



ВИСОКА ПОСЛОВНА ШКОЛА
СТРУКОВНИХ СТУДИЈА – БЛАЦЕ
Часопис из области економије, менаџмента и
информатике „БизИнфо“
Година 2013, годиште 4, број 2, стр. 49-63
Адреса: Краља Петра I, бр.70, 18420 Блаце

Стручни рад

УДК: 336.71:004.738.5

ОБЛИЦИ ПРИМЕНЕ ЕЛЕКТРОНСКОГ БАНКАРСТВА У ПРАКСИ

APPLICATION FORMS OF ELECTRONIC BANKING IN PRACTICE

Марко Гашић¹

Марија Стојиљковић

Висока пословна школа струковних студија Блаце

Владан Ивановић

МУП РС, Управа за ванредне ситуације у Нишу

Резиме: Овај рад ће вас упознати са електронским банкарством, дајући значење, функције, облике и предности електронског банкарства. Технолошке иновације и конкуренција међу постојећим банкарским организацијама, утицале су да банка понуди и испоручује шири спектар банкарских производа и услуга преко Интернета. Кроз рад су приказани облици електронског банкарства који се користе у пракси, који омогућавају правним и физичким лицима да обављају банкарске послове без одласка у банку. Тако, нет банкинг, сада је више норма, а не изузетак у многим развијеним земљама, због чињенице да је то најјефтинији начин пружања банкарских услуга.

Кључне речи: Интернет банкарство, on-line банкарство, кућно банкарство

Abstract: This article will introduce you to the online bank, giving meaning, functions, forms and benefits of e-banking. Technological innovations and competition among existing banking organizations,

¹ gasicmarko@yahoo.com

affected the bank offer and deliver a wider range of banking products and services through the Internet. Through the work presented forms of electronic banking which are used in practice, allowing companies and individuals to perform banking transactions without visiting the bank. Thus, net banking, is now more the norm rather than the exception in many developed countries due to the fact that this is the cheapest way of providing banking services.

Key words: *Internet banking, online banking, home banking*

1. УВОД

У савременом пословном окружењу, рад са рачунарима, рачунарским мрежама и квалитетном телекомуникационом опремом представља један од предуслова успешног пословања. Чињеница је да на Интернету убедљиво најбрже расте број комерцијалних сајтова и да стандарде и темпо развоја више не диктирају научни кругови него тржиште.

Глобално банкарство уводи из године у годину све више иновација у свој рад. Банке дају подстицаја да се развијају нове и атрактивније методе пословања јер користе нове технологије. Развитком информационе технологије све се више у пословању банака јавља ситуација да се подаци о пословним трансакцијама налазе у оквиру компјутерског система (базе података), односно на магнетним медијима, док се пословање на папиру (документи) појављују само као нус продукт. За такав начин пословања почео се у пракси користити појам електронско банкарство.

Електронско банкарство, као специфичан део електронског пословања, има многе предности у односу на класично пословање као што су: смањење трошкова трансакција, бржи обрт средстава, сигуран и безбедан платни промет, уштеда времена, могућност обављања трансакција са радног места и стални увид у стање на рачуну и промет.

Два су кључна разлога због којих су банке заинтересоване за електронско банкарство: клијенти, који ће највероватније користити електронско банкарство, представљају веома занимљив сегмент тржишта, како са демографског тако и са економског становишта: корисници Интернета су углавном млађи људи са већим степеном образовања и већим приходима од

просечног клијента; Интернет представља врло ефикасан и јефтин дистрибуциони канал.

Развој е-банкарства је везан за све ширу примену компјутерске и телекомуникационе технологије у процесу обраде и преноса података и информација. Ове технологије са собом носе крупне и еволутивне технолошке промене у функционисању банака. Покренути процеси доводе до увођења нових поступака и технологија, које са собом носе нове изазове и могућности.

2. РАЗВОЈ ЕЛЕКТРОНСКОГ БАНКАРСТВА

Насупрот општем уверењу, електронске трансакције нису никаква новост. Први електронски трансфер новца извршен је још давне 1860. године. Трансфер је извршила фирма Western Union из САД-а, уз помоћ телеграфа. Касније је телеграфски трансфер новца постао уобичајен. Један од највећих платних и обрачунских система данашњице, амерички Федвајер (Fedwire), започео је са радом 1918. године, као сервис за телеграфски трансфер новца при Систему федералних резерви САД-а. (Вуксановић, 2006.)

Средином шездесетих година двадесетог века у Великој Британији и Сједињеним Државама број трансакција у банкарству нарастао је до неслућених размера. Примена традиционалних метода обраде трансакција, једноставно, више није била могућа, а проблем је нарастао до те мере да је претио угрожавањем стабилности читавог финансијског система.

Упоредо са развојем информационе и комуникационе технологије, дешава се еволуција банкарског пословања, које се одвијало у неколико фаза. (Група аутора, 2009.)

У првој фази, фази иницијативе, информационо комуникациона технологија се почиње схватати као основа за стицање конкурентске предности.

Друга развојна фаза, фаза интерактивности, доводи до промене схватања филозофије пружања банкарских услуга. Офф-лине банкарске услуге почињу уступати место он-лине услугама, што

значи да клијенти све мање одлазе у банку, јер им банке настоје пружити услуге у њиховим канцеларијама или кућама.

У трећој развојној фази, фази персонализације, on-line услуге су доминантан облик пословања између банке и комитената.

Четврта фаза, фаза виртуелизације, настаје упоредо са развојем Интернета и стварањем виртуелних банака, банака које не постоје физички већ као веб сајт којем се клијенти обраћају.

2. ЕЛЕКТРОНСКО БАНКАРСТВО И ЕЛЕКТРОНСКИ НОВАЦ

Најкраћа дефиниција електронског банкарства је процес који дозвољава клијентима да обављају послове електронским путем. Електронско банкарство може се постићи путем Интернета или посредством других специјализованих компјутерских мрежа које чак не морају бити базиране на Интернет технологијама, ако клијент има отворен рачун са његовим информацијама које су заштићене лозинком.

Е-банкарство се неко време појављивало у форми аутоматских машина-благајника и трансакција путем телефона. Недавно, трансформисао га је Интернет, нови доставни канал за банкарске услуге који користе и банке и корисници. Приступ је брз, погодан, увек доступан, где год се корисник налазио. Плус, банке могу да обезбеде ефикасније услуге и знатно мање трошкове.

Е-банкарство такође олакшава поређење банкарских услуга и производа што повећава конкурентност између банака, подстичући банке да продиру на нова тржишта ширећи свој географски досег (домашај). Неки чак виде електронско банкарство као прилику да земље са неразвијеним финансијским системима прескоче развојне етапе. Корисници у таквим земљама могу лакше користити услуге иностраних банака и кроз бежичани комуникацијски систем, који се развија много брже него традиционална „жичана“ комуникацијска мрежа. Незгодна (друга) страна овог технолошког бума је то да е-банкарство није једино осетљиво на ризике - нарочито управљање, законитост, оперативност, и углед – који су заступњени у традиционалном банкарству. То поставља нове изазове. У одговору, многи

национални регулатори су већ модификовали своје прописе да би постигли своје главне циљеве: обезбедити сигурност и чврстоћу домаћег банкарског система, унапредити тржишне дисциплине, и заштитити права корисника и јавно поверење у банкарски систем.. Највеће технолошко достигнуће у развоју банкарства је појава електронског новца, а самим тим и електронског банкарства. Новац је у савременој интерпретацији, информација. Кроз њега се маркира право неког субјекта у односу на робу и услуге које егзистирају у једном друштву. (Бојовић, 2004.)

Електронски новац се дефинише као специфична монетарна информација која се путем електронских импулса у реалном времену преноси између трансактора који обављају плаћања.

Електронски новац омогућава куповину роба или услуга помоћу рачунара у оквиру комерцијалних рачунарских мрежа (нпр.Интернета) или пословних банкарских мрежа (нпр. SWIFT-а). Практично, електронски новац у свакодневним трансакцијама замењује готовину и чекове. С друге стране, пословним субјектима омогућава да мимо уобичајених канала директно послују путем рачунарских мрежа.

Велика предност електронског новца над обичним је у томе да је он информација у рачунару која може да се програмира. Ова разлика омогућава да електронски новац постане паметни новац у облику тзв. " паметних картица". Доминантан облик електронског новца је електронски трансфер средстава на тачки продаје (EFT/POS) помоћу инсталираних терминала у трговачкој и услужној мрежи. Други облик коришћења електронског новца могућ је преко банкомата (Automated Teller Machines — ATMs), који омогућавају подизање готовине, полагање депозита, пренос на друге рачуне и плаћање са различитих рачуна. Такође, све је веће коришћење персоналних рачунара у кућама корисника што је довело до појаве homebanking система (софтвер за личне финансије) који омогућавају располагање финансијским средствима из куће, без одласка у банку.. (Вуксановић, 2006.)

4. ОБЛИЦИ ЕЛЕКТРОНСКОГ БАНКАРСТВА У ПРАКСИ

4.1. ЛИЧНО-КУЋНО БАНКАРСТВО

Системи личног или кућног банкарства представљају посебну врсту самоуслужног банкарства пројектованог за платно-прометне и информативне услуге сектора становништва.

Стандардне верзије понуде личног банкарства укључују следеће пословне опције (Момчило, Радмило, Миомир, 2003.):

- упут у стање текућег рачуна, жиро, штедног или другог динарског рачуна;
- упут у стање девизног рачуна, рачуна девизне картице и сл;
- упут у историју трансакција у одређеном периоду за изабрану врсту рачуна;
- факсирање неког дужег извештаја;
- наручивање чековних бланкета;
- упит у курсну листу;
- презентација услуга банке, тарифе накнада, каматне стопе, новости из пословања или плана банке, пословни резултати и сл.

Развијене верзије система личног банкарства омогућују :

- пренос средства са једног рачуна на други;
- обрачун пореза;
- планирање и лансирање трајних налога;
- кучно вођење прихода и расхода;
- информационе услуге(упити и др.);
- остале услуге које може да пружи он лине режим рада.

Данас се сматра да се систем личног (кућног) банкарства све више трансформише у кућни информациони систем.

Пример - Виртуелни шалтер Банка Поштанска штедионица.

HomeBanking
Virtuelni šalter
Banke Poštanska štedionica, a.d.

BEZ DOLASKA NA ŠALTER
Banka iz fotelje

Prijava	Stanje	Cekovi	Prenos	Plaćanje	Nalozi
Kredit	Kartice	Ostale usluge	Inicijaliz. tokena	Deblokir. tokena	Odjava

SVOJU LOZINKU ČUVAJTE U TAJNOSTI OD NEOVLAŠĆENIH LICA, ZBOG EVENTUALNE ZLOUPOTREBE

Prijava za rad	Dodaj Imena korisnika	Promena lozinke	Naručivanje LIB-a
Ime korisnika:			
Lozinka:			
Ključ*:			
Potvrda unosa			
Ključ* - unose samo vlasnici TOKENA			

- Pročitajte kako da koristite virtuelni kućni šalter.
- Postanite vlasnik **TOKENA** i štedite svoje vreme korišćenjem elektronskih plaćanja.
- OBAVEŠTENJE ZA KORISNIKE TOKENA: Izmienjeni su **uplatni računi EPS-a**.
- **Tarifa naknada** za usluge elektronskog bankarstva tokenom.
- **Help desk** (pomoć i informacije u vezi tokena).

2 NOVE USLUGE

SMS info

Moba

BESPLATNO ZA KORISNIKE TOKENA

Ukoliko imate pitanja za nas pišite nam: hb@posteo.co.rs

Klikovna banka

Слика 1. Страна за логовање на Виртуелни шалтер Поштанске штедионице

Дакле, ово је почетна страница Виртуелног шалтера-Банке Поштанска штедионица, на којој се приказује приступни екран за унос индентификационих података, као што су име корисника и лозинка. Поступак издавања имена корисника и лозинке је чест у пракси и заснива се на већ постојећој тајној шифри коју сваки корисник банке добија за рад преко телефонске комуникације

Interni nalog za prenos:

Sa računa:	
Na račun:	
Iznos:	00
Potvrda unosa	

Interni nalog za prenos sa vašeg tekućeg računa na tekući račun u Banci Poštanska štedionica, a.d.
U polju Sa računa unesite vaš tekući račun, u polju Na račun unesite tekući račun na koji želite da uplatite.

[Potvrda unosa](#)

[Detaljno uputstvo za popunjavanje naloga](#)

Слика 2. Интерни налог за пренос са рачуна на рачун

NALOG ZA PRENOS			
dužnik - nalogodavac	šifra plaćanja	valuta	iznos
	221	RSD	
svrha plaćanja	broj	račun dužnika - nalogodavca	
PROMET ROBE I USLUGA	200		
	modela	poziv na broj (zaduženje)	
	XX	XXXXXXXXXXXXXXXXXX	
primaćac - poverilac	broj	račun poverioca - primaoca	
	modela		
		poziv na broj (odobrenje)	
	datum valute		

Potvrda unosa

Detaljno uputstvo za popunjavanje naloga

Слика 3. Налог за пренос-плаћање рачуна

Битно је нагласити да све приказане услуге раде и преко мобилног уређаја треће генерације, што значи да корисник може приступити свим услугама путем Интернета са свог мобилног телефона и у покрету сазнати информације о стању рачуна, извршити пренос средстава, платити рачун, допунити свој кредит на мобилном телефону и др.

4.2. ON-LINE БАНКАРСТВО

On-line банкарство представља обављање банкарских трансакција директном везом клијента и банке уз помоћ специјализованог софтвера. Дакле, потребан је посебан софтвер инсталиран на клијентовом рачунару са ког се једино могу обављати трансакције и на коме ће се налазити подаци о извршеним промјенама.

При обављању банкарских трансакција у on-line банкарству (Вуксановић, 2006.):

- потребан је специјалан софтвер (Microsoft Money, Manage Your Money...) који се уграђује у рачунар клијента;
- клијент је ограничен на обављање трансакција са сопственог рачунара;
- клијент послује са две стране: са банком и софтверском компанијом која инсталира и одржава софтвер;

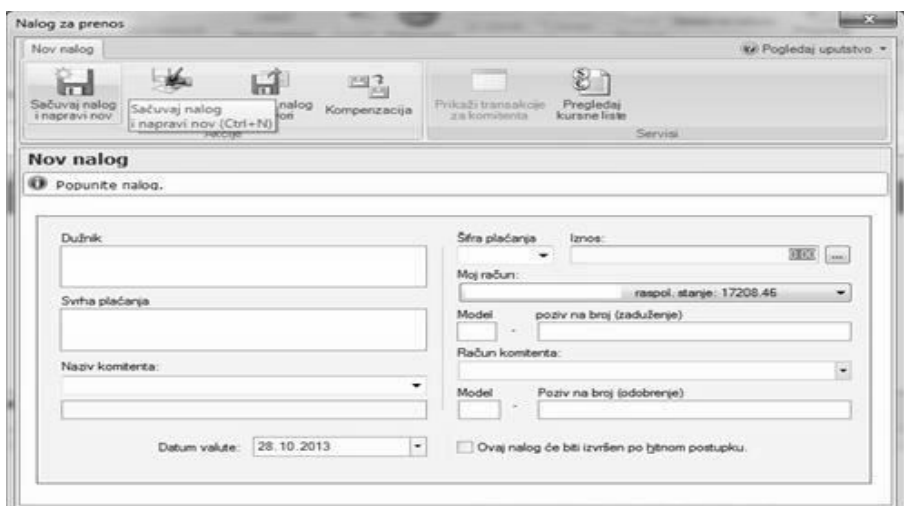
- клијентови подаци о банкарским трансакцијама остају на хард диску и нису отпорни на евентуалне нападе из окружења (могућност пљачке, убацивање компјутерских вируса...);
- потребан је новац за куповину софтвера;
- потребно је време за инсталирање софтвера, као и време за овладавање програмима.

Пример-Софтвер Банке Intesa за on-line банкарство

ovde.' and '- Ukoliko želite možete nam poslati informacije o greškama putem [e-maila](#).'." data-bbox="143 285 845 513"/>

Слика 4. Софтвер за on-line банкарство, пријава за рад

Након повезивања, логовања, кориснику је на располагању почетна страница на којој се налази информација о стању средства на рачуну, у левом углу је мени(сви налози у припреми, све промене, сви изводи и сви одбијени налози), у заглављу се налази опција за креирање новог налога за пренос, пренос курсне листе, опција за додавање комитената и адресар комитената.



Слика 5. Налог за пренос на софтверу за online банкарство

Недостаци on-line банкарства, попут ограничења за обављање трансакција са само оног рачунара на коме је инсталиран скуп софтвер, потребно време за обуку за рад, као и незаштићеност података на хард диску корисника на нападе из окружења, окренули су велики број корисника ка Интернет банкарству.

4.3. ИНТЕРНЕТ БАНКАРСТВО

Интернет све значајније утиче на начин савременог пословања и доноси нове изазове пред данашње банке. Постоји велики број захтева које треба испунити у циљу постизања успешног пословања на Интернету, као на пример, лакоћа коришћења апликација, сигурност личних информација, интеграција са постојећим системима, прихватање стандарда отворених система...

Интернет банкарство или сајбер банкарство (енг. Cyber Banking) представља обављање банкарског пословања директно из куће, посредством Интернета. За обављање банкарских трансакција у Интернет банкарству није потребан специјалан софтвер и не постоје подаци ускладиштени на клијентовом хард диску, такође, морамо нагласити и да је приступ банци и рачуну могућ са било којег места на свету, под условом да на том месту постоји рачунар и да је прикључен на Интернет. Банка брине о

одржавању сопственог хардверског и софтверског система заштите. (Урош, Т., 2007.)

Пример- Интернет банкарство за правна лица



Услуга Интернет банкарство за правна лица осигурава брз, једноставан и сигуран увид у пословање са Банком. Путем Интернет банкарства за правна лица остварује се директан приступ властитим рачунима 24 сата дневно, 7 дана у седмици уз максималну сигурност и примену најсавременијих заштитних технологија.

Услуга Интернет банкарство омогућава :

- увид у стање на рачунима
- преглед промета и извода
- обављање платног промета у земљи и иностранству
- једноставно обављање специјалних уплата, као што су исплате плата на основу списка или измирење обавеза по кредиту, уз тренутачно извршење налога у оквиру радног времена Банке
- уштеду новца уз повољније накнаде за платни проме
- тренутно извршење налога у оквиру радног времена Банке
- пакетно потписивање налога
- дефинисање ограничења на потпис налога

Račun	Valuta	Trenutno stanje	Stanje u roku čekanja	
1810	BAM	5.091.968,73	-3.510.199,74	Detalji
1910	BAM	2.521.263,45	-17.379,43	Detalji
1810	BAM	9.015,93	-8,99	Detalji
1810	BAM	474.418,53	-3.113.791,87	Detalji
1810	BAM	1.203.036,59	0,00	Detalji

Слика 6. Апликација Raiffeisen банке за Интернет банкарство за правна лица

Nalozi

Opis paketa:	Unesemo željeni opis naloga/paketa	Status paketa:	Otvoren
Datum kreiranja:	23.07.2012	Redni broj:	1038
Račun:	1610 BAM	Broj naloga:	0
Iznos (BAM)*:	0,00	Tip paketa:	Plaćanje u zemlji

*Iznos paketa u BAM valuti je informativan

**Opciju HITNO koristiti samo kod plaćanja ka drugim bankama u zemlji

Uplaćio je (ime, adresa, telefon): OPĆINA: BULEVAR: 032: Svrha plaćanja: TEST Naziv korisnika: Pretraži TEST Svrha plaćanja: Osnov plaćanja: Datum plaćanja: 23.07.2012	SA RAČUNA: Račun: 1610 BAM Iznos na teret: 10.20 ☐ Fiksni iznos NA RAČUN: Račun: 338 BAM ☐ Fiksni iznos Iznos u korist:	☐ HITNO** Konverzija Vlastiti račun
---	--	--

Popunjava se samo u slučaju plaćanja zakonskih obaveza

Prioritet: Br. poreznog obveznika: Vrsta prihoda: Općina: Poziv na broj: Vrsta uplate:	Poreski period od: Poreski period do: Budžetska organizacija:
---	---

Слика 7. Налог за плаћање-пренос на сајту за Итернет банкарство Raiffisen банке

5. ПРЕДНОСТИ И НЕДОСТАЦИ Е-БАНКАРСТВА

5.1. ПРЕДНОСТИ Е-БАНКАРСТВА

Електронско банкарство има низ предности у односу на такозвано традиционално пословање банака. Предности се углавном огледају у временској и просторној неограничености, брзини обављања трансакција, ниској цени и широком асортиману банкарских производа и услуга.

Радно време Интернет банака

Основна предност Интернет банака је њихово неограничено радно време. У традиционалном банкарству за обављање банкарских услуга нон-стоп било би потребно ангажовати три смене људи да свакодневно ради 365 дана у години и то у широко разгранатој банкарској мрежи.

Просторна неограниченост Интернет банкарства

Већина људи бира банку због близине. Данас људи могу имати банку унутар свог дома, без обзира где год да живе. Интернет банкарство је могуће обављати са било ког места на свету.

Брзина обављања трансакција

У класичном банкарству потребно је утрошити време за долазак и одлазак у филијалу банке, затим време за чекање у филијалама, време за попуњавање образаца, чекова и осталих докумената, као и време за обављање самих трансакција. Интернет банкарство је далеко бржи начин за обављање банкарског пословања.

Цена обављања банкарских трансакција

Интернет банкарство је најјефтинији облик обављања банкарских трансакција. Провизије које се плаћају за обављање банкарских услуга у Интернет банкарству су исте или ниже од оних у традиционалном банкарству. За обављање квалитетног банкарског пословања у традиционалном банкарству је потребно далеко више људи, пословног простора и опреме, него у Интернет банкарству.

5.2. НЕДОСТАЦИ Е-БАНКАРСТВА

Недостаци е-банкарства највише су изражени у одсуству сигурности при обављању пословања, непостојању законске регулативе, недостатку приватности, отуђености и одбојности према иновацијама и опасности од злоупотребе е-банкарства у криминалне сврхе. Сигурност, односно недостатак сигурности и системи заштите на Интернету су значајни фактор раста и развоја Интернета. Ти фактори су веома важни за функционисање и развој Интернет банкарства.

Непостојање законске регулативе

Глобални систем комуницирања, какав је Интернет, захтева ажурне и адекватне правне оквире који треба да дефинишу потребе пословних субјеката и корисника услуга. Законска регулатива у вези Интернета и пословања на њему, разликује се од земље до земље.

Одбојност према иновацијама као препрека у развоју Интернет банкарства

Иновације и нове производе већина људи прихвата са извесном дозом неповерења и незаинтересованости. Идентична ситуација је и са Интернетом и пословањем на њему.

Сигурност и системи заштите пословања Интернет банака

Банкарске институције које своју делатност обављају на Интернету суочене су са озбиљним проблемима заштите обављања банкарских трансакција. Не постоје савршени системи заштите.

ЗАКЉУЧАК

Интернет све значајније утиче на начин савременог пословања и доноси нове изазове пред данашње банке. Постоји велики број захтева које треба испунити у циљу постизања успешног пословања на Интернету, као на пример, лакоћа коришћења апликација, сигурност личних информација, интеграција са постојећим системима, прихватање стандарда отворених система...

Основни разлози зашто су банке (прво на Западу) започеле развој система за електронско банкарство су: прво, већи комфор корисника, којима је овим системом омогућено да заврше посао без одласка у банку, а други је смањење трошкова пословања.

У Србији електронско банкарство је заживело 2003. године али је јако споро напредовало, уколико гледамо земље из региона. Данас је ситуација другачија него пре 5-6 година, примећује се да је Е-банкарство полако све заступљеније, банкомати су постали честа појава и можемо их видети на сваком кораку, и ако су код нас људи скептични и новине посматрају са превеликом дозом отпора, можемо рећи да се Е-банкарство полако и код нас устаљује. У највећим случајевима ову врсту банкарства користимо како би подизали кеш са својих рачуна или у неким случајевима извршили плаћања.

У „поплави” банака, данас у Србији, квалитет Е-банкарства, који нека банка пружа, је и један од фактора који одлучује којој ће се банци клијент приклонити.

РЕФЕРЕНЦЕ

1. Saleh M. Nsouli and Andrea Schaechter: 2002. *Challenges of the “E-Banking Revolution”* .

2. Бојовић, П., 2003. *Интернет банкарство*, Београдска пословна школа, Београд.
3. Бојовић, П., 2004. *E-banking*, Интернет и информационе технологије, Београд
4. Вуксановић, Е., 2006. *Електронско банкарство*, Београдска банкарска академија, Београд.
5. Група аутора, 2009. *Банкарско и берзанско пословање на Интрнету*, Скрипта, ФОН, Београд.
6. Живковић, А., 2005. *Банкарско пословање и платни промет*, Економски факултет, Београд.
7. Митровић, Н., 2004. *E-banking*, Link group, Београд.
8. Момчило М., Радмило С., Миомир Т., 2003. *Електронско пословање, примена у банкарству*, Висока пословна школа, Блаце.
9. Урош, Т., 2007. *Електронско банкарство*, Београдска банкарска академија, Београд.
10. Интернет сајт: <http://en.wikipedia.org/wiki/EFTPOS> (last visited 10.11.2013.)
11. Интернет сајт: <http://www.atmusa.net/>(last visited 11.11.2013.)
12. Интернет сајт :<https://hb.posted.co.rs/posted/index.html>(last visited 11.11.2013.)
13. Интернет сајт:
<https://rbbhnet.raiffeisenbank.rs/internalsebnet/>(last visited.11.11.2013.)

Рад је примљен 12.11.2013.

Прихваћен за објављивање 20.12.2013.

