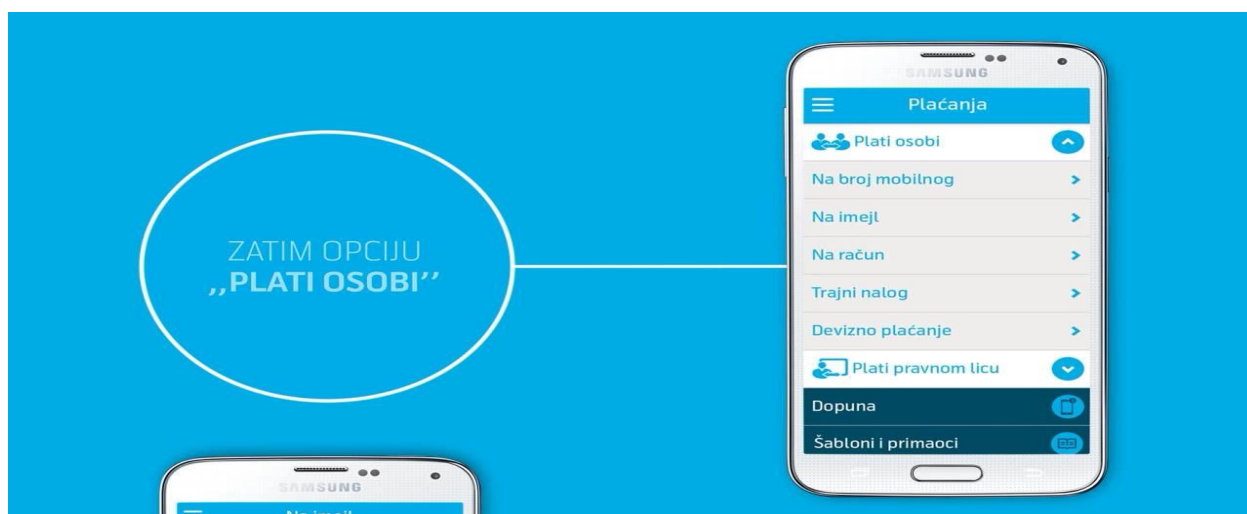


Izvor: <http://www.telenorbanka.rs/>, dostupno dana 07.05.2016.god.

3.2 Prenesi novac samo uz e-mail primaoca

Da bi korisnik mogao da koristi uslugu “prenesi novac samo uz e-mail primaoca” potrebno je da e-mail ili broj mobilnog telefona primaoca bude povezan sa računom u Telenor banci, a ukoliko to nije slučaj primalac dobija uputstvo kako da svoj novac podigne online i prebaci ga na željeni račun. Nakon pristupa glavnom meniju aplikacije i pristupa opciji “plaćanja” potrebno je izabrati uslugu “plati osobi”. Unošenjem e-mail adrese prenos se vrši automatski. Maksimalni iznos prenosa je 5.000 RSD.

Slika 5 - Početni meni za opciju “plati osobi”



Izvor: <http://www.telenorbanka.rs/>, dostupno dana 07.05.2016.god.

3.3. Arhiviraj ili blokiraj karticu, kreiraj ili promeni PIN

Nakon otvaranja tekućeg računa u Telenor banci klijent dobija karticu na kućnu adresu. Karticu je potrebno aktivirati a isto se vrši potpuno elektronski pomoću instalirane aplikacije. Da bi ista bila aktivirana potrebno je uneti 4 cifre koje se nalaze na kartici i to od 9-13 pozicije. Za potvrdu usluge potrebno je uneti jedinstveni korisnički PIN. Nakon aktiviranja, klijent karticu može koristiti na bankomatima i POS terminalima za kontaktne transakcije, a nakon prve uspešne transakcije omogućena je i opcija beskontaktnog plaćanja³².

Blokiranje³³ kartice takođe se vrši preko instalirane aplikacije. Moguće je izvršiti privremenu ili trajnu blokadu kartice. Instalirana aplikacija omogućava deblokadu privremeno blokirane kartice. Za deblokadu privremeno blokirane kartice potrebno je uneti 4 cifre koje se nalaze na kartici identično kao prilikom aktiviranja same kartice.

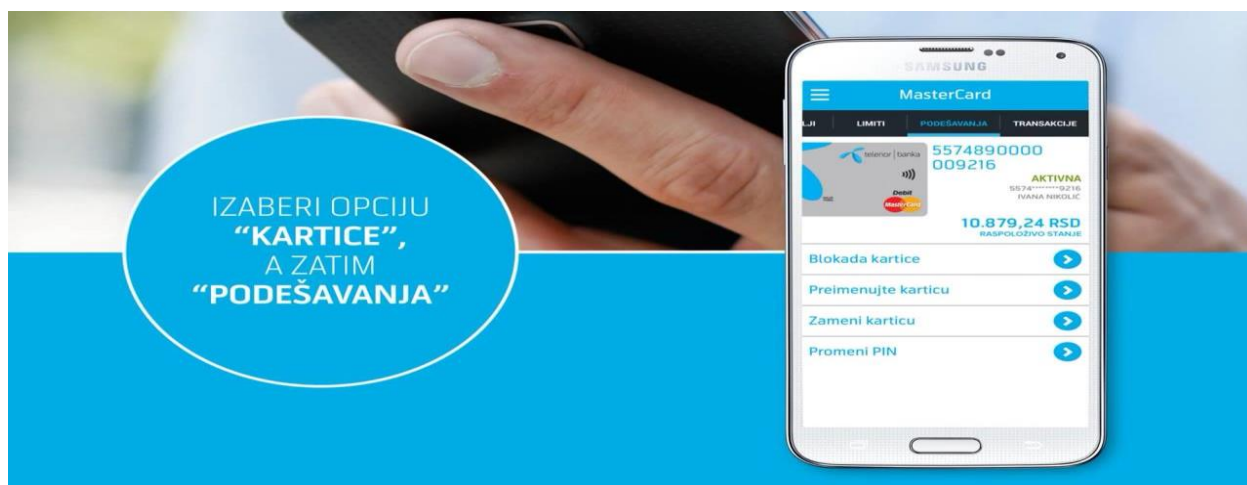
Zamenu kartice moguće je izvršiti elektronski takođe preko instalirane aplikacije a visina provizije zavisi od toga koji paket klijent koristi (Starter- 500RSD, Progresiv- bez naknade). Zamenjena kartica stiže na adresu korisnika čime je ova usluga završena.

Promena PIN-a kartice moguće je izvršiti na instaliranoj aplikaciji, a prvu transakciju nakon promene PIN-a potrebno je realizovati na bankomatu. Aplikacija Telenor banke omogućava korisniku da ima konstantan uvid u transakcije koje se obavljaju putem kartice uz mogućnost zadavanja posebnog vremenskog intervala, iznosa ili načina plaćanja. Na ovaj način klijent može kontrolisati svoju potrošnju.

³² Beskontaktna plaćanja obavljaju se tako što korisnik samo prisloni svoju karticu na čitač i sačeka par sekundi na svetlosni i zvučni signal čitača, što predstavlja potvrdu uspešno obavljene transakcije.

³³ Blokiranje kartice može se vršiti u različitim situacijama kao što su: gubitak, krađa, zamena postojeće kartice itd.

Slika 6 - Prikaz opcija za podešavanje kartice



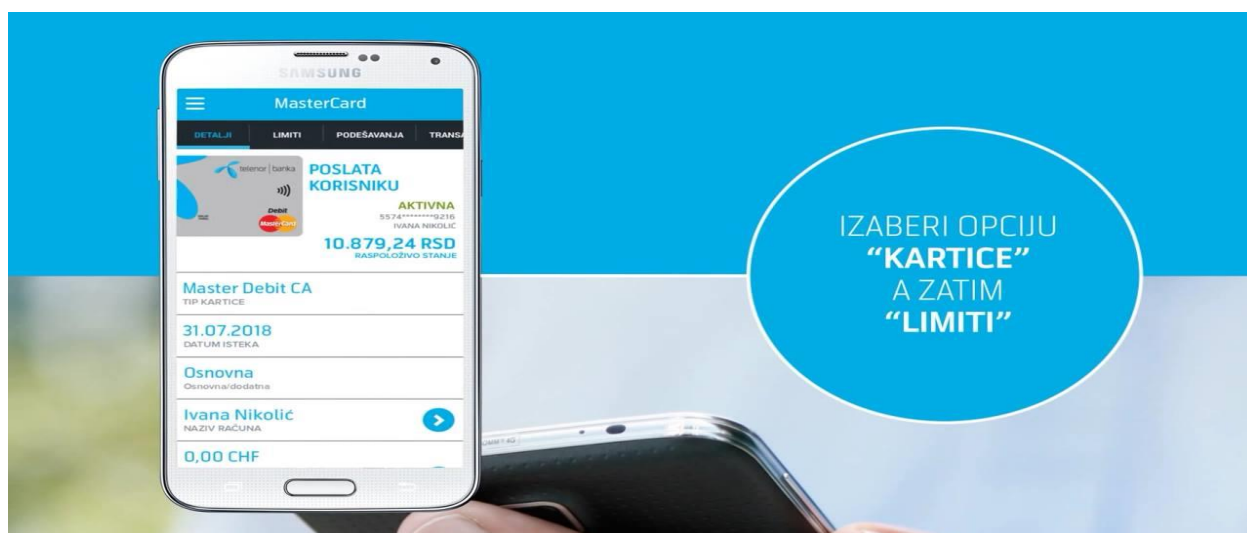
Izvor: <http://www.telenorbanka.rs/>, dostupno dana 07.05.2016.god.

3.4 Odredi svoje limite I kontroliši svoju potrošnju

Određivanje limita za različite vrste potrošnje moguće je izvršiti za plaćanja na prodajnim mestima, bankomatima i preko interneta, tako što se vrši odabir dnevnih i mesečnih transakcija i iznosa koji korisnik želi da potroši na dnevnom i mesečnom novou. Ova usluga omogućava korisniku ne samo da kontroliše svoju potrošnju već i da efektivnije upravlja novcem koji se nalazi na njegovom tekućem računu.

Platforme i aplikacije koje su dostupne u Telenor banci iz domena elektronskog bankarstva, savremene su i jednostavne za korišćenje – Sporedna hipoteza je dokazana u ovom delu rada, budući da je za korišćenje aplikacija Telenor banke potrebno samo osnovno informatičko znanje, a takođe dostupna su i uputstva na internet stranici Telenor banke.

Slika 7 - Usluga određivanja limita



Izvor: <http://www.telenorbanka.rs/>, dostupno dana 07.05.2016.god.

4.Poslovanje Telenor banke

Poslovanje Telenor banke posmatraćemo u vremenskom intervalu od 2013. do 2015. godine i to na osnovu pokazatelja iz bilansa uspeha koji su dostupni na internet stranici Telenor banke, a na osnovu revizorskih izveštaja Ernst & Young³⁴.

„Bilans uspeha je finansijski izveštaj u kojem su iskazani ostvareni prihodi i rashodi privrednog društva u određenom obračunskom periodu u vrednosnim jedinicama mere.“³⁵

Sve informacije potrebne za analizu poslovanja Telenor banke u navedenom periodu možemo naći u bilansu uspeha. Na osnovu njegovih pokazatelja možemo analizirati uspešnost i rentabilnost poslovanja Telenor banke u obračunskom periodu od 2013. do 2015. godine.

³⁴ „Ernst & Young“ je naziv revizorske kompanije.

³⁵ Knežević G, Stanišić N, Mizdraković V (2013), *Analiza finansijskih izveštaja*, Univerzitet Singidunum, Beograd, str. 28

4.1 Osnovni podaci Telenor banke

KBC banka a.d. Beograd osnovana je kao vid akcionarskog društva 15. maja 1996. godine na osnovu Odluke o osnivanju od 25. aprila 1996. godine. Naziv Banke po osnivanju je bio Alco banka a.d., Beograd.

19. decembra 2013. godine akcije KBC banke a.d. Beograd kupio je Telenor Danemark Holding A/S, Danska, deo Telenor Grupe sa sedištem u Norveškoj. Ovim je ispunjen ugovor od 29. aprila 2013, kojim je Telenor Grupa preuzela 100 odsto akcija u KBC Banci, dok je Societe Generale banka preuzela najveći deo portfolia klijenata.

U toku 2013 . godina Banka je zatvorila mrežu filijala i ekspozitura (19 filijala i 58 ekspozitura u Republici Srbiji) i na dan 31. decembra te godine, Telenor banka je svoje poslovanje obavljala preko jedne ekspoziture u Novom Beogradu, Omladinskih brigada br. 90v, i jednoj ekspozituri sa sedištem na istoj adresi.

4.2 Analiza bilansa uspeha Telenor banke za period 2013-2015. Godina

Analizu poslovanja Telenor banke posmatraćemo na osnovu poslovnog gubitka prikazanog za period 2013-2015. godine, kao pokazatelja uspešnosti poslovanja banke

Tabela 13: Bitni pokazatelji bilansa uspeha Telenor banke za period 2013-2015. godina

Naziv pozicije	2015. godina	2014. godina	2013. godina
Prihodi od kamate	258.483	176.971	1.189.596
Rashodi kamata	124.383	38.874	460.229
Neto prihod na osnovu kamate	134.100	138.097	747.212
Prihodi od naknada i provizija	111.842	34.252	309.103
Rashodi od naknada i provizija	84.975	34.700	39.434
Neto prihod po osnovu naknada i provizije	26.867	448	269.669
Neto gubitak po osnovu finansijskih sredstava namenjenih trgovanju	-	-	1.488
Neto dobitak po osnovu finansijskih sredstava namenjenih trgovanju	4.147	-	-
Neto prihod od kursnih razlika i efekata ugovorene valutne klauzule	16.471	2.490	22.924
Ostali poslovni prihodi	54.461	91.100	84.092
Neto prihod po osnovu umanjenja obezvređenja finansijskih sredstava i kreditno rizičnih vanbilansnih stavki	-	267.619	-
Neto rashod po osnovu umanjenja obezvređenja finansijskih sredstava i kreditno rizičnih vanbilansnih stavki	27.326	-	668.266
Ukupan neto poslovan prihod	208.720	498.858	454.143
Troškovi zarada, naknada zarada i ostali lični rashodi	756.093	342.233	710.669
Troškovi amortizacije	178.179	140.251	155.205
Ostali rashodi	824.346	868.604	7.027.132
Gubitak pre oporezivanja	1.249.898	852.230	7.438.863
Porez na dobitak	-	-	699

Gubitak po osnovu odloženih poreza	1.796	8.515	11.182
Gubitak nakon oporezivanja	1.251.694	180.745	7.450.744

Izvor: <http://www.telenorbanka.rs/>, dostupno dana 14.05.2016.god.

Posmatrajući pokazatelje bilansa uspeha Telenor banke za period 2013-2015. godine, uočavamo da je gubitak poslovanja u Telenor banci u 2015. godini iznosio 1.251.694 (u hiljadama dinara), što je za 1.070.949 više u odnosu na 2014. godinu.

4.3 Sistem upravljanja rizicima u Telenor banci

U cilju komunikacije sa tržištem podaci o upravljanju rizicima³⁶ u Telenor banci dostupni su na internet stranici Telenor banke, kako u godišnjem finansijskom izveštaju, tako i u izveštajima o upravljanju rizicima koji se objavljuju na godišnjem nivou.

Shodno Odluci o upravljanju banke³⁷, koje je propisala Narodna banka Srbije rizici kojima je banka izložena su sledeći:

1. rizik likvidnosti,
2. kreditni rizik, uključujući i rezidualni rizik, rizik smanjenja vrednosti potraživanja, rizik izmirenja/ispоруke, kao i rizik druge ugovorene strane,
3. kamatni rizik,
4. devizni rizik i ostali tržišni rizici,
5. rizik koncentracije, koji posebno uključuje rizike izloženosti banke prema jednom licu ili grupi povezanih lica,
6. rizici ulaganja banke,
7. rizici koji se odnose na zemlju porekla lica prema kome je banka izložena (rizik zemlje),
8. operativni rizik, koji posebno uključuje pravni rizik,
9. rizik usklađenosti poslovanja banke,
10. strateški rizik i
11. drugi rizici.

Shodno obavezama koje proističu iz ovih zakonskih okvira u Telenor banci uspostavljena je strukturna organizacija sistema upravljanja rizicima i sistema internih kontrola.

³⁶ Upravljanje rizicima je proces kojim organizacije metodološki vode računa o rizicima povezanim sa njihovim aktivnostima radi postizanja kontinuirane dobiti.

³⁷ Sl.glasnik RS, broj 45/2011,94/2011,119/2012,123/2012,23/2013,43/2013,92/2013,33/2015 i 61/2015

4.3.1 Kategorizacija rizika u Telenor banci

Izveštaji o rizicima banke objavljuju se jednom godišnje prema podacima iz prethodne godine, a u Telenor banci najkasnije do 31. maja tekuće godine. Prema podacima dostupnim u godišnjim izveštajima o upravljanju rizicima u Telenor banci u 2013. i 2014. godini materijalnim rizicima za poslovanje Telenor banke smatraju se:

Finansijski:

1. Kreditni rizik,
2. ALM rizik (valutni rizik, rizik kamatne stope i rizik likvidnosti)

Nefinansijski:

1. Operativni rizik,
2. Rizik od zloupotrebe (prevare),
3. Rizik sigurnosti informacionog sistema čiji su podtipovi: sistemski rizik, informacioni rizik i Cyber rizik,
4. Poslovni rizik,
5. Reputacioni rizik i
6. Strateški rizik.

Ovakva podela rizika koji su prepoznati u banci izvršena je na osnovu toga da li konkretno uočeni rizici mogu izazvati promene u vrednosti kapitala Banke (uključeni su u obračun ekonomskog kapitala) i rizika koji nisu uključeni u model ekonomskog kapitala pošto primarno utiču na franšiznu vrednost kompanije.

Prema izveštaju o upravljanju rizicima³⁸ iz 2014. godine Telenor banka poslovala je uz minimalnu kreditnu aktivnost, budući da je nasleđeni portfolio nekadašnje KBC banke bio obezbeđen prvoklasnim sredstvom zaštite, pa je stoga Telenor banka poslovala uz minimalni kreditni rizik. Poslovanje banke u 2014. godini bilo je pre svega svedeno na uspostavljanje novih mobilnih i elektronskih tehnologija komunikacija sa stanovništvom pa su kreditne usluge bile svedene na minimum.

³⁸ Izvor: http://www.telenorbanka.rs/static/file/izvestaj_o_upravljanju_rizicima_2013.pdf, dostupno dana 16.05.2016. godine.

Rizik kamatne stope zasniva se na mogućnosti nastanka negativnih efekata poslovanja banke usleg promena kamatnih stopa. Na osnovu kupoprodajnog ugovora između KBC Insurance i Telenor grupe, banka je u 2014. godini bila u potpunosti zaštićena od rizika kamatnih stopa. KBC Insurance priložio je odgovarajući depozit za pokriće izloženosti kamatnom riziku.

Rizik likvidnosti je rizik od pojave negativnih posledica na kapital banke i finansijski rezultat usled nemogućnosti da banka ispuni svoje dospele obaveze. Osnovni cilj upravljanja rizikom likvidnosti je da banka obezbedi stabilno finansiranje i kontinuiranost poslovanja. S obzirom na značajna ulaganja u infrastrukturu i bankarski sistem u toku 2014.godine, cilj Banke u domenu upravljanja svojom likvidnošću je bilo da obezbedi stabilne izvore finansiranja gde se Banka u najvećoj meri oslanjala na Telenor Grupu i njene članice kao visokosolventne kompanije. Višak likvidnih sredstava Telenor Banka je ulagala u najlikvidnije hartije od vrednosti kao što su hartije od vrednosti Republike Srbije i Narodne banke Srbije.

Operativni rizik je rizik postojanja negativnih uticaja na kapital i uspeh poslovanja banke. Nastaje kao rezultat namernih i nenamernih propusta zaposlenih u banci usled neodgovarajućih procedura za izvršenje aktivnosti. Svaki zaposleni upravlja operativnim rizikom u svom delu poslovanja. Koordinator za operativne rizike imaju odgovornost za procesom upravljanja operativni rizikom. Njihov primarni zadatak je da vrše indentifikaciju, analizu i registraciju događaja operativnog rizika.

4.3.2 Proces upravljanja rizicima Telenor banke

Upravljanje rizicima je proces koji menadžmentu unutar Telenor banke daje mogućnost da se na efikasan način suoči sa rizicima koji postoje unutar svakog poslovnog procesa. Težnja višeg menadžmenta Telenor banke je da se postigne visok nivo sveobuhvatnog sistema upravljanja rizikom unutar svih organizacijskih nivoa.

Upravljanje rizikom u Telenor banci sastoji se od sledećih koraka:³⁹

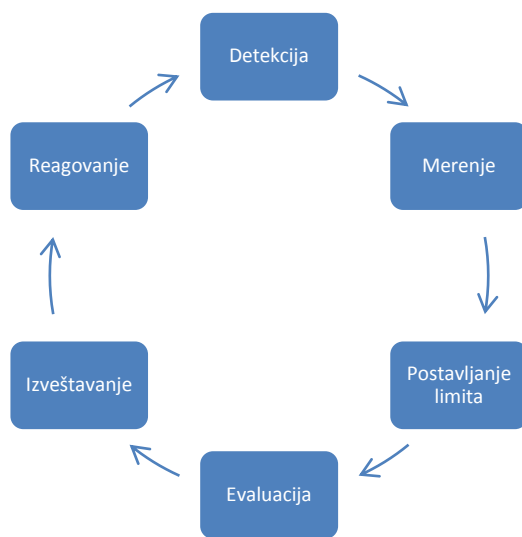
1. Korak 1: Definicija politike i strategije upravljanja rizikom,
2. Korak 2: Projektovanje, razvoj i sprovođenje okvira za upravljanje rizikom,
3. Korak 3: Sprovođenje procesa upravljanja rizikom (detekcija, merenje, postavljanje limita, izveštavanje, reagovanje),
4. Korak 4: Monitoring okvira za upravljanje rizikom ,
5. Korak 5: Preispitivanje okvira za upravljanje rizikom.

Svaki od navedenih koraka čini sastavni deo celine upravljanja rizicima u Telenor banci koji omogućava pravovremeno detektovanje i otklanjanje uočenih rizika za nastankom neželjenih događaja pri poslovanju. Menadžment Telenor banke uočio je da bez efikasne strategijske kontrole, najčešće nema ni uspešne primene usvojene strategije. To je proces koji uključuje merenje učinaka u primeni strategije, kompariranje izmerenog učinka sa usvojenim ciljevima i standardima, i na kraju preduzimanje neophodnih korektivnih akcija u slučaju odstupanja.

Sistem upravljanja rizikom u Telenor banci sastavni je deo sistema internih kontrola. „Interne kontrole obavljaju svi zaposleni, podrazumeva organizacione mere i kontrolne postupke, uvedene od strane menadžera, da bi se obezbedilo poslovanje u skladu sa poslovnom politikom preduzeća i povećala efikasnost.“⁴⁰

³⁹ Izvor: http://www.telenorbanka.rs/static/file/izvestaj_o_upravljanju_rizicima_2013.pdf, dostupno dana 18.05.2016. godine.

⁴⁰ Marko Ivaniš, „Značaj interne kontrole u reviziji finansijskih izveštaja“, SRRS, časopis „Revizor“, br. 8, , 2001 godine

Slika 8: **Proces internih kontrola u Telenor banci**

Izvor: <http://www.telenorbanka.rs/>, dostupno dana 18.05.2016.god.

Pravilno uspostavljen sistem internih kontrola u Telenor banci, menadžmentu omogućava pravovremeno donošenje ispravnih odluka koji su od uticaja na finansijsko poslovanje banke.

4.3.3 Organizacija upravljanja rizikom u Telenor banci

Iz pravilno uspostavljenog sistema internih kontrola proizilaze obaveze i zaduženja različitih nivoa menadžmenta u Telenor banci, sa određenim odgovornostima. Nivoi upravljanja rizikom u Telenor banci su sledeći: „Upravni odbor (uz asistenciju odbora za reviziju), Izvršni odbor i Odbor za upravljanje aktivom i pasivom (ALCO).”⁴¹

Radi pravilnog funkcionisanja sistema neophodno je redovno izveštavanje Upravnog odbora, koji svake godine određuje nivo rizika koji se može tolerisati. Izvršni odbor odgovoran je za sprovođenje politika upravljanja rizikom. Donošenje odluka o finansiranju investicija vrši ALCO odbor Telenor banke. Ovaj proces takođe je izložen mogućnosti rizika.

Nadgledanje procesa upravljanja rizikom unutar Telenor banke vrši se od strane specijalizovanog odbora za rizik.

Odeljenje za internu reviziju u Telenor banci ima za cilj kontrolu postojećih politika interne kontrole i sistema upravljanja rizicima, njihovu efikasnost i efektivnost.

Kao zasebna jedinica u Telenor banci prisutna je služba za upravljanje rizicima. Njena uloga je da pored podrške i nadzora, poštujući standarde za upravljanje rizikom bude I savetodavac.

Ovako uspostavljen sistem internih kontrola u Telenor banci omogućava funkcionisanje samog sistema upravljanja rizikom, sa ciljem unapređenja portfolija proizvoda i uvećanja kapitala Banke. Pravilnim politikama koje su uspostavljene u banci rizici poslovanja svedeni su na minimum.

⁴¹ Izvor: http://www.telenorbanka.rs/static/file/izvestaj_o_upravljanju_rizicima_2013.pdf, dostupno dana 19.05.2016. godine.

Zaključak

Glavna hipoteza rada koja glasi da je elektronsko bankarstvo mlada je bankarska usluga na teritoriji Republike Srbije i da ima dobru osnovu za unapređenje dokazana je analizom konkretnih pokazatelja i podataka kojima raspolaže Evrostat i Republički zavod za statistiku Republike Srbije. Naime, elektronsko bankarstvo u Republici Srbiji nedovoljno je zastupljeno kroz podatak da svega 12,9% korisnika interneta koristi usluge internet bankarstva, a da u Srbiji posluje samo jedna banka koja je celokupno svoje poslovanje zasnovala na mobilnom bankarstvu – Telenor banka.

Sporedna hipoteza: ***Elektronsko bankarstvo omogućava klijentima da u svakom trenutku, na bilo kom mestu, mogu obavljati elektronske transakcije i konverzije, kao i imati pristup informacijama i transakcijama, bez čekanja u redovima, uz niske troškove pristupa kreirajući dobar imidž banaka*** – dokazana je u prvom delu ovog rada, gde se analizom prednosti i nedostataka elektronskog bankarstva dolazi do zaključka da su prednosti višestruko veće. Takođe, dokazano je da internet bankarstvo ima ubranu tendenciju razvoja kroz unapređenje IT sektora

Elektronsko bankarstvo u Republici Srbiji ima dobru osnovu za razvoj, budući da se u prethodnih deset godina beleži rast upotrebe informacionih tehnologija, sporedna je hipoteza koja je dokazana aktuelnim pokazateljima i istraživanjima sprovedenim na republičkom nivou a čiji su rezultati predstavljeni u ovom radu. Naime, aktuelni podaci pokazuju nam da mobilne telefone u Republici Srbiji poseduje 91,4% stanovništva, internet 53,5%, a računar 64,4%. Uporednom analizom beleži se rast upotrebe sva tri elementa u poslednjim godinama.

Platforme i aplikacije koje su dostupne u Telenor banci iz domena elektronskog bankarstva, savremene su i jednostavne za korišćenje je sporedna hipoteza koja je dokazana prezentacijom elektronskih usluga Telenor banke i načinom njihovog korišćenja. Za njihovo korišćenje potrebno je osnovno informatičko znanje, a za sve nedoumice postoje kako tekstualna, tako i video uputstva. Na ovaj način menadžment Telenor banke potrudio se da dodatno korisnicima približi i uprosti upotrebu aplikacija iz domena elektronskog bankarstva.

Elektronski novac koji još možemo nazvati digitalnim novcem, kao proizvod razvoja IT industrije i umnožavanja bankarskih transakcija, predstavlja pojavu vezanu za kraj XX veka. Ekonomisti smatraju da elektronski novac predstavlja najrazvijeniji oblik novca i pronalaze mnoge njegove karakteristike koje mu idu ili ne idu u korist. Stvaranje elektronskog novca, koji sam po sebi predstavlja informaciju, postavilo je osnovu za razvoj bankarskog sektora i pružanja usluga koje su do tada mogle biti vršene isključivo na šalterima i u ekspoziturama banaka. Elektronsko poslovanje banaka ide u korak sa razvojem informacionih tehnologija, a u Republici Srbiji sa određenim zakašnjenjem u odnosu na razvijene ekonomije sveta. Budući da je Republika Srbija mlado informatičko društvo i predstavlja tržište koje je povoljno za razvoj elektronskog bankarstva, ovakav način poslovanja je u dinamičnom pokretu pa tako iz dana u dan možemo videti nove usluge u domenu elektronskog bankarstva kojima se banke utrkuju da budu što konkurentnije na tržištu Republike Srbije.

Prema aktuelnim istraživanjima i statističkim pokazateljima upotreba interneta je eksponencijalna funkcija u Republici Srbiji i prema tome dobra osnova za razvoj elektronskog bankarstva. Telenor banka, kao deo Telenor korporacije, ušla je na tržišnu utakmicu u Republici Srbiji kao prva mobilna banka koja svoje poslovanje zasniva na elektronskom bankarstvu. Telenor banka, kao mlada banka koja se neprestano razvija, stupila je na tržište Republike Srbije u domenu elektronskog poslovanja bez adekvatnih konkurenata i interesantno je pratiti u kom će se pravcu razvijati pružanje elektronskih usluga ove banke. Autor može izneti pretpostavku da paleta proizvoda elektronskog bankarstva predstavlja živi organizam koji se može samo razvijati i umnožavati. Sa tim u vezi Telenor banka svakako će unapređivati, dograđivati i umnožavati paletu proizvoda i usluga iz domena elektronskog bankarstva sa ciljem da na pravi način iskoristi sve benefite i prednosti elektronskog novca i omogući klijentima pojednostavljenje i uprošćavanje usluga koje im pruža. Razvoj informacionih tehnologija je brz, a banke ukoliko žele da ostanu konkurente na tržištu moraju ga pratiti. Cilj svake banke jeste umnožavanje kapitala, a to se može ostvariti jedino uvećanjem broja klijenata. Način da banke budu konkuretno u domenu elektronskog bankarstva jeste konstantno praćenje potreba klijenta i razvoja informacionih tehnologija.

Literatura

1. Jovanović P., (2008), Kompetentnost projektnih menadžera, Udruženje za upravljanje projektima, Beograd
2. Hadžić M., (2009), Bankarstvo, Univerzitet Singidunum, Beograd
3. Ljubić M., (2015), Kvalitet usluge u internet bankarstvu, Quality, Beograd
4. Vunjak M., Kovačević D. (2006), Bankarstvo-bankarski menadžment, Ekonomski fakultet, Subotica
5. Vuksanovic E., (2006), Elektronsko bankarstvo, Fakultet za bankarstvo, osiguranje i finansije, Institut ekonomskih nauka, Beograd
6. Sanader D. (2014), Mobilno bankarstvo-Novi trend u savremenom bankarskom sektoru, Beograd
7. Simović V. (2013) ,Elektronsko poslovanje, Visoka škola strukovnih studija za IT, Beograd
8. Knežević G, Stanišić N, Mizdraković V (2013), Analiza finansijskih izveštaja, Univerzitet Singidunum, Beograd
9. Ivaniš M. (2001), Značaj interne kontrole u reviziji finansijskih izveštaja, SRRS, časopis „Revizor“, br. 8, Beograd
10. Republički zavod za statistiku, (2015), Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija u RS 2015.godine, Beograd
11. Narodna banka Srbije, Odluka o upravljanu rizika banke, Službeni glasnik RS, 45/2011,94/2011,119/2012,123/2012,23/2013,43/2013,92/2013,33/2015,61/2015
12. Zvanični sajt Republičkog zavoda za statistiku webzrs.stat.gov.rs , dostupno dana 04.04.2016. godine
13. Zvanični sajt Evrostata ec.europa.eu/eurostat, dostupno dana 12.05.2016. godine
14. Zvanični sajt Američkih FED www.federalreserve.gov, dostupno dana 12.05.2016. godine.
15. Zvanični sajt Svetske banke www.worldbank.org, dostupno dana 12.05.2016. godine.

16. Zvanični sajt Telenor banke www.telenorbanka.rs, dostupno 04.04.2016. –
16.05.2016. godine