

Časopis „Poslovne studije”, 2015, 13–14:

Rad primljen: 19.03.2015.

Rad odobren: 27.03.2015.

UDK 004.4:336.71

DOI: 10.7251/POS1514653P

Stručni rad

Popović, Biljana, dipl. ek.¹

BANKARSKI SVIJET U NOVOM SVJETLU

Rezime: *Bankarski svijet danas zasnovan je na kompjuterizovanom oblaku koji uređaje nove generacije objedinjuje inteligentnim softverima. Prisutan je potpuno novi izgled, u pogledu načina pružanja usluga i zadovoljavanja potreba korisnika, zasnovan na konsolidaciji, partnerstvu, mobilnosti i sigurnosti. Današnji bankarski sistem odlikuje primjena bankomata, „pametnih“ telefona i tablet uređaja. Digitalni uređaji današnjice postaju alati plaćanja i rukovođenja finansijama. Istraživanje je usmjereno ka naglašavanju načina na koji je tehnološka revolucija kreirala nove finansijske usluge i izmijenila svijet finansija. Dalje, odnosi se na globalno posmatranje reakcija korisnika na nove tehnologije, koje su napravile preokret na tržištu. Ovo istraživanje je usmjereno ka popunjavanju praznina koje postoje u finansijskoj literaturi i ka pružanju činjenica o stanju svjetskog bankarskog tržišta.*

Ključne riječi: *bankarski sistem, mobilne finansijske usluge, mobilni terminali.*

JEL klasifikacija: *G21, O33.*

UVOD

Impuls tehnološkog razvoja uzdigao je internet mogućnosti na nivo nezastavljivosti. Kao rezultat toga, vrijeme i udaljenost više nisu ograničavajući faktori. Mijenjajući životni stil korisnika sve većom brzinom, razvija se

¹ Biljana Popović, absolvent master studija Univerziteta za poslovne studije u Banjaluci, biljica.popovic@gmail.com

komunikacija u realnom vremenu, licem u lice, obogaćena kvalitetnom video i govornom komunikacijom koja pojednostavljuje i obogaćuje iskustva korisnika. Korisnik je oslobođen vezanosti za jedno mjesto i desktop računare. Potreba za brzinom je dovela do rasta tražnje za trećom generacijom (3G – third generation) mobilnih usluga, kao i implementacijom ubrzane četvrte generacije (4G – fourth generation).

3G – treća generacija – nudi brži mobilni prenos podataka za razliku od svojih prethodnika (1G i 2G). Ovaj vid tehnologije mijenja svijet finansijskih usluga. Banke se suočavaju sa jedinstvenim izazovima nametnutim od strane okruženja. Potrebe i očekivanja korisnika se mijenjaju nevjerojatnom brzinom.

Pristup bankarskim uslugama je izmijenjen pod uticajem tehnološkog progressa. Bankarske usluge se realizuju uz pomoć digitalnih kanala distribucije u vidu bankomata (ATM – Automated Teller Machine), desktop uređaja, “pametnih” telefona i tablet uređaja. Nove tehnologije su usmjerile banke ka stvaranju inovativnih proizvoda i usluga usklađenih s novim zahtjevima korisnika.

Da bi odgovorile na zahtjeve tržišta i povećale profitabilnost, banke se usmjeravaju ka iskorištavanju dostupnih tehnologija i usmjeravaju ka dubljem razumijevanju potreba korisnika. Tehnologija je od ključnog značaja za uspjeh i za zadovoljavanje potreba korisnika. Pojavljuju se novi vidovi korisnika, korisnici „u pokretu”. Nove alate i mogućnosti koje banke pružaju odlikuje visoka doza efikasnosti i fleksibilnosti.

1. EVOLUCIJA DIGITALNIH KANALA DISTRIBUCIJE FINANSIJSKIH USLUGA

Tehnološki razvoj svog uticaja nije poštedio ni svijet bankarstva, izmijenivši ga u potpunosti. Implementacijom 3G mobilne mreže, distribucija finansijskih usluga ulazi u novu dimenziju. Kako se informacione i komunikacione tehnologije konstantno razvijaju, mijenja se i ponuda bankarskih proizvoda i usluga, uslovljenih novim zahtjevima korisnika. Opstanak na tržištu finansijskih usluga zasnovan je na efikasnoj implementaciji tehnoloških inovacija. Najveći napredak je ostvaren u oblasti olakšavanja načina plaćanja.

Uloga banke pod uticajem tehnološkog razvoja je izmijenjena iz korijena. Banke, kao finansijske institucije, poznate su po širini usluga koje pružaju svojim klijentima, od klasičnih tekućih računa i sistema planiranja štednje, pa sve do odobravanja zajmova svojim klijentima (Rose 2005, 5). Ipak, vremenom, banke se udaljavaju od tradicionalne uloge, prerastajući u specijalizovane institucije. Banke postaju provajderi personalizovanih i lokalnih informacija (Đorđević 2007, 39).

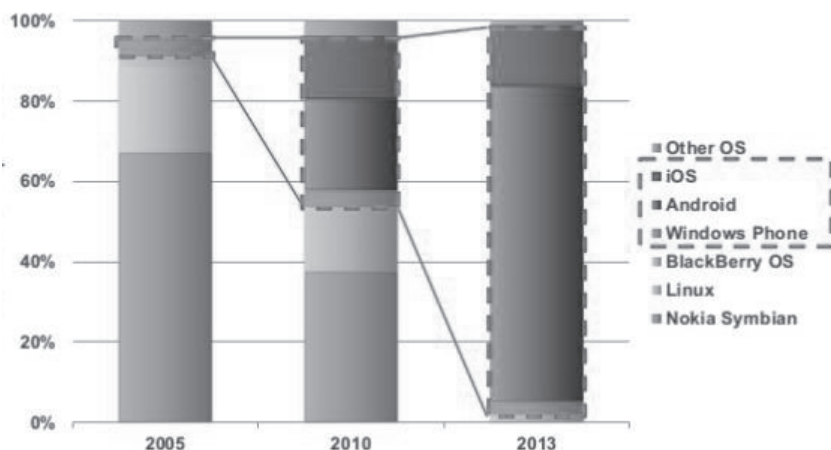
Inovacije u oblasti bankarstva otpočinju razvojem i primjenom bankomata odnosno samouslužnih šaltera ATM i POS (Point of Sale) terminala. Fizički terminali korisnicima pružaju mogućnost polaganja novca na transakcione i račune štednje, podizanja novca, sticanje uvida u stanje na računu, transfere novca itd. Odlikuje ih brzina i jednostavnost u pružanju usluga.

Popularizacijom interneta, kao globalnog informacionog fenomena, koji omogućava prenos podataka i informacija velikom brzinom, bez obzira na geografsku udaljenost, nije mimoišla ni svijet bankarstva. Internet je omogućio primjenu desktop i laptop računara u realizaciji finansijskih usluga, olakšavajući pristup finansijskim uslugama.

Velikom popularizacijom interneta i primjenom 3G i 4G mobilnih usluga, došlo je do razvoja mobilnog internet bankarstva. Mobilne bankarske usluge su cijenjene od strane korisnika zbog nerazdvojivosti vremena i mjesta, povrh svega i zbog uštede truda (Mallat and Rossi and Tuunainen 2004, 42). Realizuje se primjenom mobilnih terminala, specijalizovanih uređaja posebno prilagođenih za optimalno korištenje ovog vida usluga. Danas su na tržištu prisutni „pametni” telefoni i tablet uređaji. Popularizacija mobilnih terminala, uređaja posebno prilagođenih da zadovolje visoka očekivanja korisnika, uslovlila je ekspanziju mobilnog internet tržišta. Tržište mobilnog interneta konačno doživljava procvat počevši od 2007. godine, da bi u 2009. godini Evropa brojala 95 miliona mobilnih internet korisnika, a SAD 55 miliona internet korisnika (UMTS 2011). Pristup korisniku, preko njegovog mobilnog telefona, omogućava banci da ispita njegove individualne potrebe i da iskoristi najmoćnije sredstvo mobilnih uređaja – personalizaciju (Đorđević 2007, 39).

Bankarske usluge se mijenjaju evolucijom načina povezivanja, razvojem mobilnih operativnih sistema (OS – Operative System) i prodavnica aplikacija (App Store – Application Store). Povezivanje je oblast koja se najviše izmijenila i koju u budućnosti očekuju još veće promjene. Evolucija je doživjela ekspanziju implementacijom 3G i 4G načina povezivanja, pri čemu su mobilni operateri glavni distributeri ovog vida usluga. OS se mijenjaju primjenom „pametnih” telefona, koji danas predstavljaju srce mobilnih terminala. Upravo, veza između mobilnih terminala i aplikacija se ostvaruje putem OS. Prodavnice aplikacija kao noviteti značajno su uticale na način pružanja i zadovoljavanja potreba korisnika. Mobilne aplikacije su programi posebno dizajnirani da rade sa OS mobilnih uređaja (Mobile Payments Today 2011). Prva prodavnica aplikacije je stigla od strane Applea, američke multinacionalne korporacije, lidera u proizvodnji računara. Na taj način korisnici imaju na raspolaganju različite vrste aplikacija prilagođenih njihovim specifičnim zahtjevima.

Opstanak na tržištu je uslovio prilagođavanje banaka novom načinu pružanja usluga korisnicima. Za banku je od važnosti da kreira posebne aplikacije, kako bi korisnicima stavila na raspolaganje osnovne proizvode i usluge. Aplikacije treba da odlikuje brzina transfera sredstava i jednostavnost upotrebe. Mogu da ih odlikuju posebne stavke koje su prilagođene svakodnevnom životu korisnika, pružajući mogućnost kupovine. Aplikacije pružaju mogućnost pristupa stanju na računu, provjeru statusa transakcije, autorizaciju transakcija, kao i obavještanje o događajima. Pažnju graditelja mobilnih aplikacija je neophodno usmjeriti na tri vodeća OS kako bi se postigla najbolja iskustva za korisnike. Istraživanje provedeno od strane Gartnera ukazuje da 97% svjetskog tržišta u 2013. godini pripada OS sistemima napravljenim u SAD-u, i to iOS, Android i Windows Phone, što je predstavljeno na sljedećem grafikonu (KPCB 2014):



Grafikon 1. Globalni udio mobilnih OS, %, 2005–2010–2013.
(KPCB 2014)

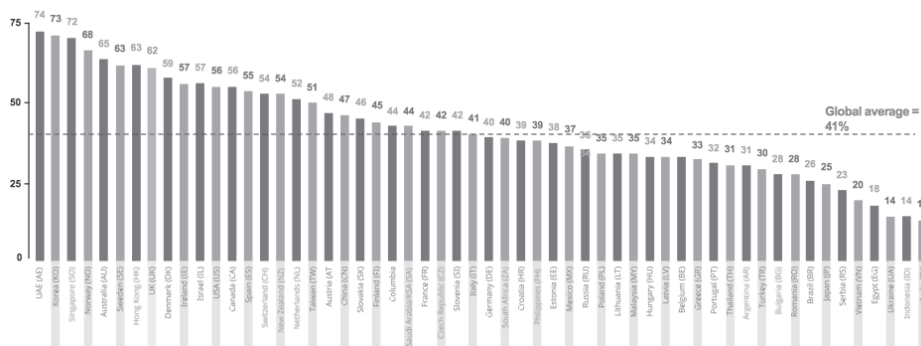
Novi oblik bankarskih usluga se realizuje primjenom tablet uređaja. Tanki, prenosivi terminali velikog ekrana, koji bilo gdje i bilo kada omogućavaju pristup ljudima i informacijama, stvarajući impresivnije iskustvo za korisnike, zahtijevaju OS i aplikacije posebno prilagođene.

Ubrzane promjene u bankarskom svijetu nose sa sobom i neizostavne sigurnosne probleme. Sigurnost se zasniva na zaštiti korisnika od prevara i jačanju povjerenja korisnika u sigurnost finansijskih informacija. Informativni sistem je postao srce modernog bankarstva danas, a informacije su postale najvrednija imovina koju je neophodno zaštititi od insajdera, autsajdera i konkurencije (Munirul and Zuraini and Zailani 2011, 1).

2. PRIHVATLJIVOST TEHNOLOGIJE U BANKARSKOM SVIJETU

Visoka prihvatljivost „pametnih” telefona je nesumnjivo uzdigla zahtjeve korisnika na viši nivo. Današnja stvarnost se svodi na činjenicu da su telefoni konstantno u našim rukama, pri čemu 80% korisnika pametnih telefona ne napušta svoje domove bez svojih uređaja, zatim 74% korisnika koristi

internet i sadržaje koriste na dnevnoj bazi, dok 55% korisnika koriste svoje uređaje za raznovrsne pretrage (Google 2013). Tehnološki progres razvija specifične potrebe korisnika.



Grafikon 2. Prodor pametnih telefona, %, 2013. (Google 2013)

Prihvatljivost „pametnih” telefona širom svijeta nalazi se na prosječnom nivou od 41% utvrđenih na osnovu istraživanja provedenog od strane međunarodne istraživačke agencije TNS za 2013. godinu, predstavljeno na grafiku 2. (Google 2013). Primjena mobilnih telefona nastavlja da raste velikom brzinom. Procenat upotrebe mobilnih telefona u ukupnoj internet pretrazi na globalnom nivou je iznosio 25% u maju 2014. godine, za razliku od istog perioda prethodne godine, gdje je taj podatak iznosio 14% (KPCB 2014).

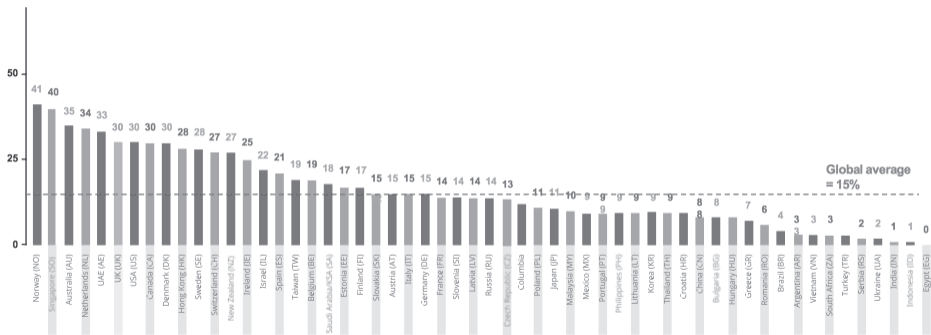
Na meti primjene mobilnih finansijskih usluga prvo su se našli korisnici razvijenih zemalja jer raspolažu razvijenom finansijskom infrastrukturom, sa širokom paletom finansijskih instrumenata kao što su kreditne kartice, debitne kartice, prepaid kartice, čekovi (Donner and Tellez 2008, 320).

Postajući dio svakodnevnog život korisnika, „pametni” telefoni su izmijenili potrebe korisnika. Javlja se potreba zadovoljavanja specifičnih potreba korisnika, prilagođenih njihovim individualnim potrebama. Banke se usmjeravaju u pravcu pružanja specifičnih pogodnosti koje korisnici žele da ostvare kada su udaljeni od svojih kancelarija. Razvijaju se aplikacije

posebno prilagođene tipu uređaja. Izgled mobilnih aplikacija se razlikuje od banke do banke, karakterišući ih različitim stepenom funkcionalnosti.

Mobilni uređaji postaju virtuelni novčanici, prerastajući u uređaje plaćanja. Mogu imati svrhu i asistenta pri kupovini, u smislu traženja informacija. Prema istraživanju provedenom od strane Gartnera, broj transakcija ostvarenih pomoću mobilnih uređaja u 2009. godini iznosio je 73,4 miliona, za razliku od 2008. godine gdje je taj podatak iznosio 43,1 milion, što ukazuje na porast od 41% (UMTS 2011).

Tablet uređaji su omedavno prisutni na tržištu mobilnih terminala. Dostupnost tablet bankarskih usluga ponuđenih od strane finansijskih organizacija se širom svijeta povećava. Prodor tablet uređaja na globalnom nivou nalazi se na prosječnom nivou od 15%, utvrđeno je istraživanjem od strane TNS-a, predstavljenim na grafiku 3. (Google 2013). Kako god bilo, mnogi eksperti iz oblasti tehnologije se slažu da današnji poslovni rukovodioci neće napraviti istu grešku sa tabletima kao što su učinili sa „pametnim” telefonima, odbacujući ih kao preskupe igračke (Citi 2013).



Grafikon 3. Prodor tablet uređaja, %, 2013. (Google 2013)

Tablet uređaji zauzimaju poslovni svijet, utvrđeno je prema istraživanju provedenom u poslovnom svijetu od strane Financial Timesa, pri čemu se 70% korisnika složilo s tim da koriste aplikacije na svojim tablet uređajima, dok se 43% ispitanika složilo da se koristi aplikacijama na svojim „pametnim” telefonima. Sjevernoamerikanci su ubrajaju u najteže korisnike

mobilnih aplikacija u većini kategorija. Azijati koriste tablet aplikacije u mnogo manjem obimu u odnosu na Evropljane i Sjevernoamerikance (Financial Times 2012).

ZAKLJUČAK

Promjene s kojima se suočavaju današnje finansijske institucije imaju oblik revolucije u pogledu forme i funkcija, pokrenute pod uticajem tehnološkog progresa usljed eksplozivnog rasta primjene „pametnih” telefona i razvojem tablet uređaja, stvarajući novi vid korisnika „u pokretu”, čiji život je sveden na prenosive ekrane malih dimenzija i izuzetno velikih mogućnosti. Opstanak banaka je uslovljen implementacijom novih tehnoloških rješenja zasnovanih na sve većem prilagođavanju individualnim zahtjevima korisnika.

Finansijske institucije su usmjerene na istraživanje i razvoj aplikacija koje korisnicima obezbjeđuju usluge na dodir. Stvaraju se personalizovani finansijski proizvodi i usluge. „Pametni” telefoni i tablet uređaji su naišli na izuzetnu prihvatljivost od strane korisnika. Danas se korisnici rijetko odvajaju od svojih prenosivih sprava.

Nesumnjivo je da će broj mobilnih korisnika finansijskih usluga nastaviti da raste. Budućnost banaka zasnovana je na razvijanju sistema koji će im obezbjeđiti mjesto na tržištu idući u korak s tehnološkim razvojem. Brzina je ključ, ostaje pitanje kako će 5G da izgleda i šta će bankarskom svijetu donijeti.

LITERATURA

1. Citi. 2013. “Tablets Shape a New Era of Banking and Cash Management.” Accessed February 11. 2015.
http://www.citibank.com/transactionservices/home/about_us/articles/docs/citidirect_be_leadership.pdf.
2. Donner, Jonathan, and Tellez A. Camilio. 2008. “Mobile banking and economic development: Linking adoption, impact and use”. *Asian Journal of Communication* 18(4): 318–5.
3. Đorđević, Bojan. 2007. “Strategijske opcije u razvoju mobilnih bankarskih servisa”. *Bankarstvo* 3–4: 38–11.

4. Financial Times. 2012. "Decision Dynamics 2012." Accessed February 12, 2015. <http://www.slideshare.net/dantanna99/ft-decision-dynamics-global-business-outlook-survey-2012>.
5. Google. 2013. "The World Has Gone Multi-Screen". Accessed February 11, 2015. <http://services.google.com/fh/files/misc/presentation-the-world-has-gone-multi-screen.pdf>.
6. Kleiner Perkins Caufield Byers. 2014. "Internet trends 2014". Accessed February 9, 2015. http://kpcbweb2.s3.amazonaws.com/files/85/Internet_Trends_2014_vFINAL_-_05_28_14-_PDF.pdf?1401286773.
7. Mallat, Niina and Rossi, Matti, and Tuunainen V. Kristiina. 2004. "Mobil Banking Services" *Communications of the ACM* 5: 42–4.
8. Mobile Payments Today. 2011. "Mobile Payments 101: Banking". Accessed December 19, 2014. http://www.mobilepaymentstoday.com/static_media/filer_public/3e/59/3e594c02-b5aa-49ab-bc64-cc3239b92add/mpt_sr_banking_to-launch.pdf.
9. Munirul, Ula and Zuraini, Ismail and Zailani S. Mohamed. 2014. "A Framework for the Governance of Information Security in Banking System". *Journal of Information Assurance & Cybersecurity*. 12. DOI: 10.5171/2011.726196. Accessed February 2, 2015.
10. Rose, Piter and Hudgins, Sylvia. 2005. *Bankarski menadžment i finansijske usluge*. Beograd: Data status.
11. UMTS. 2011. "Mobile traffic forecasts 2010-2020 report". Accessed December 11, 2014. http://www.umts-forum.org/component/option,com_docman/task,cat_view/gid,446/Itemid,213/.