

DOI: 10.7251/EMC1801019T

Datum prijema rada: 31. oktobar 2017.

Datum prihvatanja rada: 23. maj 2018.

UDK: 004.4:336.71(497.11)

Časopis za ekonomiju i tržišne komunikacije

Godina VIII • broj I

str. 19-36

ORIGINALNI NAUČNI RAD / ORIGINAL SCIENTIFIC PAPER

## PERSPEKTIVE MOBILNOG BANKARSTVA U SRBIJI

**Marko Todić** | Master ekonomista, Univerzitet u Prištini, Ekonomski fakultet – Kosovska Mitrovica, maki93todic@hotmail.com

**Milan Dajić** | Master ekonomista, Univerzitet u Prištini, Ekonomski fakultet – Kosovska Mitrovica, d.milan@hotmail.rs

**Apstrakt:** U okviru elektronskog bankarstva poslednje decenije se razvija mobilno bankarstvo kao deo usluga koje banke nude klijentima preko korišćenja najsavremenijih mobilnih telefona i tablet uređaja. Ovaj vid bankarskih usluga ima pozitivne osobine elektronskog bankarstva koje omogućavaju da klijenti koriste ove usluge banaka bilo gde da se nalaze, u svako doba dana, u pokretu. Pored brojnih prednosti mobilno bankarstvo ima i negativne strane, počevši od nedovoljne informisanosti, do nepoverenja dela klijenata. Uporedno sa razvojem mobilnih uređaja, prvenstveno tzv. pametnih mobilnih telefona i tableta, mobilno bankarstvo je dobilo uzlet i poslednjih godina se u velikoj meri razvija. Da bi se ovakav sistem poslovanja uspešno realizovao neophodna je tehničko-tehnološka opremljenost banaka, trgovinskih preduzeća, državnih institucija, kao i stanovništva. Takođe, neophodno je postojanje interneta, informatička pismenost, kultura ponašanja i poznavanje sistema elektronskog plaćanja privrednih organizacija i stanovništva u R. Srbiji. Predmet istraživanja ovog rada je mobilno bankarstvo kao i perspektive mobilnog bankarstva u Srbiji. Cilj rada je utvrđivanje koliko stanovništvo R. Srbije koristi usluge mobilnog bankarstva.

**Ključne reči:** elektronsko bankarstvo, mobilna trgovina, mobilno bankarstvo, SMS bankarstvo

**Jel klasifikacija:** H 10, M 38

### UVOD

Elektronsko poslovanje podrazumeva izvršenje poslovnih procesa uz primenu elektronskih tehnologija. Elektronska tehnologija podrazumeva kombinovanu upotrebu informacionih tehnologija i telekomunikacija [Vuksanović, 2006: 1]. Savremene elektronske tehnologije omogućavaju slanje ogromnog broja informacija, na velike daljine u kratkom vremenskom periodu. Na taj način kompanije ostvaruju uštede u troškovima poslovanja, efikasnije obavljaju svoje zadatke i obezbeđuju bolju poziciju na tržištu u odnosu na konkurente. Pod uticajem pri-

mene elektronske trgovine dolazi do reorganizacije skoro svih delatnosti pa tako danas imamo elektronsku trgovinu, elektronsku upravu, elektronsko bankarstvo itd. Pojava sve sofisticiranijih informacionih i komunikacionih tehnologija, a naročito interneta, uslovlila je nastanak takozvanog elektronskog bankarstva. **Često se elektronsko bankarstvo** poistovećuje sa internet ili web bankarstvom što je pogrešno jer je elektronsko bankarstvo širi pojam i obuhvata i druge načine izvođenja bankarskih transakcija digitalnim računarskim putem koje ne moraju biti bazirane na internet tehnologiji. Značaj elektronskog bankarstva se ogleda u tome što omogućava uštede u poslovanju i razvoj masovnih usluga prilagođenih specifičnim potrebama korisnika, a sa druge strane bankama pruža mogućnost pridobijanja novih klijenata.

Nastanak elektronskog bankarstva, kao savremenog načina obavljanja bankarskih poslova, u velikoj meri je uslovljeno različitim faktorima. Pre svega, osnovni razlog zbog kojeg banke ulažu novac i uvode nove tehnologije u svoje poslovanje jeste želja za ostvarenjem konkurentne prednosti i veće efikasnosti u cilju generisanja većeg profita. Razvoj domicilne strukture finansijskih institucija sve više je usmeren ka poslovnom bankarstvu i finansijskom tržištu. Faktori koji su izazvali strukturne promene u bankarstvu su [Vunjak, Kovačević, 2006: 262]:

- Nova tehnologija,
- Cenovna konkurencija,
- Rast profitabilnosti,
- Promene u zahtevima klijenata,
- Promene u međunarodnoj regulativi.

Visok stepen razvoja informacione tehnologije i dostupnost visokostručnih kadrova, kao i deregulacija bankarskih i finansijskih tržišta, doprineli su ostvarivanju čitavog niza ciljeva, koje su banke težile da ostvare elektronskim bankarstvom. Povećanje baze korisnika je jedan od značajnijih ciljeva koji su banke uspele da ostvare implementacijom elektronskog bankarstva. Tako je povećan kvalitet svih usluga koje nudi banka. Klijenti više ne moraju da čekaju duge redove u banci, elektronskim putem se transakcije obavljaju brže i jednostavnije. Izbegnuto je, u velikoj meri i otvaranje filijala, kojima se nekad usluga približavala kupcu. Elektronskim bankarstvom se ostvaruje i veća udobnost potrošača i smanjuje se rizik od finansijskih gubitaka, jer omogućava banci da čuva sve detaljne zapise o izvršenim transakcijama. Elektronsko bankarstvo omogućava banci da smanji veliki deo svojih operativnih troškova, pre svega transakcione troškove, a da uveća dobit. Ta dobit može biti finansijska i nefinansijska [Uroš, 2008:139]. Finansijsku dobit banka ostvaruje povećanjem broja klijenata i transakcija i po-

rastom ukupnih provizija, dok nefinansijska dobit predstavlja povećanje morala zaposlenih.

## **PREDMET, CILJ I METODE ISTRAŽIVANJA**

Predmet ovog rada je analiza sadašnje primene informacionih tehnologija u banкарstvu i razvoj internet banкарstva, mogućnosti dalje primene i potencijalna unapređenja. Povećanje obima elektronskog banкарstva u odnosu na klasično banкарstvo na svetskom nivou i razvoj elektronskog banкарstva na banкарskom tržištu u Srbiji kao i mobilnog banкарstva kroz komparativnu analizu više segmenata tog tržišta sa ciljem smanjenja uticaja negativnih faktora društva.

Automatizacija banкарskog sektora dovodi do banкарskih inovacija u poslovanju, odnosno omogućuje se širok asortimana novih proizvoda i usluga koji su dostupni klijentima savremenih banaka. Glavna hipoteza rada: Mobilno banкарstvo u okviru elektronskog poslovanja predstavlja širok spektar poslova zasnovanih na informatičko-komunikacijskim tehnikama koji omogućava najefikasniji sistem banкарskog odnosa sa klijentima.

U skladu sa ciljem istraživanja korišćene su različite metode kako bi se zadovoljili osnovni metodološki zahtevi kao što su objektivnost, pouzdanost, opštost i sistematičnost. U istraživanju koristimo metod deskripcije, definicije, klasifikacije, istorijski, dijalektičko jedinstvo apstrakcije i konkretizacije, specijalizacije, statistički kao opšte naučne metode. Od pojedinačnih ili tehničkih metoda koristimo metod anketiranja. U prikupljanju podataka služimo se analizom sadržaja kojom su istraživana naučno-teorijska saznanja, relevantna literatura i savremena poslovna praksa, materijali sa interneta bili su važan izvor informacija. Rad je koncipiran tako da opiše elektronsko banкарstvo i ukaže na njegove prednosti i nedostatke kao i mobilno banкарstvo i njegove perspektive.

## **POJAM MOBILNE TRGOVINE**

Pod mobilnom trgovinom se podrazumeva svaka transakcija novčane vrednosti koja je realizovana preko mobilne telekomunikacione mreže. Drugim rečima, mobilno trgovanje se odnosi na upotrebu bežičnih digitalnih uređaja u cilju obavljanja transakcija na internetu [Milosavljević, Mišković, 2011: 10]. Razvojem bežičnih uređaja i komunikacija, mobilna trgovina uzima primat u elektronskom poslovanju. Mobilna trgovina može obuhvatati sve transakcije koje spadaju u elektronsku trgovinu, bilo da pripadaju B2B ili B2C segmentu. Predviđanja su

da ovaj vid elektronske trgovine može postati dominantan imajući u vidu obim upotrebe mobilnog telefona<sup>1</sup>. Nakon uspostave konekcije, mobilni potrošač može da obavi više različitih transakcija, kao što su trgovina akcijama, poređenje cena, bankarske transakcije, rezervacije putovanja itd. Postoje mnoge vrednosti od primene mobilne trgovine u odnosu na klasične sisteme elektronske trgovine. Međutim, ta primena ima i izvesne nedostatake koji moraju biti otklonjeni. Najbitniji nedostaci se odnose na indetitet korisnika, sigurnost i privatnost [Stankić, 2008: 38]. Da bi se ovaj vid trgovine dalje razvijao neminovan je dalji napredak tehnologije za mobilne komunikacije. Sve servise mobilne elektronske trgovine možemo podeliti na [Stankić, 2008: 39]:

- bankarske usluge,
- berzanske usluge,
- online trgovina i
- servise sadržaja (vesti, vreme).

Može se identifikovati više generatora budućeg razvoja mobilne trgovine [Stankić, 2008: 39]:

- masovno tržište mobilne telefonije,
- nagli razvoj interneta i elektronske trgovine,
- usavršavanje opreme i uređaja za mobilnu telefoniju,
- novi principi tarifiranja servisa.

Uzevši u obzir vreme u kojem živimo ljudi su naviknuti na sve pogodnosti koje elektronsko doba nosi sa sobom. Jedna od najvažnijih sposobnosti jeste pristup velikom broju informacija, koje su dostupne u bilo koje vreme i na bilo kom mestu. To je razlog zbog kojeg ne treba zanemariti društvene, ekonomske i konkurentske prednosti koje su na taj način omogućene.

### **Mobilno bankarstvo**

Pojavom i sve većom upotrebom mobilnih telefona stvorili su se uslovi da se usluge bankarstva ponude korisnicima jednostavnom upotrebom mobilnog telefona. Ono u suštini predstavlja najnoviji trend u e-bankarstvu, koje prevazilazi e-bankarstvo sa računarima povezanim kablovima i primenjuje bežične računarske mreže – priručne računare tipa PDA (*Personal Digital Assistant*) i bežičnu komunikaciju pomoću mobilnih telefona. S obzirom na činjenicu da mobilna telefonija ima 5 milijarde korisnika, sa stalnom tendencijom rasta, da-

---

1 Na svetskom nivou broj korisnika mobilnih telefona je u 2011. godini iznosio oko 5 milijardi odnosno 67% ukupne svetske populacije.

nas mobilnim telefonom možemo izvršiti različite transakcije, uplate i možemo upravljati bankovnim računom. Veliki korisnici mobilnog bankarstva, kao i internet bankarstva su Skandinavske zemlje i neke azijske zemlje kao što su Koreja, Kina i Japan [Uroš, 2008: 155]. U današnje vreme svedoci smo sve veće pojave mobilnih korisnika kao i sve naprednijih mobilnih telefona. S obzirom na to, korišćenje usluga putem mobilnog telefona postaje sve prihvatljivije i nameće se kao standard na današnjem tržištu. Broj mobilnih usluga s vremenom postaje sve veći, a njihove mogućnosti neograničene. Mobilno bankarstvo pruža sve usluge kao i internet bankarstvo. Korisnicima je omogućeno da pomoću mobilnog telefona mogu da pristupe svojoj finansijskoj instituciji i izvršiti željene transakcije. Usluga je namenjena kako običnim tako i poslovnim korisnicima. Usluga mobilnog bankarstva omogućuje jednostavno i praktično korišćenje bankarskih usluga bilo kada i bilo gde.

Bankarstvo preko internetu je odavno prihvaćeno u celom svetu, kao jedan od najefikasnijih načina poslovanja. Trend novijeg datuma u elektronskom bankarstvu je tzv. mobilno bankarstvo. Da bi klijent banke mogao na pravi način da upravlja sredstvima potrebna je tačna informacija o stanju njegovog računa u banci. Tradicionalni način pribavljanja ovakve informacije podrazumeva odlazak do šaltera banke, za šta je potrebno vreme kao i novac. Rešenje za prevazilaženje prostornog i vremenskog ograničenja je upravo mobilni telefon. Finansijske institucije u savremenom poslovanju imaju mogućnost da ponude bankarske, brokerske, usluge osiguranja preko mobilnih telefona. Na taj način one povećavaju lojalnost svojih klijenata kao i produktivnost zaposlenih.

Uslov za ponudu usluga mobilnog bankarstva su nešto složeniji mobilni uređaji novijih generacija tzv. pametni telefoni. Očigledno je da je bežični pristup bankarskim poslovima pravac daljeg razvoja bankarstva. Putem mobilnog bankarstva moguće je ostvariti sledeće zahteve [Stankić, 2008: 56]:

- prva grupa zahteva tiče se servisa periodičnog ili obaveštenja klijenata po zahtevu. Sadržaj poruke se najčešće odnosi na stanje na tekućem ili žiro računu, na informaciju o novim uslugama, servisima ili pogodnostima u nekoj banci ili sadrži informaciju o klijentima;
- druga grupa zahteva omogućava slanje interaktivnih upita banci ili izvršavanje transakcija.

Mobilno bankarstvo omogućava izvršavanje transakcija putem prenosnih računara i pametnih telefona, s obzirom na činjenicu da svi noviji mobilni telefoni imaju pristup internetu, to znači da korisnik može pristupiti svom računu pomoću

mobilnog telefona i izvršiti potrebne transakcije. Mobilno bankarstvo će doživeti veći rast i od internet bankarstva u narednih tri do pet godina, s obzirom na to da broj korisnika mobilnih telefona daleko prevazilazi broj korisnika interneta. Recimo, ukupan broj korisnika mobilne telefonije na kraju 2012. godine u Srbiji iznosio je 9.137.890 [<http://pod2.stat.gov.rs/ObjavljenePublikacije/G2015/pdf/G20156007.pdf>, pristupljeno dana: 05.06.2017.]. Da bi u potpunosti iskoristile prednosti mobilnog poslovanja, finansijske institucije moraju dublje razumeti ključne strategije i tehnologije mobilnog tržišta.

Prihvatajući ovakav način rada i poslova, finansijske institucije utiču na povećanje lojalnosti klijenata tako što im se pruža mogućnost za praćenje životnog stila korisnika i sl. Zahvaljujući tome finansijske institucije mogu postati lideri na tržištu, potrebno je samo izbeći sličnost sa ostalima i ponuditi drugačije usluge ali i razviti neke nove i naprednije servise, koji se ne mogu naći na tržištu. Obezbeđivanje inovativnih servisa je značajna šansa za finansijske institucije. Personalizacija je ključ za lojalnost klijenata. Maksimiziranje koristi od jedan-na-jedan prirode pametnih uređaja je ključ za uspeh finansijskih institucija koje žele da uspostave jake veze sa klijentima koji ne zavise od lokacije. Veliki broj finansijskih institucija fokusira svoju mobilnu strategiju isključivo na zadovoljenje potreba svojih klijenata. I sami zaposleni mogu imati koristi od mobilnih servisa što dovodi do povećanja produktivnosti i efikasnosti rada. Na primer, kada investiciona banka vrši istraživanja ona može imati dodatne koristi ako najnovije informacije distribuira do svojih zaposlenih u trenutku njihovog nastojanja.

Mobilno bankarstvo najšire posmatrano sadrži u sebi tri vrste usluga: mobilno računovodstvo, mobilne brokerske usluge, i mobilne finansijske informacije. Kod mobilnog poslovanja identifikuju se sledeće oblasti poslovanja: mobilne poslovne komunikacije, mobilna trgovina, i mobilna plaćanja. Mobilna trgovina za osnovu ima mobilne finansijske usluge, koje uključuju mobilno plaćanje i mobilno bankarstvo. Nove tehnologije stvaraju nove virtuelne kanale za prodaju i isporuku finansijskih servisa<sup>2</sup>. Prilikom izlaska na mobilno tržište banka mora da utvrdi najoptimalniji scenario. Kada to učini banka mora da izvuče maksimum koristi iz njega tako što će razviti potrebnu tehnologiju i ispitati kakve su potrebe tržišta. Banka mora da identifikuje bitnije partnere koje imaju slične ciljeve sa ciljevima banke i uspostavi saradnju sa njima. Takođe, potrebno je da ponudi pravi set usluga na pravom tržištu što može značajno da utiče na povećanje ključnih kompetencija institucije. Na svakom segmentu tržišta treba ispitati koji su pravi

2 Mobilni virtuelni kanali čak više poboljšavaju tradicionalne bankarske usluge od internet kanala.

a koji potencijalni klijenti i kakve su njihove potrebe. Potrebno je svim zaposlenim omogućiti lak pristup informacijama o postojećim klijentima. Informacije o klijentima banke uglavnom se nalaze na više mesta i nalaze se u više različitih sistema. Banka mora pažljivo planirati investiranje u skladu sa svojom opštom strategijom poslovanja

### **Prednosti i nedostaci mobilnog bankarstva**

Korišćenje mobilnog telefona za obavljanje različitih bankarskih transakcija danas predstavlja najsavremeniji, ali i najjednostavniji način saradnje sa bankom. Zahvaljujući brojnim prednostima, mobilno bankarstvo nam pruža mogućnost da u bilo koje vreme i sa bilo kog mesta, samo uz pomoć našeg mobilnog telefona, obavimo sva plaćanja, proverimo stanje na računu i koristimo druge usluge banke. Usluga mobilnog bankarstva nam omogućava i pregled kursne liste, dobijanje različitih SMS obaveštenja, kao i kupoprodaju deviza i detaljan pregled informacija o našim platnim i kreditnim karticama. Odlikuju je izuzetna jednostavnost u korišćenju i dostupnost na gotovo svim modelima mobilnih telefona, što nam pruža izuzetnu fleksibilnost.

Prednosti korišćenja mobilnih uređaja pri obavljanju bankarskih transakcija od strane korisnika su [Vasković, 2007: 338]:

- Lična nezavisnost,
- Kontrola od strane korisnika,
- Preko mobilnog telefona se dolazi do seta usluga koje su prilagođene korisniku,
- Lako za korišćenje,
- Spremno za upotrebu za nekoliko sekundi,
- Jednostavno korišćenje,
- Razumljiv korisnički servis,
- Mobilnost - transakcije je moguće obaviti sa bilo kog mesta u svetu,
- Sposobnost komunikacije bilo gde i bilo kada,
- Korisnici mogu nositi svoj uređaj svuda sa sobom,
- Platforma za lokalizovane usluge,
- Sigurnost,
- Čuvanje privatnosti,
- Mobilni uređaji podržavaju sigurne aplikacije.

Pored prednosti mobilno bankarstvo ima i neke negativne osobine, poput sledećih:

- plaćanje velikih telefonskih računa mobilnim operaterima,
- nesigurnost kompletiranja inicirane transakcije usled prekida veze,

- povećan broj virusa na mobilnim uređajima stvara nesigurnost,
- nemogućnost otvaranja računa.

Za masovnije korišćenje usluga mobilnog bankarstva u Srbiji neophodno je unaprediti zakonsku regulativu kao i njenu primenu. Za masovnije korišćenje tih usluga potrebno je, pored odgovarajućih propisa, i obuka građana i privrede za korišćenje takvih usluga, ali je takođe neophodno i da se unapredi svest o prednostima korišćenja novih tehnologija, koje štede i vreme i novac.

## **PERSPEKTIVE MOBILNOG BANKARSTVA U SRBIJI**

Polazeći od brzog razvoja mobilne telefonije u Srbiji ocenjuje se veliki potencijal za razvoj mobilnih bankarskih usluga kod nas. Naime, velika većina postojećih korisnika bankarskih usluga koristi mobilni telefon. Pri tom veći stepen korišćenja mobilnih telefona prisutan<sup>3</sup> je u urbanim u odnosu na ruralne sredine, u razvijenim u odnosu na nerazvijene opštine i regione, kod muškaraca u odnosu na žensku populaciju (70:50), kod mladih (15-29 godina čak 95%) i kod građana sa višim obrazovanjem i višim primanjima. Više od polovine naloga za plaćanje u Srbiji se obavlja elektronskim putem, a broj elektronskih naloga u poslednje četiri godine povećan je za 45%. Pametne mobilne telefone poseduje nešto preko 30% korisnika mobilne telefonije, a oko 70 hiljada koristi usluge mobilnog bankarstva, dve godine od uvođenja na domaćem tržištu [<http://pod2.stat.gov.rs/ObjavljenePublikacije/G2015/pdf/G20156007.pdf>, pristupljeno dana: 05.06.2017.]. S obzirom na to da se usluge mobilnog bankarstva mogu koristiti putem mobilnih telefona koji korisnicima pružaju mogućnost pristupa internetu neophodno je sagledati koliki je broj korisnika interneta i na kom je mestu naša zemlja. Jedno je istraživanje pokazalo da se internet najviše koristi na Islandu a najmanje u Avganistanu. U najmnogoljudnijoj zemlji na svetu, u Kini, internet koristi svega trećina stanovnika. U Srbiji oko 3 miliona stanovnika koristi internet što se može videti iz sledeće tabele:

3 Istraživanje koje je sproveo Republički zavod za statistiku pokazalo je da je u Srbiji preko 5 050 000 lica 2015. godine koristilo mobilni telefon.



**Tabela 1.** Broj internet korisnika

Zemlja	Broj internet korisnika	Udeo u populaciji
Kina	456.238.464	34%
SAD	243.542.822	79%
Island	293.465	95%
Avganistan	1.164.829	4%
Srbija	3.004.042	41%

**Izvor:** <http://pod2.stat.gov.rs/ObjavljenePublikacije/G2015/pdf/G20156007.pdf>, pristupljeno dana: 05.06.2017.

Inače, mobilno bankarstvo u Srbiji je još u povoju. Drugim rečima, mobilno bankarstvo nije zauzelo svoje mesto u bankarskim uslugama u Srbiji imajući u vidu veliki potencijal i uglavnom se svodi na SMS bankarske usluge tj. mobilne kratke poruke. Usluge mobilnog plaćanja (m-pay), bluetooth rešenja plaćanja (bluetooth pay) i mobilni keš (m-cash) bili bi logičan nastavak, međutim još uvek su u povoju.

### **SMS banakarstvo u Srbiji**

SMS bankarstvo je dosta razvijeno u našoj zemlji. Pored uvida u trenutno stanje na računima, klijenti banke mogu da dobiju informacije o ostvarenim transakcijama platnim karticama. Posle svakog podizanja gotovine na bankomatu ili plaćanja karticom u trgovini korisnici kartica dobijaju poruke o izvršenim transakcijama i raspoloživim stanjem. Posle izvršene uplate na račun, klijenta sms-om dobija potvrdu o uplati kao i novo raspoloživo stanje. Jednom mesečno klijentima se dostavlja mini izvod koji sadrži podatke o ukupnoj potrošnji u prethodnom mesecu. Korisnici pored finansijskih informacija mogu dobiti još i informaciju o tome da im je, recimo istekla kartica, da im je izdata nova koju mogu preuzeti u određenoj ekspozituri.

Recimo, SMS servis Komercijalne banke fizičkim licima omogućava: [<http://www.kombank.com/sms>, pristupljeno dana: 28.05.2017.]

- informacije o tekućem računu (trenutno stanje, datum i iznos poslednje promene, iznos i rok važenja dozvoljenog prekoračenja),
- informacije o dinarskoj štednji (trenutno stanje i rok oročenja),
- informacije o deviznoj štednji (trenutno stanje za prve četiri valute sa najvećim stanjem i rok oročenja),
- informacije o kreditnim karticama (datum važenja, limit, raspoloživo stanje),

- automatsko obaveštavanje o prilivu na tekući račun kao i račune dinarske i devizne štednje (iznos priliva, datum i vreme),
- automatsko obaveštavanje o odlivu sa tekućeg računa kao i računa dinarske i devizne štednje (iznos isplate, datum i vreme),
- automatsko obaveštavanje o autorizaciji platne kartice (vrsta i skraćeni broj kartice, datum, vreme, iznos i mesto autorizacije),
- automatsko obaveštavanje o realizaciji čeka,
- automatsko obaveštavanje o odbijenom WEV/mBank nalogu,
- automatsko obaveštavanje o isteku važnosti i ukidanju dozvoljenog prekoračenja po tekućem računu,
- automatsko obaveštavanje o preuzimanju reizdatih platnih kartica,
- automatsko obaveštavanje o dospeću oročenja po dinarskoj i deviznoj štednji,
- automatsko obaveštavanje o saldu kredita na dan.

Osim informacija u pravo vreme jedna od prednosti SMS bankarstva koja najviše dolazi do izražaja je kada se desi krađa kreditne kartice, a da korisnik to i ne primeti. Odmah nakon upotrebe ukradene kartice, korisnik dobija SMS koji ga obaveštava da je obavljena transakcija i postaje svestan da mu je kartica ukradena. U takvom slučaju korisnik može da blokira karticu pozivanjem kol centra koji je dostupan 24 sata dnevno.

### **Mbank usluga Komercijalne banke**

Kombank mBank je nova usluga Komercijalne banke koja je uvedena aprila 2012. godine i koja omogućava da preko mobilnog telefona u svakom trenutku i na svakom mestu na brz, jednostavan i potpuno siguran način klijent obavi sve finansijske transakcije. Ovaj servis omogućava [<http://www.kombank.com/mbank>, pristupljeno dana: 29.05.2017.]:

- proveru stanja i prometa po tekućim računima,
- računima dinarske i devizne štednje i platnim karticama,
- obavljanje svih vrsta bezgotovinskih transakcija,
- interni prenos sredstava sa jednog na drugi dinarski,
- devizni ili namenski račun za HOV,
- izmirivanje obaveza po platnim karticama,
- menjačke poslove, kupovinu i prodaju deviza,
- uvid u kursnu listu.

Pre samog početka korišćenja mBank usluge potrebno je ispuniti sledeće uslove:

- mobilni telefon koji podržava J2ME (Java 2 MicroEdition) ili mobilni telefon sa Android OS, BlackBerry OS ili IOS-om,

- slobodnu memoriju na telefonu (zbog instaliranja same aplikacije za korišćenje mBank usluge),
- omogućen pristup internetu sa mobilnog telefona (mBank usluga je dostupna samo i jedino preko interneta).

Kombank mBank servis je jedno od najsavremenijih rešenja ove vrste na bankarskom tržištu. Od brojnih prednosti koje servis pruža korisnicima posebno treba izdvojiti:

- ne postoji vremenska i prostorna ograničenost,
- radi na svim mrežama mobilnih operatera - Telenor, Telekom, VIP (potpuno je nezavisno od mobilnog operatera i mreže koju koristite),
- jednostavna aktivacija i upotreba,
- sigurnost,
- brzina,
- obavljanje transakcija bez provizije.

Nakon ispunjenih uslova pristupa se popunjavanju i potpisivanju pristupnice i ugovora.

## ISTRAŽIVANJE NA TEMU PERSPEKTIVE MOBILNOG BANKARSTVA U SRBIJI

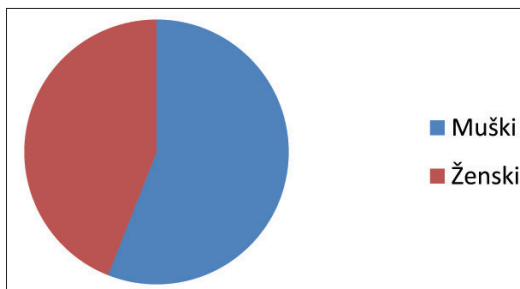
### Rezultati i diskusija

U periodu između 22. i 26. decembra 2016. godine anketom je ispitano 50 osoba na teritoriji opštine Kraljeva i 50 osoba na teritoriji opštine Niša sa ciljem utvrđivanja koliko naših ljudi koristi usluge mobilnog bankarstva. Anketa je bila anonimna i sadržala je niz pitanja sa ponuđenim odgovorima, a zaokruživanjem odgovarajućeg odgovora osoba se opredelila za jedan ili više ponuđenih. U nastavku će biti navedeni podaci iz ankete do kojih se došlo analizom.

#### 1. Vaš pol?

- a) Muški 56%
- b) Ženski 44%

Grafikon 1: Pol ispitanika

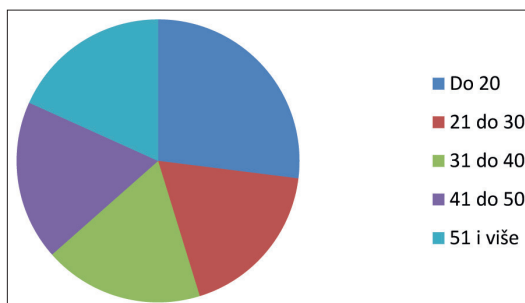


Izvor: autori.

## 2. Koliko imate godina?

- |                    |     |
|--------------------|-----|
| a) Do 20           | 34% |
| b) 21 do 30 godina | 23% |
| c) 31 do 40 godina | 19% |
| d) 41 do 50 godina | 15% |
| e) 51 i više       | 9%  |

**Grafikon 2:** Godine ispitanika

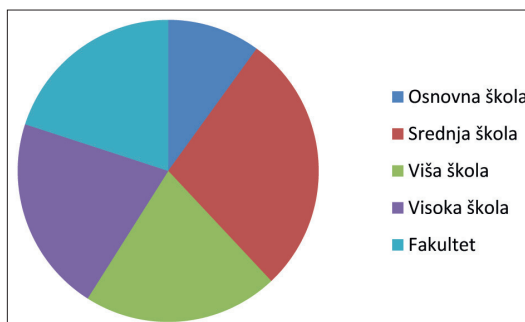


Izvor: autori.

## 3. Vaš stepen obrazovanja?

- |                  |     |
|------------------|-----|
| a) Osnovna škola | 10% |
| b) Srednja škola | 28% |
| c) Viša škola    | 21% |
| d) Visoka škola  | 21% |
| e) Fakultet      | 20% |

**Grafikon 3:** Školska sprema ispitanika

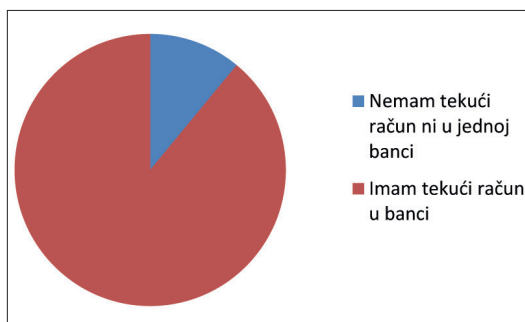


Izvor: autori.

## 4. Da li imate tekući račun u nekoj banci?

- |                                         |     |
|-----------------------------------------|-----|
| a) Nemam tekući račun ni u jednoj banci | 11% |
| b) Imam tekući račun u banci            | 89% |

**Grafikon 4:** Tekući račun ispitanika



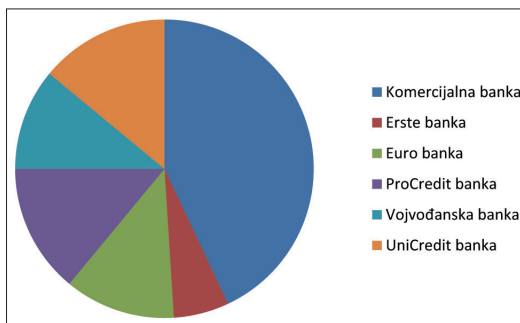
Izvor: autori.

Iz navedenog se vidi da najveći broj ispitanika njih 89% od 100 anketiranih ima tekući račun u nekoj banci. Samo 11% nema tekući račun u nijednoj banci a reč je o osobama mlađim od 20 godina.

### 5. U kojoj banci imate tekući račun?

- a) Komercijalna banka 43%
- b) Erste banka 6%
- c) Eurobanka 12%
- d) ProCredit banka 14%
- e) Vojvođanska banka 11%
- f) UniCredit 14%

**Grafikon 5:** Banka u kojoj ispitanika ima tekući račun



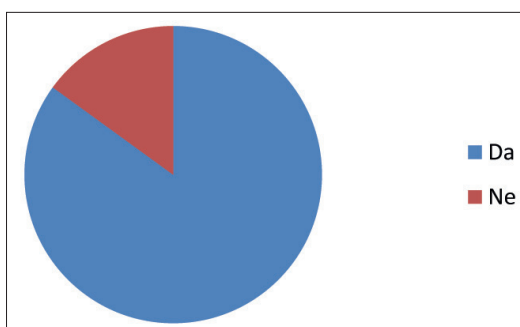
Izvor: autori.

Ispostavilo se, na osnovu dobijenih rezultata, da najveći broj ispitanika ima otvoren račun u Komercijalnoj banci 43% ispitanika, na drugom mestu je UniCredit banka i ProCreditEurobanka (po 14% ispitanika). Najnepopularnijom se pokazala Erste banka (6% ispitanika). U Eurobanci tekući račun je imalo 12% ispitanika dok u Vojvođanskoj banci imalo je 11% ispitanika.

### 6. Da li imate mobilni telefon koji Vam omogućava pristup internetu?

- a) Da 85%
- b) Ne 15%

**Grafikon 6:** Broj mobilnih telefona koji korisniku omogućavaju pristup internetu



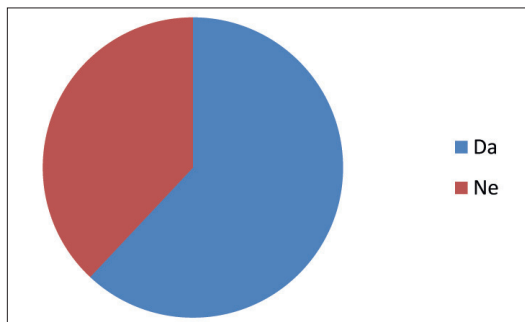
Izvor: autori.

85 ispitanika poseduje mobilni telefon koji ima mogućnost pristupa internetu dok njih 15 nemaju mobilni telefon koji bi im pružio mogućnost korišćenja interneta (reč je o osobama starijim od 50. godina).

7. *Da li koristite usluge mobilnog bankarstva?*

- a) Da 62%
- b) Ne 38%

**Grafikon 7:** Broj ispitanika koji koriste/ne koriste usluge mobilnog bankarstva



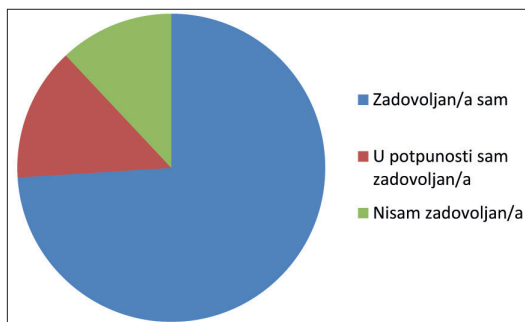
Izvor: autori.

Iz priloženog se vidi da 62% ispitanika koristi usluge mobilnog bankarstva a 38% njih ne koristi iste uz obrazloženje da nisu znali za usluge mobilnog bankarstva ili da su ranije čuli za tu uslugu i da nameravaju da je koriste.

8. *Koliko ste zadovoljni uslugama mobilnog bankarstva (ukoliko koristite usluge)?*

- a) Zadovoljan/a sam 74%
- b) U potpunosti sam zadovoljan/a 14%
- c) Nisam zadovoljan/a 12%

**Grafikon 8:** Zadovoljstvo ispitanika uslugama mobilnog bankarstva



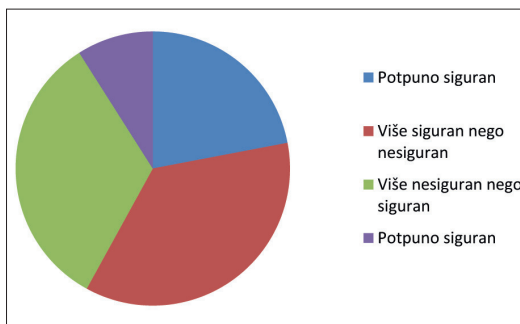
Izvor: autori.

74% ispitanika je zadovoljno uslugama mobilnog bankarstva, dok je samo 14% u potpunosti zadovoljno. Ispitanici nisu bili u potpunosti zadovoljni iz razloga što sumnjaju u kvalitet zaštite prilikom korišćenja usluga mobilnog bankarstva. 12% ispitanika je reklo da nije zadovoljno uslugama mobilnog bankarstva.

9. Po Vašem mišljenju, prilikom korišćenja mobilnog bankarstva Vaš novac je?

- a) Potpuno siguran 22%
- b) Više siguran nego nesiguran 36%
- c) Više nesiguran nego siguran 33%
- d) Potpuno nesiguran 9%

Grafikon 9: Mišljenje ispitanika o sigurnosti njihovog novca



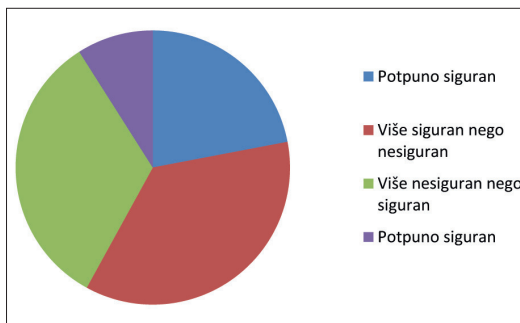
Izvor: autori.

Na pitanje kakav utisak ispitanici imaju kada je reč o sigurnosti novca čija se transakcija vrši prilikom korišćenja usluga mobilnog bankarstva 22% ispitanika je odgovorilo da su u potpunosti sigurni, 36% njih da su više sigurni nego nesigurni a samo 33% da su više nesigurni nego sigurni i 9% da je potpuno nesigurno.

10. Koja od sledećih tvrdnji najbolje opisuje Vaš trenutni stav prema mobilnom bankarstvu?

- a) Nisam znao/la za mobilno bankarstvo ranije – i dalje me ne zanima 7%
- b) Nisam znao/la za mobilno bankarstvo ranije – sad sam vrlo zainteresovan 26%
- c) Nisam znao/la za mobilno bankarstvo ranije – i ne želim da ga koristim 9%
- d) Čuo sam ranije za mobilno bankarstvo – koristiću ga 25%
- e) Koristim usluge mobilnog bankarstva već neko vreme 33%

Grafikon 10: Stav ispitanika prema mobilnom bankarstvu



Izvor: autori.

Mobilno bankarstvo se pokazalo kao potpuno popularna i prigodna usluga s obzirom na to da je 33% ispitanika odgovorilo da koristi ove usluge već neko

vreme, njih 26% da ranije nisu znali za ove usluge i da su zainteresovani za iste. Za usluge mobilnog bankarstva nije znalo 9% ispitanika koji nisu zainteresovani za iste, sa druge strane 26%% njih je ranije čulo za mobilno bankarstvo tako da nameravaju da koriste usluge ovog oblika bankarstva. 7% ispitanika je reklo da nije znalo za mobilno bankarstvo i da ga i dalje ne zanima.

*Ukoliko imate neki komentar ili iskustvo vezano za mobilno bankarstvo podelite to sa nama.*

- „Nemam komentar“
- „Nisam u dovoljnoj meri upoznata sa tom uslugom“
- „Odlično rešenje zato što mogu izbeći gužvu u banci“
- „Nisam u potpunosti zadovoljan ovom uslugom jer ponekad dolazi do prekida veze, tako da nisam siguran koliko je i da li je uopšte usluga adekvatno izvršena“.

Četvoro ispitanika je ostavilo svoje komentare, pri čemu su pojedini zadovoljni uslugama mobilnog bankarstva dok drugi izražavaju nepoverenje prema ovakvoj usluzi. Za masovnije korišćenje usluga mobilnog bankarstva u Srbiji neophodno je unaprediti zakonsku regulativu kao i njenu primenu. Za veće korišćenje tih usluga potrebno je, pored odgovarajućih propisa, usavršiti građane i privredu za korišćenje takvih usluga, ali je takođe neophodno i da se unapredi svest o prednostima korišćenja novih tehnologija, koje štede i vreme i novac.

## ZAKLJUČAK

U Srbiji elektronsko bankarstvo je “zaživelo” 2003. godine, ali je jako sporo napredovalo, ukoliko gledamo zemlje iz regiona. Danas je situacija drugačija nego pre 5-6 godina, primećuje se da je e-bankarstvo polako sve zastupljenije, bankomati su postali česta pojava i možemo ih videti na svakom koraku, i ako su kod nas ljudi skeptični i novine posmatraju sa prevelikom dozom otpora, možemo reći da se e-bankarstvo polako i kod nas ustaljuje. U najvećim slučajevima ovu vrstu bankarstva koristimo kako bi “podizali” keš sa svojih računa ili u nekim slučajevima izvršili plaćanja.

Kada pričamo o e-bankarstvu moramo napomenuti i novi vid a to je “mobilno bankarstvo”, omogućuje da korisnici računara imaju u bilo kom trenutku uvid u iste i mogućnost izvršavanja transakcija i to koristeći svoje mobilne telefone i to na bilo kom mestu. Kojom brzinom će se ovaj vid e-bankarstva širiti u našoj zemlji ostaje nam samo da vidimo u budućnosti. U Srbiji ovaj vid bankarskih usluga je veoma oskudan, koristi se tek poslednjih godina, a imajući u vidu broj



korisnika bankarskih usluga, broj korisnika mobilnih uređaja i potencijal razvoja bankarstva ima veliku perspektivu. Za sada „elektronsko i mobilno bankarstvo“ uglavnom koristi samo za osnovne usluge – plaćanje računa i za uvid u stanje na računu.

Mobilno bankarstvo je sa pojavom pametnih telefona i tableta ostvarilo novi uzlet. Kao segment elektronskog bankarstva, mobilno bankarstvo nudi dodatne pogodnosti korisnicima, uključujući veći stepen sigurnosti, nove usluge i viši kvalitet. U razvijenim zemljama se na mobilno bankarstvo gleda kao na izvor dodatne zarade i uslov zadržavanja pozicije banke na tržištu. U zemljama u razvoju se na ovaj vid bankarstva gleda kao na značajnu polugu razvoja, uz mogućnost pružanja usluga banaka i najsiriomašnjima. Banke prilikom razvijanja ovakvih usluga treba pažljivo da ispituju potencijalne korisnike, izvrše njihovu segmentaciju i zajedno sa provajderima mobilne telefonije razviju adekvatne platforme.

## LITERATURA

- Hadžić, M. (2009). *Bankarstvo*, Beograd: Univerzitet Singidunum.
- Milosavljević, M., Mišković, V. (2011). *Elektronska trgovina*, Beograd: Univerzitet Singidunum.
- Stankić, R. (2008). *Elektronsko poslovanje*, Beograd: Centar za izdavačku delatnost Ekonomskog fakulteta u Beogradu.
- Uroš, T. (2008). *Elektronsko bankarstvo*, Beograd, Visoka beogradska poslovna škola – visoka škola strukovnih studija.
- Vasković, V. (2007). *Sistemi plaćanja u elektronskom poslovanju*, Beograd: FON.
- Vuksanović, E. (2006). *Elektronsko bankarstvo*. Fakultet za bankarstvo, osiguranje i finansije; Institut ekonomskih nauka. Beograd.
- Vunjak, N., Kovačević, Lj. (2006). *Bankarstvo-bankarski menadžment*, Subotica: Ekonomski fakultet.
- <http://www.kombank.com/sms>, (28.05.2017).
- <http://www.kombank.com/mbank>, (29.05.2017).
- <http://pod2.stat.gov.rs/ObjavljenePublikacije/G2015/pdf/G20156007.pdf>, (05.06.2017).

## PERSPECTIVE OF MOBILE BANKING IN SERBIA

Todić Marko<sup>1</sup>, Dajić Milan<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Master of Economist, Faculty of Economics, University of Priština – Kosovska Mitrovica, maki93todic@hotmail.com.

<sup>2</sup>Master of Economist, Faculty of Economics, University of Priština – Kosovska Mitrovica, d.milan@hotmail.rs.

**Abstract:** *As part of electronic banking, mobile banking is developing as part of the services that banks offer to customers through the use of state-of-the-art mobile phones and tablet devices. This type of banking services has positive features of electronic banking allowing the customers to use these bank services, wherever they are, at any time of the day while on the move. In addition to numerous advantages, mobile banking has negative part also, starting from insufficient information, to mistrust of clients. Along with the development of mobile devices, primarily, the so-called smart mobile phones and tablets, mobile banking has experienced rapid grow in the past and has been developing greatly in recent years. In order to successfully implement such a system of operations, technical and technological equipment of banks, trading companies, state institutions, as well as the population is necessary. Also, it is necessary to have the existence of the Internet, information literacy, culture of behavior and knowledge of the electronic payment system for economic organizations and population in R. Serbia. The subject of research of this paper is mobile banking as well as the perspective of mobile banking in Serbia. The aim of the paper is to determine how many citizens of the Republic of Serbia use mobile banking services.*

**Key words:** *electronic banking, mobile commerce, mobile banking, SMS banking*

**JEL Classification:** *H 10, M 38*