

ELEKTRONSKO BANKARSTVO KAO PRETPOSTAVKA UNAPREĐENJA POSLOVANJA PRAVNIH LICA

ELECTRONIC BANKING AS THE PRECONDITION FOR SUCCESSFUL BUSINESS OPERATIONS

Emira Kozarević⁵¹

Meldina Kokorović Jukan⁵²

Iner Jamaković⁵³

DOI: <https://doi.org/10.31410/EMAN.2018.156>

Sažetak: *Elektronsko bankarstvo se definiše kao skup različitih postupaka izvođenja finansijskih transakcija posredstvom telekomunikacione i informacione tehnologije. Elektronsko bankarstvo predstavlja poslovanje putem Interneta te, pored kupovine i prodaje, obuhvata i aktivnosti upravljanja klijentima i poslovnim partnerima. Cilj elektronskog bankarstva jeste pružanje usluga klijentima bez obzira na njihovu geografsku udaljenost. Klijenti, bilo da se radi o pravnim ili fizičkim licima, mogu ostvariti značajne koristi korištenjem elektronskog bankarstva, a koje se ogledaju u smanjivanju vremena potrebnog za obavljanje bankarskih transakcija, brzini obavljanja transakcija te smanjivanju troškova poslovanja sa bankom. Polazeći od navedenih prednosti elektronskog bankarstva za njegove korisnike, predmet istraživanja u ovom radu je uloga elektronskog bankarstva u unapređenju poslovanja pravnih lica u Bosni i Hercegovini (BiH). Poseban fokus je stavljen na stepen primjene elektronskog bankarstva od strane pravnih lica u BiH. Za potrebe istraživanja formulisana je istraživačka hipoteza da elektronsko bankarstvo kao značajan oblik poslovanja u platnom prometu omogućava poboljšanje poslovanja pravnih lica. Uz teorijsku raspravu o prednostima elektronskog bankarstva, za potrebe dokazivanja istraživačke hipoteze, provedeno je emirijsko istraživanje na reprezentativnom uzorku koga su činili menadžeri preduzeća iz cijele BiH. Rezultati empirijskog istraživanja pokazuju da skoro 90% preduzeća aktivno koristi usluge elektronskog bankarstva, a 70% preduzeća na ovaj način obavlja preko 75% bankarskih transakcija. Istraživanje je pokazalo da elektronsko bankarstvo olakšava platni promet među pravnim licima te da utiče na poboljšanje efikasnosti poslovanja pravnih lica. Najveći pozitivan efekat od korištenja elektronskog bankarstva menadžeri bh. preduzeća vide u povećanju efikasnosti gotovinskog toka, u unapređenju odnosa sa poslovnim partnerima te unapređenju imidža kompanije. Istraživanje je pokazalo da su menadžeri privrednih subjekata svjesni da je elektronsko bankarstvo budućnost njihovog poslovanja i da je ono jako dobro prihvaćeno u business to business (B2B) sektoru.*

Ključne riječi: *elektronsko bankarstvo, poslovanje pravnih lica, Bosna i Hercegovina*

Abstract: *Electronic banking is defined as a set of different procedures of performing financial transaction using telecommunication and information technologies. Electronic banking enables provision of various banking and customer services via Internet, regardless of their geographic location. The clients, both private and corporate, can achieve significant time and cost savings through the convenience of electronic banking. The main purpose of this paper is to investigate the role of electronic banking in improving business operations of legal entities in Bosnia and Herzegovina (BiH), focusing primarily on the extent of electronic banking usage. The research*

⁵¹ Ekonomski fakultet Univerziteta u Tuzli, Univerzitetska br. 8, 75000 Tuzla, Bosna i Hercegovina

⁵² Ekonomski fakultet Univerziteta u Tuzli, Univerzitetska br. 8, 75000 Tuzla, Bosna i Hercegovina

⁵³ Bingo d.o.o. export-import Tuzla, Bosanska poljana bb, 75000 Tuzla, Bosna i Hercegovina

suggests that electronic banking, as an important form of payment system, improves business operation of legal entities. For the purposes of the research and in addition to the theoretical discussion on the advantages of electronic banking, an empirical research was also conducted. The sample included over one hundred managers from BiH companies. Results of the empirical research shows that almost 90% of the surveyed companies actively use electronic banking services, while 70% uses electronic banking to conduct around 75% of their overall banking transactions. The research also shows that electronic banking effectively facilitates payment transactions among legal entities and influences the improvement of their overall operational efficiency. The biggest positive effects associated with electronic banking reported by BiH managers were increased cash flow efficiency, improved relationships with business partners as well as company image. The research shows that electronic banking is well accepted in business to business (B2B) relations, with managers seeing electronic banking as an important integral part of their future business operations.

Key words: *electronic banking, legal entities business, business to business (B2B), Bosnia and Herzegovina*

1. UVODNA RAZMATRANJA

Elektronsko bankarstvo kao oblik poslovanja i pružanja bankarskih usluga putem Interneta ima za cilj pružanje kvalitetnih usluga klijentima bez obzira na njihovu geografsku udaljenost. Posmatrano iz ugla klijenata, bilo da se radi o pravnim ili fizičkim licima, korištenjem elektronskog bankarstva mogu se ostvariti značajne koristi, koje se ogledaju u smanjivanju vremena potrebnog za obavljanje bankarskih transakcija, brzini obavljanja transakcija te smanjivanju troškova poslovanja sa bankom.

S obzirom da elektronsko bankarstvo u savremenim uslovima postaje sve češći kanal komunikacije između banke i klijenata, posebno pravnih lica, opšti cilj istraživanja u ovom radu jeste sagledati i razmotriti efekte primjene elektronskog bankarstva u poslovanja pravnih lica. U radu će biti utvrđena i detaljno predstavljena povezanost između razvoja savremenog bankarstva i unapređenja poslovanja pravnih lica u platnom prometu. Za potrebe predmetnog istraživanja postavljene su dvije istraživačke hipoteze. Prva hipoteza je da elektronsko bankarstvo kao značajan oblik poslovanja u platnom prometu omogućava poboljšanje poslovanja pravnih lica, dok druga hipoteza glasi da elektronsko bankarstvo doprinosi razvoju finansijskog tržišta i omogućava uspješno poslovanje pravnim licima na tržištu Bosne i Hercegovine.

Rad se sastoji iz tri dijela. U prvom dijelu radu pojašnjene su specifičnosti elektronskog bankarstva i evolucija poslovanja u bankama te je dat osvrt na primjenu elektronskog bankarstva u platnom prometu Bosne i Hercegovine. U drugom dijelu rada opisana je metodologija istraživanja, odnosno pojašnjen je uzorak istraživanja, kao i anketni upitnik koji je korišten kao instrument prikupljanja podataka. U trećem dijelu rada prezentovani su rezultati istraživanja i diskusija rezultata.

2. TEORIJSKI OKVIR ISTRAŽIVANJA

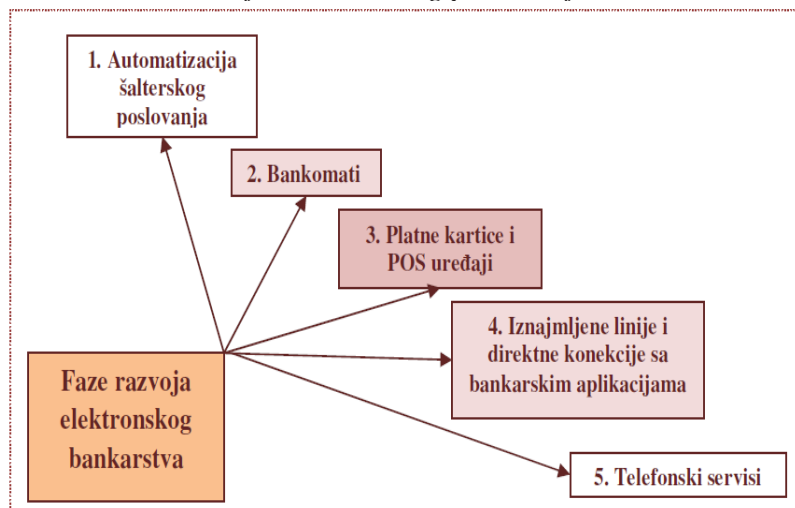
2.1. Elektronsko bankarstvo i evolucija poslovanja u bankama

Primjena savremenih tehnologija u bankarstvu nije bila moguća bez drastičnih promjena u načinu funkcionisanja banaka. S pravom se smatra da su savremene tehnologije „primorale“ banke, koje su uvijek pribjegavale tradicionalnom načinu poslovanja i provjerenim metodama, da načine do sada najveće promjene u svom poslovanju.

Prošlo je svega nešto više od dvadeset godina od kada je Bill Gates izjavio: „*Banke su dinosaurusi*“.⁵⁴ Iako se ova izjava u to vrijeme različito tumačila, sudeći po tehnološkoj evoluciji koja je uslijedila u bankarskom sektoru i činjenici da danas bankarsko poslovanje u potpunosti počiva na resursima informacionih i telekomunikacionih tehnologija, ova izjava je bila jasna poruka bankama šta moraju učiniti ukoliko žele da posluju u XXI stoljeću.

Jedan od najbitnijih iskoraka koji su se desili zahvaljujući informatizaciji poslovanja banaka, svakako je pojava elektronskog bankarstva. Ipak, tehnološki razvoj banke od institucije u kojoj su papirni dokumenti bili osnova poslovanja do današnjeg elektronskog bankarstva prošao je put od nekoliko faza (slika 1).

Slika 1. Faze uvođenja elektronskog poslovanja u bankarski sistem



Izvor: Vasković V., Sistemi plaćanja u elektronskom poslovanju, Beogradska poslovna škola, Beograd, 2007., str. 66

Primarni cilj uvođenja elektronskog plaćanja i automatizacije bankarskog sistema bio je rješavanje problema sistema plaćanja zasnovanih na papiru korištenjem prednosti informacione tehnologije. Potreba za automatizacijom poslovanja pojavila se zbog sve većeg broja transakcija koje je postalo nemoguće pratiti u papirnoj formi, zbog čega su banke otpočele proces automatizacije šalterskog poslovanja, što je podrazumijevalo uvođenje kompjuterske opreme kako bi se olakšao pristup i obrada transakcija.

Poslije toga, bankarski sektor uočava drugo ograničenje zbog kojeg nije mogao u potpunosti odgovoriti na potrebe svojih klijenata, a koje se odnosi na vremensku dostupnost bankarskih

⁵⁴ Vuksanović E., *Elektronsko bankarstvo*, Fakultet za bankarstvo, osiguranje i finansije, Institut ekonomskih nauka, Beograd, 2006., str. 181.

proizvoda i/ili usluga, koja je tada bila vezana za radno vrijeme šaltera banke. Dakle, zbog potrebe klijenata da imaju pristup svojim računima 24 sata 7 dana u sedmici došlo je do druge faze automatizacije poslovanja banaka, a to je uvođenje ATM uređaja ili bankomata.

Da bi prevazišli još jednu barijeru i omogućili klijentima da pristupe svom novcu, ne samo u bilo koje vrijeme, nego i na mjestu gdje im je novac potreban, banke su uvidjele potrebu za dostupnošću bankarskih usluga na mjestima plaćanja različitih proizvoda i usluga pa su u tu svrhu uvedeni POS (*Point of Sale*) terminali. Također, da bi još bolje odgovorile na potrebe klijenata, banke uključuju i telefonske servise u svoje usluge, što im omogućava da korisnicima svojih usluga u bilo kojem željenom trenutku obezbijede sve informacije o stanju i promjenama na njihovim računima, kao i sve druge značajne informacije za njihovo poslovanje s bankom. Velikim korisnicima omogućeno je da putem iznajmljenih linija i direktne konekcije sa bankarskim aplikacijama jednostavnije obavljaju finansijske transakcije i plaćanja.

Ovaj proces unapređenja bankarskog poslovanja koji je, prvenstveno, potaknut potrebom da se što bolje odgovori na potrebe klijenata, zaokružen je implementacijom elektronskog bankarstva, koje omogućava korisnicima da izvršavaju neophodne transakcije i upravljaju svojim računima i na udaljenim geografskim lokacijama. Elektronsko bankarstvo definišemo kao skup raznovrsnih načina izvođenja finansijskih transakcija upotrebom informacionih i telekomunikacionih tehnologija.⁵⁵ Ovdje treba napomenuti da je Internet ili Web bankarstvo, koje se najčešće veže za e-trgovinu, samo podskup elektronskog bankarstva koje je širi pojam i obuhvata i druge načine izvođenja bankarskih transakcija digitalnim računarskim putem koje ne moraju biti bazirane na Internet tehnologiji.

Kao osnovne oblike elektronskog bankarstva možemo izdvojiti:⁵⁶

- POS sisteme,
- kućno bankarstvo,
- mobilno bankarstvo,
- WEB TV bankarstvo i
- Internet bankarstvo.

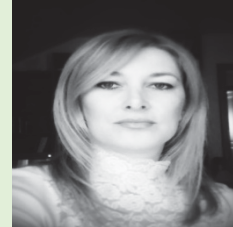
POS sistemi, kako je već pomenuto, predstavljaju jednu fazu u razvoju elektronskog bankarstva. POS sistemi danas predstavljaju jedan od najšire prihvaćenih načina

⁵⁵ Vuksanović E., op. cit., str. 1.

⁵⁶ Radenković B., *Elektronsko poslovanje – stanje i perspektive*, Fakultet organizacionih nauka, Beograd, 2007., str. 57.

Dr. sc. Emira Kozarević
Vanredni profesor

Uža naučna oblast
Finansije i finansijska
politika



Dobitnik je Zlatne plakete Univerziteta u Tuzli. U 14 godina akademske karijere, prošla je kroz saradnička zvanja i nastavničko zvanje docenta za užu naučnu oblast Finansije. Predaje na sva tri ciklusa pri Ekonomskom fakultetu. Kao autor i koautor objavila je 3 knjige i 63 naučna i stručna rada u domaćim i stranim publikacijama. Imenovana je za mentora 10 magistarskih radova i 2 doktorske disertacije, a bila je član na desetine komisija za ocjenu i odbranu doktorskih disertacija, magistarskih i diplomskih radova. Profesionalne preokupacije su joj: konvencionalno i islamsko bankarstvo, menadžment finansijskih institucija i finansijski kontroling. Bila je stručni saradnik za upravljanje rizicima Investiciono-komercijalne banke d.d. Zenica te voditelj ili član tima kod izrade četiri naučnoistraživačka projekta.

bezgotovinskog plaćanja. Preko ovog sistema, sredstva sa računa kupca direktno se prenose na račun prodavca, a preduslov za to predstavlja direktna povezanost elektronskog registra kase sa informacionom mrežom u banci. Razvojem tehnologije i POS sistemi su doživjeli svoju evoluciju pa su, u posljednjih nekoliko godina, vrlo traženi bežični terminali koji rade na principu terminala povezanog sa matičnom bazom provajdera preko GSM sistema (*Global System for Mobile Communication*). U praksi se ovaj sistem naziva mobilnim POS terminalom i najviše se primjenjuje u uslužnim djelatnostima.

Kućno bankarstvo (*home banking*) omogućava da, uz pomoć telefonske mreže te određenih hardverskih i softverskih dodataka (za unošenje lozinki) klijenti, direktno od kuće, koriste bankarske usluge.

Nadalje, SMS bankarstvo počiva na ubrzanom razvoju mobilne telefonije i korištenju pametnih mobilnih telefona kao kanala za izvršenje bankarskih transakcija. Putem SMS bankarstva korisnici mogu u svakom momentu provjeriti stanje na tekućem računu, pregledati izvršene transakcije i izvršiti plaćanja. Razvoj mobilne tehnologije, preciznije razvoj WAP (*Wireless Application Protocol*) standarda koji omogućava pristup Internetu putem mobilnih sistema, doveo je do razvoja mobilnog bankarstva. Mobilno, odnosno pokretno, bankarstvo omogućava obavljanje bankarskih transakcija putem prenosnih uređaja (laptopa, tableta ili mobilnog uređaja) koji su osposobljeni za mobilni pristup Internetu. Učesnici mobilnog bankarstva su: mobilni operateri, banke, druge finansijske organizacije, prodavci dobara i/ili usluga i potrošači. Smatra se da je ekspanzija upotrebe pametnih mobilnih uređaja značajno uticala na brže prihvatanje elektronskog bankarstva od strane krajnjih korisnika.⁵⁷

WEB TV bankarstvo se odnosi na povezivanje Interneta i televizije u jedinstvenu cjelinu, odnosno povezivanje telefonske linije sa priključkom na WEB TV mrežu. Prednost mu je u tome što sam proces ne zahtijeva posjedovanje računara, ali sa sobom nosi ograničenja u pogledu broja transakcija koje se mogu obavljati.

Internet bankarstvo, s kojim se elektronsko bankarstvo često poistovjećuje jer je najzastupljeniji oblik elektronskog bankarstva, posebno u razvijenim zemljama, podrazumijeva realizaciju bankarskih usluga putem Interneta. Dakle, Internet bankarstvo za obavljanje bankarskih aktivnosti, kao što su prenos sredstava, plaćanje računa, pregled i provjera stanja na računu, koristi se Internetom kao kanalom distribucije. Primjena ove vrste bankarstva, u pravom smislu te riječi, počela je od 1995. godine jer je to godina u kojoj je izrađen prvi program za bankarsko poslovanje na Internetu (Fargo banka), a iste godine osnovana je i prva specijalizovana internetska banka u svijetu, sa sjedištem u Atlanti, USA.⁵⁸ Razvoj elektronskih bankarskih usluga koje se temelje na Internetu kao kanalu distribucije odvijao se u dva pravca:⁵⁹

- 1) putem virtualnih e-banaka koje nemaju fizičko sjedište i posluju isključivo na Internetu, i za koje je u potpunosti irelevantno geografsko ili vremensko ograničenje, te
- 2) putem elektronskih grana, što je ustvari model kako tradicionalne banke, koje su se bavile bankarskim uslugama na klasičan, stari način, šire svoje poslovanje na Internet.

⁵⁷ Chang, Y. F., Chen, C. S., Zhou, H., *Smart phone for mobile commerce*, Computer Standards & Interfaces, 2009., 31(4), str. 742.

⁵⁸ Perišić Kranjčec, G., *Marketinška strategija za primjenu Interneta u poslovanju banke s građanima*, magistarski rad, Zagreb, 2001., str. 47.

⁵⁹ Jun, M., Cai, S., *The key determinants of internet banking service quality: a content analysis*, International journal of bank marketing, 2001., 19(7), str. 283.

Dalje, treba akcentirati da Internet bankarstvo, zbog izraženog rizika poslovanja na Internetu, zahtijeva posebnu softversku podršku. U cilju zaštite transakcija koriste se različiti sistemi, poput kripto zaštite SET (*Secure Electronic Transaction*) projektovane od strane VISA-e, MasterCard-a i kompanije IBM. SET je radi bolje zaštite na tržište izbacio i tzv. SMART kartice, koje imaju ugrađen mikro procesor koji se čita pomoću *smart card reader*-a, o čemu će više riječi biti kasnije.

Elektronsko bankarstvo danas nije dodatna usluga u bankama, već je toliko inkorporirano u poslovni proces banke da se diskutuje da li je suvišno uopšte pominjati pojam elektronskog bankarstva ili se pod pojmom bankarstvo podrazumijeva da se svi procesi obavljaju elektronskim putem. S druge strane, kada je u pitanju realni sektor, kako su se mijenjali načini poslovanja kompanija, njihove potrebe za finansijskim proizvodima i/ili uslugama su se mijenjale i banke su morale pronaći način kako da im odgovore, a to nije bilo moguće bez novih tehnologija. Informatizacija poslovanja u bankama i pojava elektronskog bankarstva omogućili su mnogo brže reagovanje banaka na potrebe tržišta spram finansijskih proizvoda i/ili usluga. Dakle, današnja ponuda proizvoda i/ili usluga banaka podrazumijeva i tradicionalne i nove proizvode i/ili usluge banaka putem elektronskih, interaktivnih komunikacionih kanala.

2.2 Primjena elektronskog bankarstva u platnom prometu u Bosni i Hercegovini

Generalno, bh. bankarski sektor odlikuje profitabilnost i stabilnost te, s obzirom na nerazvijenost tržišta kapitala, perspektiva u kojoj će još dugo vremena igrati značajnu ulogu u sveukupnom ekonomskom razvoju društva. Međutim, sagledavajući trendove ekonomije BiH, može se konstatovati da je cjelokupno poslovno okruženje u BiH nepovoljno za poslovanje banaka. Prije svega, treba naglasiti da je poslijeratni rast bio iniciran rastom domaće potrošnje, što je bilo moguće na osnovu snažnog priliva stranog kapitala, posebno putem zapadno-evropskih komercijalnih banaka, što je ekonomiju BiH učinilo visoko ovisnom o kretanjima u eurozoni. Zbog toga, iako je BiH relativno malo integrisana u globalne ekonomske tokove, finansijska kriza koja je pogodila Evropu (prenošenje krize hipotekarnih kredita iz SAD-a, te dodatna dužnička kriza zemalja PIIGS-a, koja je eskalirala 2008. godine), imala je snažan uticaj i na stanje privrede u BiH, koja je još više oslabljena i dovedena u poziciju „preživljavanja“, bez izvjesne slike budućnosti.

Direktna strana ulaganja u BiH su u periodu 2009-2013. godina gotovo pa zamrla, a tek 2014. godine osjetio se ponovo značajniji rast, mada je ukupan iznos tek nešto više od 30% onoga što je ostvareno u 2007. godini, tj. godinu dana prije eskaliranja finansijske krize u Evropi.⁶⁰ Pored visoke ovisnosti o kretanjima u eurozoni, bh. privreda ima i niz unutarnjih problema, a u posljednje vrijeme stalne političke turbulencije kočice put ka reformama, koje su prijeko potrebne da bi se privreda mogla učiniti konkurentnijom.

Sve to odrazilo se i na stagnaciju u bankarskom sektoru. Međutim, niti u jednom momentu likvidnost, profitabilnost i kapitaliziranost sektora, nije bila dovedena u pitanje, što ga i dalje čini i vrlo stabilnim i sigurnim. Bankarski sektor u BiH prate entitetske agencije za bankarstvo pa su tako i najbitniji tržišni pokazatelji prikazani po entitetima.

Tako je prema podacima Agencije za bankarstvo Federacije BiH⁶¹ na dan 31.12.2014. godine u Federaciji BiH bankarsku dozvolu imalo 17 banaka, u kojima je bilo zaposleno 6.960 osoba.

⁶⁰ Interpretacija podataka predstavljenih na stranici www.fipa.gov.ba (pristupljeno 06.07.2015.)

⁶¹ Agencija za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine, *Informacija o bankarskom sistemu Federacije Bosne i Hercegovine 31.12.2014.*, 2015., str. 1-2.

Ukupna bilansna suma iznosila je 16,2 milijarde KM. Krediti, kao najveća stavka aktive banaka, iznosili su 11,2 milijarde KM i zabilježili su rast od 2,9% ili 318 miliona KM u odnosu na kraj 2013. godine. S druge strane, u strukturi izvora finansiranja banaka depoziti u iznosu od 12,1 milijardi KM i s učešćem od 75,0% i dalje su bili najznačajniji izvor finansiranja banaka u Federaciji BiH. Ukupni kapital banaka iznosio je 2,43 milijarde KM, što je za 5,5% ili 127 miliona KM više nego na kraju 2013. godine. Najveći pozitivan uticaj na kapital imalo je povećanje po osnovu ostvarene dobiti te dokapitalizacija kod tri banke. Stopa adekvatnosti kapitala bankarskog sistema, kao jedan od najvažnijih pokazatelja snage i adekvatnosti kapitala banaka, iznosila je 16,1%, što je bilo manje u odnosu na kraj 2013. godine, kada je iznosila 18,0%, ali je i dalje bila znatno viša od zakonskog minimuma (12%). Banke u Federaciji BiH u 2014. godini ostvarile su dobitak u iznosu od 131 milion KM. Pozitivan finansijski rezultat ostvaren je kod 15 banaka u ukupnom iznosu od 167 milion KM, dok su dvije banke iskazale gubitak u iznosu od 36 miliona KM.

S druge strane, prema Agenciji za bankarstvo Republike Srpske (RS)⁶² na kraju 2014. godine u ovom entitetu bilo je 9 banaka, koje su zapošljavale 3.213 osoba. Bilansna suma iznosila je 7,59 milijarde KM. Krediti su iznosili 4,73 milijarde KM i bili su manji za 3% u odnosu na kraj 2013. godine, prvenstveno kao rezultat pada kredita odobrenih preduzećima. U strukturi izvora finansiranja banaka depoziti su iznosili 4,76 milijardi KM, što je predstavljalo učešće od 71%. Ukupni kapital banaka u RS-u iznosio je 853,76 miliona KM, što je bilo približno na istom nivou kao na kraju 2013. godine. Stopa adekvatnosti kapitala bankarskog sistema RS-a iznosila je 16,9% i bila je blago manja u odnosu na kraj 2013. godine, kada je iznosila 17,4%, ali nešto veća nego u Federaciji BiH. Banke u RS-u na kraju 2014. godine ostvarile su dobitak u iznosu od 28,1 milion KM. Pozitivan finansijski rezultat ostvaren je kod 8 banaka u ukupnom iznosu od 49,7 miliona KM, dok je jedna banka iskazala gubitak u iznosu od 21,6 miliona KM.

Kada je riječ o elektronskom bankarstvu, iako se radi o veoma aktuelnoj temi u bankarskim krugovima, u zvaničnim izvještajima entitetskih agencija njemu je posvećeno veoma malo pažnje, a ograničen je i broj relevantnih naučnih i istraživačkih studija o primjeni i uticaju elektronskog bankarstva na poslovanje banka i klijenata u BiH. Prema podacima Centralne banke BiH, od ukupno 26 banaka koliko ih je djelovalo u BiH na kraju 2014. godine, usluge Internet bankarstva ili neke vrste elektronskog bankarstva prema privrednim subjektima i građanima nudilo je njih 25. Ukupan broj aktivnih kartica, kao dominantnog oblika putem kojeg se realizuju elektronski bankarski transferi, na kraju 2014. godine iznosio je 1.932.354 i veći je u odnosu 2013. godinu, ali s znatno sporijim rastom. Najizraženije povećanje broja kartica bilo je u 2011. u odnosu na 2010. godinu.⁶³ Iako postoji relativno veliki broj POS terminala u BiH i iako je njihov broj u porastu, mali je procenat korištenja kartica za kupovinu robe. Razlog tome leži dijelom u činjenici da veliki broj prodavaca ne daje popuste na kupovinu robe ovim putem, već isključivo za gotovinsko plaćanje. S druge strane, jedna od posljedica slabe ekonomske razvijenosti BiH jeste upravo i mali broj platnih kartica po odraslom stanovniku.⁶⁴

⁶² Agencija za bankarstvo Republike Srpske, *Izveštaj o stanju u bankarskom sistemu Republike Srpske za period 01.01.2014. - 31.12.2014. godine*. 2015., str. 2-3.

⁶³ Centralna banka BiH, dostupno na <http://www.cbbh.ba/wap/index.php?id=988&lang=bsm> (pristupljeno 23.07.2015.)

⁶⁴ Davidović, N., *Stanje kartičarstva u Bosni i Hercegovini*, In International Scientific-Professional Symposium INFOTEH JAHORINA, 2012., 11 (Mart), str. 540.

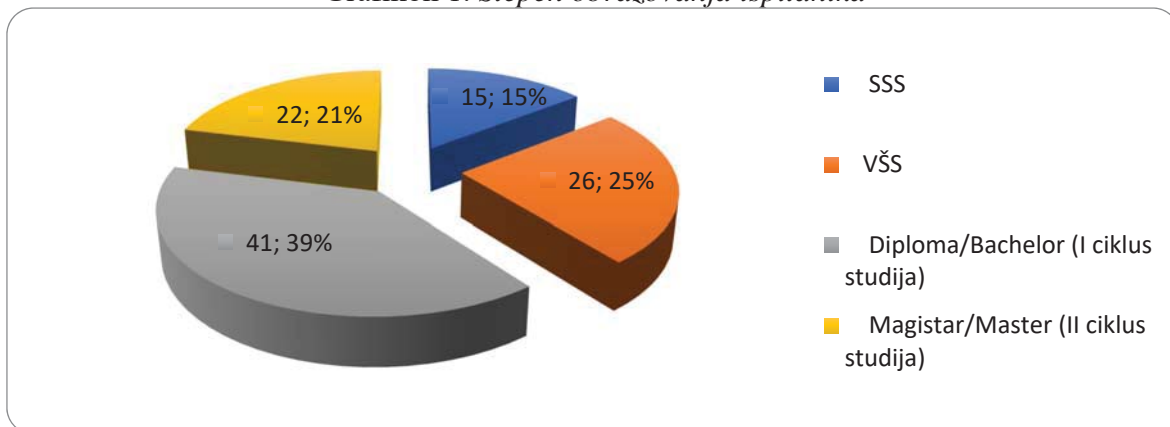
3. METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA I IZVORI PODATAKA

3.1 Izvori podataka i uzorak

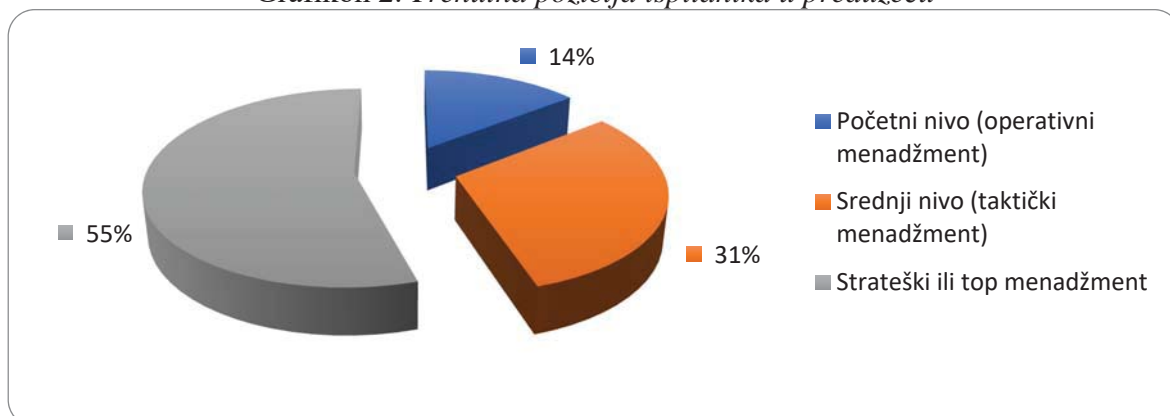
Za potrebe predmetnog istraživanja korištena je metoda anketnog istraživanja. Ispitanici su odabrani na temelju prigodnog, namjernog uzorka iz portfolija dobavljača jednog od najvećih trgovačkih lanaca u BiH, „Bingo“ d.o.o. export-import Tuzla. U vrijeme provođenja primarnog istraživanja, 2015. godine, portfolio dobavljača kompanije „Bingo“ uključivao je 450 pravnih lica koja su poslovala na području Bosne i Hercegovine, a koja su podijeljena u dva klastera – preduzeća koja koriste i preduzeća koja ne koriste usluge elektronskog bankarstva. Cilj ispitivanja bio je da se utvrde percepcije ispitanika (odnosnih pravnih lica) o uticaju elektronskog bankarstva na uspješnost njihovog poslovanja. Uzorak je u konačnici obuhvatio 104 ispitanika (menadžera) iz isto toliko kompanija.

Prilikom anketiranja najveći broj ispitanika iz uzorka izjasnio se da ima završen prvi ciklus studija (39,40%), a 54,80% njih nalazilo se na poziciji top menadžmenta (grafikoni 1 i 2).

Grafikon 1. *Stepen obrazovanja ispitanika*



Grafikon 2. *Trenutna pozicija ispitanika u preduzeću*



Među ispitanicima, preduzeća koja posluju preko 20 godina bilo je 49%, dok su najveću vlasničku strukturu činila prihvatna domaća preduzeća, 80,80%.

Većina ispitanika, njih 79,80%, poslovalo je na principu B2C (*business to customers* – tržište krajnje potrošnje), dok je 20,20% izjavilo da je to B2B (*business to business* – poslovno tržište), a uglavnom su imali sjedište u Sarajevu (21,20%), Širokom Brijegu (20,20%) i Tuzli (19,20%)

itd. Više od polovine preduzeća (52,90%) se bavilo proizvodnjom te najveći broj preduzeća (96,20%) poslovaio je kao društvo sa ograničenom odgovornošću. Kada je u pitanju veličina preduzeća, najveći broj preduzeća bila su mala preduzeća (39,40%), dok je njih 58,70% imalo prosječne godišnje prihode veće od 5 miliona KM. Veliki broj preduzeća (60,60%) bavio se izvoznim aktivnostima sa malim udjelom u ukupnim prihodima (25% prihoda). Od ukupnog broja ispitanika 97 njih imalo je razvijen barem jedan sistem elektronskog poslovanja.

3.2. Instrument ispitivanja

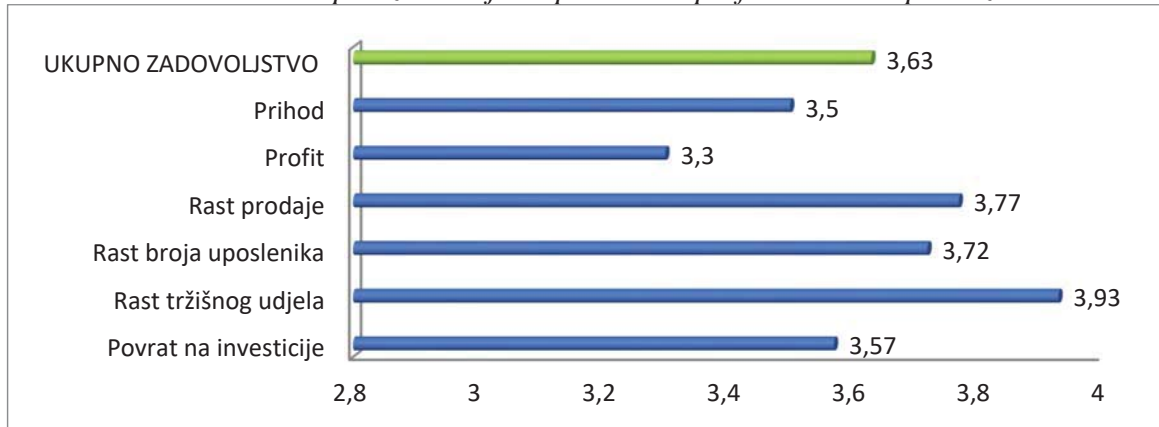
Kako bi se ispunila svrha istraživanja korišten je upitnik sa prethodno pripremljenim pitanjima definisanim u skladu sa ciljevima i hipotezama istraživanja. Upitnik se sastojao od 34 pitanja.

Prvi i drugi dio anketnog upitnika se sastojao od seta pitanja o demografskim karakteristikama ispitanika (menadžera i kompanija u kojima rade). Treći dio upitnika odnosio se na mjerenje stavova ispitanika (menadžera) u kontekstu zadovoljstva poslovnim performansama njihovih preduzeća. U ovom dijelu upitnika nalazilo se šest pitanja. Za potrebe identifikovanja stavova ispitanika o zadovoljstvu poslovnim performansama njihovih preduzeća, korištena je petostepena Likertova skala (sa ponuđenim odgovorima ispitanicima od 1, „u potpunosti se ne slažem“, do 5, „u potpunosti se slažem“). Četvrti dio upitnika sastojao se od sedam pitanja i odnosio se na korištenje bankarskih usluga bh. preduzeća iz uzorka. Konkretno, pitanja su se odnosila na: status korištenja usluga u nekoj od bh. banaka, postojanje omiljene bh. banke, dužinu korištenja usluga u bh. bankama, razmišljanje o promjeni omiljene banke, vrstu (tradicionalnih) bankarskih usluga koju koriste, prosječan broj bankarskih transakcija u mjesecu te stepen zadovoljstva performansama obavljanja bankarskih transakcija u preduzeću. Za potrebe identifikovanja stavova ispitanika o stepenu zadovoljstva performansama obavljanja bankarskih transakcija u njihovim preduzećima, korištena je petostepena Likertova skala (sa ponuđenim odgovorima ispitanicima od 1, „u potpunosti se ne slažem“, do 5, „u potpunosti se slažem“), kod šest pitanja. Peti dio upitnika sastojao se od 12 pitanja te se odnosio na korištenje elektronskog (Internet) bankarstva od strane bh. preduzeća u uzorku. Ovdje su se nalazila pitanja koja se odnose na: upoznatost s uslugama elektronskog (Internet) bankarstva, postojanje preduslova za implementaciju elektronskog (Internet) bankarstva u preduzeću, kvalitet trenutne zakonske regulative iz oblasti elektronskog (Internet) bankarstva u BiH, aktivno korištenje usluga elektronskog (Internet) bankarstva, dužinu korištenja usluga elektronskog (Internet) bankarstva, postotak (%) bankarskih transakcija koje se obavljaju putem elektronskog (Internet) bankarstva, stav o uticaju elektronskog (Internet) bankarstva na platni promet između pravnih lica u BiH, složenost korištenja usluga elektronskog (Internet) bankarstva, pozitivne efekte korištenja elektronskog (Internet) bankarstva, stav o doprinosu elektronskog (Internet) bankarstva u kontekstu razvoja finansijskog tržišta u BiH, omogućavanje elektronske (Internet) kupovine i plaćanja proizvoda i usluga krajnjim kupcima te efekte u kontekstu omogućavanja elektronske (Internet) kupovine i plaćanja proizvoda i usluga krajnjim kupcima. Bitno je napomenuti da je za potrebe identifikovanja stavova ispitanika o postojanju preduslova za implementaciju elektronskog (Internet) bankarstva u njihovim preduzećima, korištena petostepena Likertova skala (sa ponuđenim odgovorima ispitanicima od 1, „u potpunosti se ne slažem“, do 5, „u potpunosti se slažem“), kod šest pitanja, isti slučaj je i sa stavom ispitanika o složenosti korištenja usluga elektronskog (Internet) bankarstva.

4. REZULTATI EMPIRIJSKOG ISTRAŽIVANJA

Kada je u pitanju zadovoljstvo poslovnim performansama preduzeća, na osnovu deskriptivne analize, možemo zaključiti da su menadžeri bh. preduzeća u najvećoj mjeri zadovoljni rastom tržišnog udjela, dok su najmanje zadovoljni ostvarenim profitom (grafikon 3).

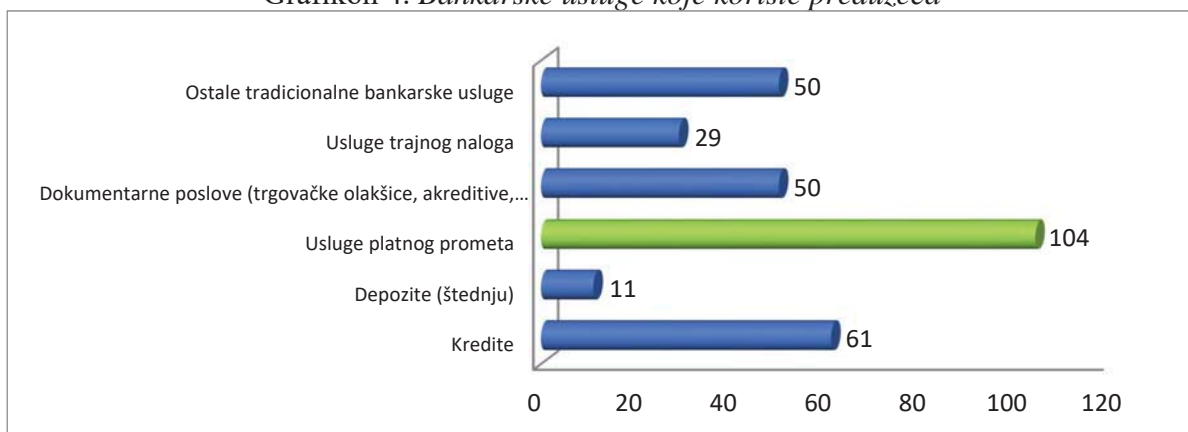
Grafikon 3. *Stepen zadovoljstva poslovnim performansama preduzeća*



Svi ispitanici su odgovorili potvrdno da koriste usluge bh. banaka i 63,50% se izjasnilo da imaju favorizovanu banku. Što se tiče dužine korištenja usluga u bh. bankama, najveći broj preduzeća (78,80%) se izjasnilo da je to preko 10 godina, dok je samo 19 preduzeća ili 18,30% „razmišljalo“ o promjeni svoje omiljene banke.

Kada je u pitanju vrsta (tradicionalnih) bankarskih usluga koje koriste, preduzeća iz uzorka, u najvećem broju slučajeva to su usluge platnog prometa (čak 100,00%), zatim usluge kredita (58,70%) te usluge dokumentarne prirode (48,10%). Ostali rezultati su predstavljeni grafički (grafikon 4).

Grafikon 4. *Bankarske usluge koje koriste preduzeća*

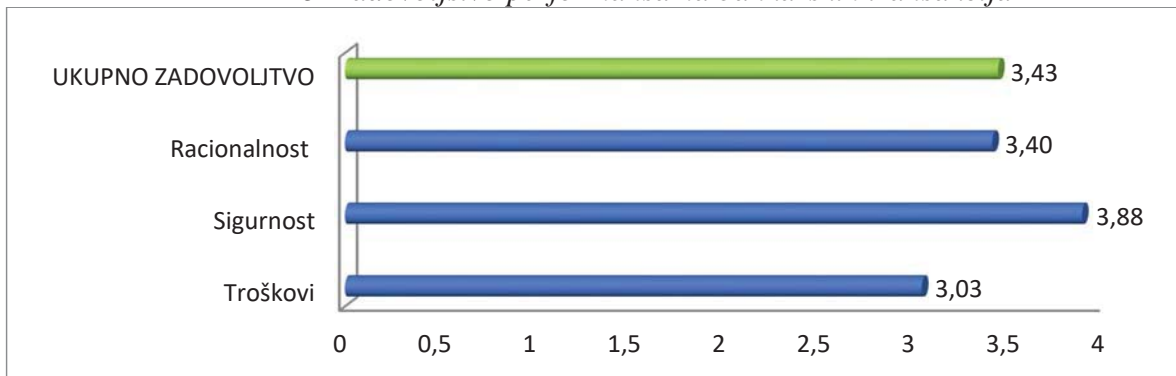


Kada je u pitanju broj bankarskih transakcija u mjesecu, najveći broj preduzeća (54,80%) se izjasnilo da je to manje od 250.

Nadalje, kada je riječ o zadovoljstvu performansama obavljanja bankarskih transakcija, deskriptivna analiza podataka daje rezultate o stavovima menadžera 104 bh. preduzeća (grafikon 5). Na osnovu dobivenih rezultata možemo zaključiti da su menadžeri bh. preduzeća

u najvećoj mjeri zadovoljni stepenom sigurnosti obavljanja bankarskih transakcija, dok su najmanje zadovoljni troškovima obavljanja bankarskih transakcija.

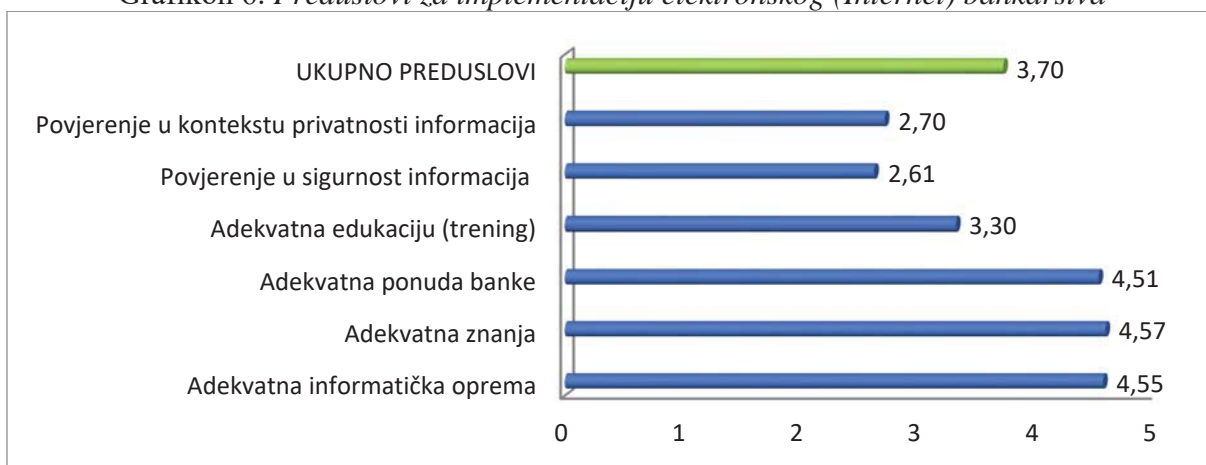
Grafikon 5. *Zadovoljstvo performansama bankarskih transakcija*



Što se tiče upoznatosti s uslugama elektronskog (Internet) bankarstva, sva preduzeća su dala potvrđan odgovor.

Kada su u pitanju preduslovi za implementaciju elektronskog (Internet) bankarstva, menadžeri bh. preduzeća su najbolje ocijenili adekvatna znanja kao preduslov za implementaciju elektronskog (Internet) bankarstva u njihovim preduzećima, dok su najlošije ocijenili povjerenje zaposlenika u sigurnost informacija (grafikon 6).

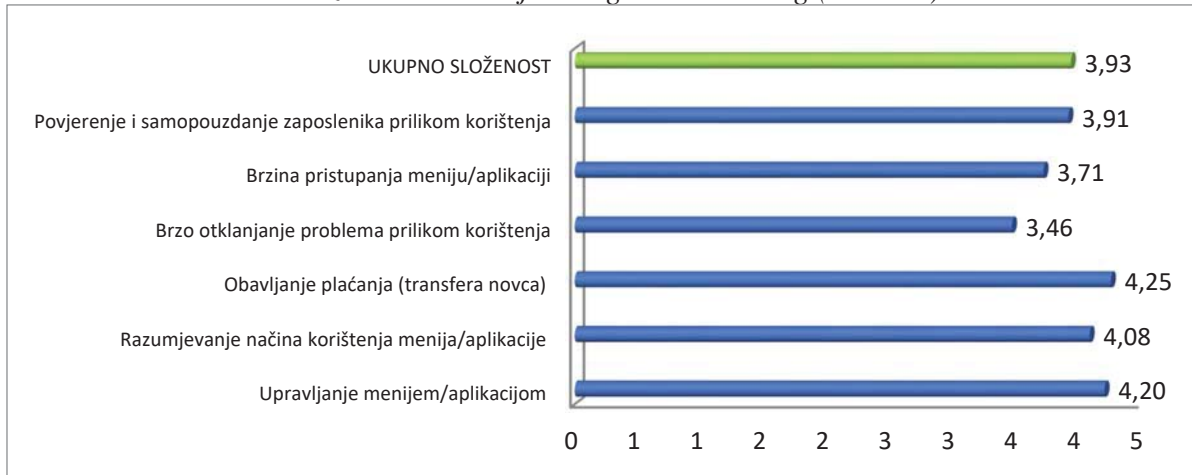
Grafikon 6. *Preduslovi za implementaciju elektronskog (Internet) bankarstva*



Što se tiče aktivnog korištenja usluga elektronskog (Internet) bankarstva, najveći broj preduzeća iz uzorka (njih 92 ili 88,50%) se izjasnio pozitivno u navedenom kontekstu. Od 92 preduzeća koja su se izjasnila pozitivno, njih 53 ili 57,60% koristi navedene usluge duže od 5 godina. Kada je u pitanju postotak bankarskih transakcija koje se obave putem elektronskog (Internet) bankarstva kod preduzeća iz uzorka, u najvećem broju slučajeva (70,70%), to je više od 65.

40,20% menadžera se slaže da elektronsko (Internet) bankarstvo na platni promet pravnih lica u BiH utiče pozitivno. Kada je u pitanju složenost korištenja usluga elektronskog (Internet) bankarstva, deskriptivna analiza podataka daje rezultate o stavovima menadžera bh. preduzeća (grafikon 7).

Grafikon 7. Složenost korištenja usluga elektronskog (Internet) bankarstva

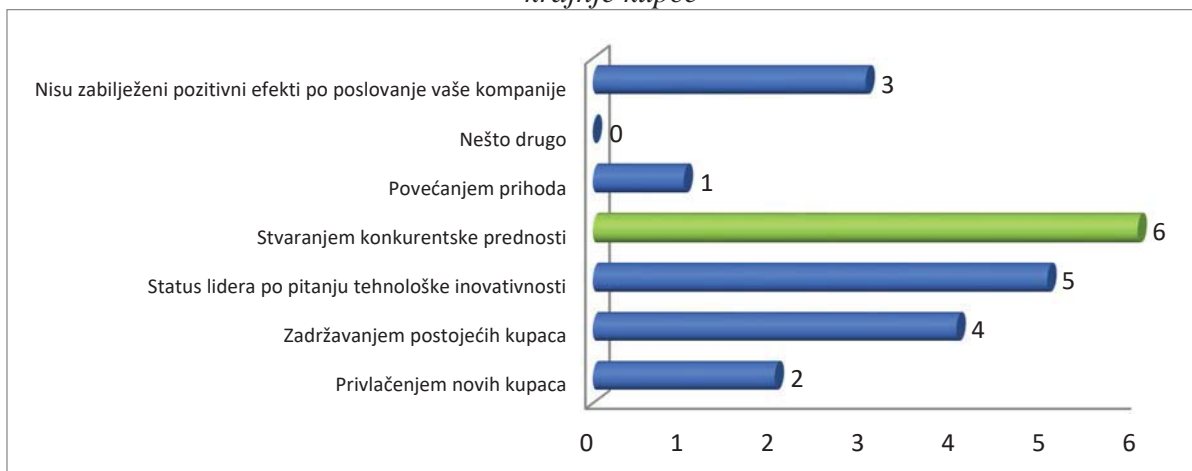


Na osnovu dobivenih rezultata možemo zaključiti da su menadžeri bh. preduzeća kao najlakšu karakteristiku u kontekstu korištenja usluga elektronskog (Internet) bankarstva ocijenili obavljanje plaćanja ili transfera novca, dok su najlošije ocijenili brzo otklanjanje problema nastalih prilikom korištenja usluge.

Što se tiče pozitivnih efekata korištenja elektronskog (Internet) bankarstva u bh. preduzećima iz uzorka, najveći broj istih (42,40%) je izjavio da se oni ogledaju u povećanju efikasnosti *cash-flow*-a (gotovinskog toka). Kada govorimo o doprinosu elektronskog (Internet) bankarstva u kontekstu razvoja finansijskog tržišta u BiH, najveći broj preduzeća (51,10%), se slaže da je on pozitivan.

Kada je u pitanju omogućavanje elektronske (Internet) kupovine i plaćanja proizvoda i usluga za krajnje kupce, navedenu opciju ima samo njih 13 ili 14,10% preduzeća. Uprkos tome, kao efekat uvođenja elektronske (Internet) kupovine i plaćanja proizvoda i usluga za krajnje kupce, najveći broj preduzeća, njih 6 ili 50,00%, je naveo stvaranje konkurentske prednosti (grafikon 8).

Grafikon 8. Efekti uvođenja elektronske (Internet) kupovine i plaćanja proizvoda i usluga za krajnje kupce



5. ZAKLJUČNA RAZMATRANJA

Rezultati istraživanja pokazuju da elektronsko bankarstvo ima značajan pozitivan uticaj na privredne tokove generalno, da povećava efikasnost platnog prometa među pravnim licima, da doprinosi razvoju finansijskog tržišta i utiče na poboljšanje poslovanja pravnih lica. Bez razvoja tehnologije elektronsko bankarstvo ne bi bilo moguće. Međutim, razvoj i napredak tehnologije ne znači i njenu dostupnost i prihvaćenost od strane krajnjih korisnika pa se u direktnu vezu dovodi penetracija upotrebe Interneta sa penetracijom elektronskog bankarstva. Pored barijera u smislu razvijenosti regije, odnosno tržišta, kada je u pitanju pristup Internetu, postoje i različiti stavovi pojedinih grupacija ljudi o upotrebi novih tehnologija, od onih koji ne žele da mijenjaju svoje navike i ne žele probati nove tehnologije do novih generacija koje su rođene poslije doba tehnološke revolucije i kojima je nova tehnologija dio svakodnevnog života. U tom smislu, kako se bude povećavala populacija onih čiji su stavovi i životni stilovi orijentisani na nove tehnologije, rast će i upotreba svih usluga i servisa kroz e-kanale.

**Dr. sc. Meldina
Kokorović Jukan
Docent**



*Uža naučna oblast
Finansije i finansijska
politika*

Dobitnik je Zlatne plakete Univerziteta u Tuzli. U 10 godina akademske karijere, prošla je kroz saradnička zvanja i nastavničko zvanje docenta za užu naučnu oblast Finansije. Predaje na sva tri ciklusa pri Ekonomskom fakultetu. Kao autor i koautor objavila je 1 knjigu i više od 30 naučnih i radova u domaćim i stranim publikacijama. Imenovana je za mentora 2 magistarska rada, a bila je član i u više komisija za ocjenu i odbranu doktorskih disertacija, magistarskih i diplomskih radova. Profesionalne preokupacije: menadžment finansijskih institucija, finansijski menadžment, te monitoring i evaluacija projekata. Bila je voditelj ili član tima kod izrade pet naučnoistraživačkih projekata. Dobitnik je stipendije Američke vlade JFDP u 2009. godini, te stipendije USAID/BiH na projektu MEASURE-BiH za 2015. - 2017. godinu.

Kada je u pitanju obim bankarskih usluga kroz elektronsko bankarstvo, sama činjenica da su usluge dostupne 7/24 i da se obavljaju mnogo brže te bez prisustva šalterskog uposlenika banke i čekanja u redovima, govori u prilog zaključku da se putem elektronskog bankarstva može obaviti mnogo veći broj transakcija. Međutim, kada je u pitanju konkurentska prednost, u ovom trenutku sa stajališta banke, usluge elektronskog bankarstva su postale standard, pa kako je apostrofirano u radu, danas se polemise o tome da li uopšte upotrebljavati sintaksu „elektronski“ jer je su danas svi procesi u bankama elektronizirani. Dakle, elektronsko bankarstvo za samu banku nije više pitanje prestiža i konkurentske prednosti ili diferencijacije, nego je pitanje opstanka. Ipak, banke mogu imati drugačije tržišne pristupe kada je u pitanju ponuda usluga elektronskog bankarstva: mogu se fokusirati na ove usluge, prema svojim klijentima nastupati edukativno i podsticati korištenje elektronskih bankarskih usluga ili mogu biti pasivne u tom nastupu. Jedno od pitanja u istraživanju ukazalo je na mogućnost unapređenja odnosa banaka spram edukacije klijenata kada je u pitanju korištenje elektronskog bankarstva. Ovo je usko povezano sa odgovorom prema kojem menadžeri bh. preduzeća smatraju da je zabrinutost zaposlenika za sigurnost i privatnost informacija ono što predstavlja najveću barijeru. U teorijskom dijelu rada sigurnost podataka je, također, identifikovana kao često naglašena barijera i u drugim empirijskim istraživanjima. Ukoliko banka postigne da veći broj njenih klijenata počne koristiti usluge elektronskog bankarstva i „rastereti“ šaltre i poslovnice banke, ona stvara preduslove za reduciranje troškova, a samim tim i za troškovnu konkurentnost.

Ipak, bez obzira na zabrinutost u vezi sigurnosti, na osnovu nalaza predmetnog empirijskog istraživanja može se konstatovati da je elektronsko bankarstvo veoma zastupljeno s aspekta pravnih lica. Naime, skoro 90% ispitanih preduzeća aktivno koristi usluge elektronskog bankarstva, a 70% njih na ovaj način obavlja preko 75% bankarskih transakcija. Preko 70% ispitanika slaže s konstatacijom da ovaj vid bankarstva olakšava platni promet među pravnim licima. S tim u vezi slijedi i odgovor kako elektronsko bankarstvo utiče na poboljšanje efikasnosti poslovanja pravnih lica. Najveći pozitivan efekat od korištenja elektronskog bankarstva menadžeri bh. preduzeća vide u povećanju efikasnosti gotovinskog toka (*cash flow*), zatim u unapređenju odnosa sa poslovnim partnerima te unapređenju imidža kompanije. Dakle, kada je u pitanju poslovanje među preduzećima može se konstatovati da je elektronsko bankarstvo dominantan oblik obavljanja bankarskih transakcija te da menadžeri jasno uočavaju konkretne benefite od elektronskog bankarstva.

Nedostaci kod korištenja elektronskog bankarstva uglavnom su povezani za rizike i percepciju rizika. U teorijskom dijelu rada navedene su tri osnovne uloge elektronskog bankarstva koje sa sobom nose različite nivoe rizika: informativna, komunikacijska i transakcijska, pri čemu je treća uloga i najrizičnija.

U svakom slučaju, kao generalni zaključak može se konstatovati da su menadžeri bh. preduzeća svjesni da je elektronsko bankarstvo budućnost njihovog poslovanja, da je ono jako dobro prihvaćeno u B2B sektoru. Kada je u pitanju B2C sektor, iako relativno mali procenat kompanija trenutno nudi *on-line* plaćanje, prema izjavama menadžera o njihovoj informatičkoj spremnosti i upoznatosti sa elektronskim bankarstvom, bh. preduzeća ne bi trebala imati većih problema pri implementaciji ovog kanala prodaje, u momentu kada budu percipirali da će ovaj kanal donijeti benefite u prihodima ili klijentima. Dakle, ovdje je više riječ o povećanju broja pojedinaca koji su spremni da kupuju putem ovog kanala, nego o nespremnosti preduzeća da omoguće ovakvu kupovinu.

Na bh. tržištu, prema podacima Centralne banke BiH, samo jedna banka na tržištu ne nudi usluge elektronskog bankarstva, a u jednom od ranijih empirijskih istraživanja konstatovano je da BiH ima mali broj platnih kartica u odnosu na broj odraslog stanovništva. U izvještajima Centralne banke, također, potvrđeno je i to da se kartično poslovanje uglavnom koristi za podizanje gotovine na bankomatima, dok je se relativno malo koriste za plaćanje robe.

S tim u vezi, jedna od preporuka za daljnja istraživanja na ovu temu jeste istraživanje na strani krajnjih kupaca o njihovoj educiranosti, tehničkoj opskrbljenosti te percepciji *on-line* kupovine (benefitima, nedostacima, barijerama), kao i preferiranoj robi koju bi na ovaj način plaćali. Tek nakon ovakve analize moći će se zaključiti da li i u kojim djelatnostima elektronska trgovina može da stvara stvarnu konkurentsku prednost preduzećima.

POPIS LITERATURE

- Agencija za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine, Informacija o bankarskom sistemu Federacije Bosne i Hercegovine 31.12.2014., 2015.
- Agencija za bankarstvo Republike Srpske, Izvještaj o stanju u bankarskom sistemu Republike Srpske za period 01.01.2014-31.12.2014. godine, 2015.
- Centralna banka BiH, dostupno na <http://www.cbbh.ba> (pristupljeno 23.07.2015.)
- Chang, Y. F., Chen, C. S., Zhou, H., Smart phone for mobile commerce, Computer Standards & Interfaces, 2009., 31(4), 740-747

- Davidović, N., Stanje kartičarstva u Bosni i Hercegovini, In International Scientific-Professional Symposium INFOTEH JAHORINA, 2012., 11 (Mart), 537-540
- Jun, M., Cai, S., The key determinants of internet banking service quality: a content analysis, International journal of bank marketing, 2001., 19(7), 276-291
- Perišić Kranjčec, G., Marketinška strategija za primjenu Interneta u poslovanju banke s građanima, magistarski rad, Zagreb, 2001.
- Radenković B., Elektronsko poslovanje – stanje i perspektive, Fakultet organizacionih nauka, Beograd, 2007.
- Vasković V., Sistemi plaćanja u elektronskom poslovanju, Beogradska poslovna škola, Beograd, 2007.
- Vuksanović E., Elektronsko bankarstvo, Fakultet za bankarstvo, osiguranje i finansije, Institut ekonomskih nauka, Beograd, 2006.