

Povezanost digitalnih inovacija i zadovoljstva korisnika u bankarstvu

Crndić, Kristina

Undergraduate thesis / Završni rad

2024

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Economics and Business in Osijek / Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Ekonomski fakultet u Osijeku**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:145:366869>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-03-12**



Repository / Repozitorij:

[EFOS REPOSITORY - Repository of the Faculty of Economics in Osijek](#)



Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku

Ekonomski fakultet u Osijeku

Prijediplomski sveučilišni studij Financijski menadžment

Kristina Crndić

**POVEZANOST DIGITALNIH INOVACIJA I
ZADOVOLJSTVA KORISNIKA U BANKARSTVU**

Završni rad

Osijek, 2024

Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku

Ekonomski fakultet u Osijeku

Prijediplomski sveučilišni studij Financijski menadžment

Kristina Crndić

**POVEZANOST DIGITALNIH INOVACIJA I
ZADOVOLJSTVA KORISNIKA U BANKARSTVU**

Završni rad

Kolegij: Bankarstvo

JMBAG: 0010233251

e-mail: kcrndic@efos.hr

Mentor: Doc.dr.sc. Hrvoje Serdarušić

Osijek, 2024.

Josip Juraj Strossmayer University of Osijek

Faculty of Economics and Business

Undergraduate Study Financial Management


Kristina Crndić

**THE RELATIONSHIP BETWEEN DIGITAL INNOVATIONS
AND CUSTOMER
SATISFACTION IN BANKING**

Final paper

Osijek, 2024.

IZJAVA
O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI,
PRAVU PRIJENOSA INTELEKTUALNOG VLASNIŠTVA,
SUGLASNOSTI ZA OBJAVU U INSTITUCIJSKIM REPOZITORIJIMA
I ISTOVJETNOSTI DIGITALNE I TISKANE VERZIJE RADA

1. Kojom izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem da je završni rad isključivo rezultat osobnoga rada koji se temelji na vlastitim istraživanjima i oslanja se na objavljenu literaturu. Potvrđujem poštovanje nepovredivosti autorstva te točno citiranje radova drugih autora i referiranje na njih.
2. Kojom izjavljujem da je Ekonomski fakultet u Osijeku, bez naknade u vremenski i teritorijalno neograničenom opsegu, nositelj svih prava intelektualnoga vlasništva u odnosu na navedeni rad pod licencom *Creative Commons Imenovanje – Nekomercijalno – Dijeli pod istim uvjetima 3.0 Hrvatska*. 
3. Kojom izjavljujem da sam suglasan/suglasna trajnom pohranjivanju i objavljivanju mog rada u Institucijskom digitalnom repozitoriju Ekonomskoga fakulteta u Osijeku, Repozitoriju Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku te javno dostupnom Repozitoriju Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu (u skladu s odredbama Zakona o visokom obrazovanju i znanstvenoj djelatnosti, NN 119/2022).
4. Izjavljujem da sam autor/autorica predanog rada i da je sadržaj predane elektroničke datoteke u potpunosti istovjetan s dovršenom tiskanom verzijom rada predanom u svrhu obrane istog.

Ime i prezime studenta/studentice: Kristina Crndić

JMBAG: 0010233251

OIB: 08961497753

e-mail za kontakt: tina.crndic@gmail.com

Naziv studija: Prijediplomski sveučilišni studij Financijski menadžment

Naslov rada: Povezanost digitalnih inovacija i zadovoljstva korisnika u bankarstvu

Mentor/mentorica rada: Doc.dr.sc. Hrvoje Serdarušić

U Osijeku, 18.09.2024 godine

Potpis Kristina Crndić

Povezanost digitalnih inovacija i zadovoljstva korisnika u bankarstvu

SAŽETAK

Digitalna transformacija bankarskog sektora predstavlja nužan proces prilagodbe novim tehnološkim trendovima koji značajno utječu na poslovanje banaka i njihovu interakciju s klijentima. Ovaj proces uključuje integraciju internetskog i mobilnog bankarstva, automatizaciju poslovnih procesa, implementaciju blockchain tehnologije te suradnju s FinTech tvrtkama. Inovativne tehnologije poput internet i mobilnog bankarstva te blockchaina mijenjaju tradicionalne bankarske modele, omogućujući personaliziranije, fleksibilnije i učinkovitije usluge. Transformacija donosi korisnicima brži pristup računima, jednostavnije plaćanje i pristup različitim uslugama, što poboljšava korisničko iskustvo. Također, smanjuje operativne troškove i povećava konkurentnost banaka. S obzirom na ove promjene, razumijevanje čimbenika koji utječu na zadovoljstvo klijenata digitalnim uslugama postaje ključno. Cilj ovog rada je istražiti povezanost između digitalnih inovacija i zadovoljstva korisnika bankarskim uslugama.

Ključne riječi: banke, digitalizacija, zadovoljstvo korisnika

The relationship between digital innovations and customer satisfaction in banking

ABSTRACT

The digital transformation of the banking sector is a necessary process of adapting to new technological trends that have a significant impact on banks' business activities and their interaction with customers. This process includes the integration of internet and mobile banking, the automation of business processes, the implementation of blockchain technology and collaboration with FinTech companies. Innovative technologies such as internet and mobile banking and blockchain are changing traditional banking models and enabling more personalized, flexible and efficient services. The transformation brings users faster access to accounts, easier payments and access to different services, which improves the user experience. It also reduces operating costs and increases the competitiveness of banks. In light of these changes, it is important to understand the factors that influence customer satisfaction with digital services. The aim of this paper is to explore the relationship between digital innovation and customer satisfaction with banking services..

Keywords: : banks, digitalization, customer satisfaction

SADRŽAJ

1. Uvod.....	1
2. Osnove bankarstva.....	2
2.1. Vrste banaka.....	2
2.2. Funkcije banaka.....	2
2.3. Bankarske usluge i proizvodi.....	3
3.1. Pojam digitalne transformacije.....	4
3.2. Povijest digitalne transformacije.....	5
3.3. FinTech industrija.....	5
3.4. Blockchain.....	6
4. Internet bankarstvo.....	8
4.1. Razvoj internet bankarstva.....	8
4.2. Prednosti i nedostaci internet bankarstva.....	9
5. Mobilno bankarstvo.....	10
5.1. Razvoj mobilnog bankarstva.....	10
5.2. Sigurnost usluge mobilnog bankarstva.....	11
5.3. Distribucija usluga klijentima putem mobilnog bankarstva.....	12
5.4. Mjerenje kvalitete mobilnog bankarstva.....	12
6. Empirijsko istraživanje zadovoljstva korisnika bankarskim uslugama.....	14
6.1. Metodološki okvir istraživanja i karakteristike uzorka.....	14
6.2. Ograničenja istraživanja.....	14
6.3. Rezultati anketnog istraživanja.....	15
LITERATURA.....	22
Popis slika.....	24
Popis grafikona.....	24
Prilozi.....	25

1. Uvod

Bankarstvo je ključna komponenta financijskog sustava i ima važnu ulogu u gospodarskom razvoju. Digitalna transformacija bankarskog sektora donosi brojne inovacije koje mijenjaju tradicionalne poslovne modele. Inovacije kao što su internet bankarstvo, mobilno bankarstvo i blockchain tehnologija igraju ključnu ulogu u razvoju bankarstva i pružanju što kvalitetnijih usluga korisnicima banaka.

Predmet istraživanja ovog završnog rada je povezanost digitalnih inovacija i zadovoljstva korisnika u bankarstvu. Cilj rada je istražiti na koji način uvođenje tehnologija poput internet bankarstva, mobilnog bankarstva, blockchain-a i FinTech industrije utječe na percepciju i iskustvo klijenata. Posebna pozornost posvetit će se analizi prednosti, nedostataka, sigurnosti i kvalitete ovih digitalnih bankarskih usluga. Prilikom izrade ovog završnog rada korištene su slijedeće znanstvene metode i to: metoda kompilacije, deskriptivna, induktivna, deduktivna te povijesna metoda.

U skladu s predmetom i ciljem rada postavljene su dvije hipoteze.

H1: Sve osobe koje posjeduju bilo kakav oblik transakcijskog računa koriste se i internet bankarstvom.

H2: Dostupnost poslovnica i radno vrijeme banaka predstavlja ključnu komponentu pri odabiru banke.

Sama struktura završnog rada sastoji se od sedam poglavlja. Prvo poglavlje je uvod u kojem je predstavljen metodološki okvir istraživanja. Teorijski dio rada (drugo do peto poglavlje) objašnjava pojam digitalne transformacije i povijesni razvoj digitalnih inovacija u bankarskom sektoru. Opisuje se uloga FinTech industrije i tehnologija poput blockchaina u modernizaciji financijskih usluga. Poseban naglasak stavlja se na internet bankarstvo i mobilno bankarstvo, analizirajući njihov razvoj, prednosti, nedostatke te aspekte sigurnosti i kvalitete usluga. Šesto poglavlje je empirijski dio rada u kojem su predstavljeni rezultati istraživanja zadovoljstva korisnika različitim digitalnim uslugama i povezanost tih usluga s lojalnošću klijenata. Rezultati istraživanja pružaju uvid u ključne čimbenike koji utječu na percepciju kvalitete usluge i povjerenje u digitalne kanale

2. Osnove bankarstva

Riječ banka potječe od talijanske riječi banca te predstavlja institucija koja se bavi prikupljanjem i plasiranjem sredstava te pružanjem raznovrsnih financijskih usluga. One nisu ograničene samo na tradicionalno financijsko poslovanje, već nude i šire usluge. Prikupljaju sredstva putem depozita i kredita, ali ta sredstva ne zadržavaju, već ih plasiraju dalje kroz kreditiranje. Ova aktivnost je dio šireg financijskog sustava poznatog kao platni promet, koji omogućuje kolanje novca kroz ekonomiju. Platni promet je samo jedna od mnogih usluga koje banke pružaju. (Kujavić, 1988)

2.1. Vrste banaka

Uzimajući u obzir potrebe klijenata, ekonomske karakteristike, povijesne okolnosti i ekonomske prednosti pojedinih banaka, moguće je teorijski podijeliti vrste banaka. Prema toj podjeli razlikujemo:

- Univerzalne banke – obavljaju sve bankarske poslove potrebne njihovim klijentima,
- Komercijalne i investicijske banke – komercijalne banke su orijentirane na specifične klijente, dok investicijske banke obavljaju poslove investicijske prirode,
- Trgovačke banke – banke koje imaju izrazito ciljnu djelatnost,
- Štedne banke, štedionice i kreditne unije – banke koje se fokusiraju na pojedine segmente poslovanja s pojedinim skupinama klijenata unutar ekonomije,
- Bankarske holding kompanije – poduzeća koja su vlasnici različitih banaka i financijskih institucija,
- Financijski konglomerati – super banke koje osim bankarskih usluga pružaju i druge usluge financijske prirode, ovakve banke obuhvaćaju puno širi spektar financijskih usluga od univerzalnih banaka. (Gregurek & Vidaković, 2011)

2.2. Funkcije banaka

Banke svojim funkcijama i aktivnostima sudjeluju u realizaciji ciljeva ekonomske politike i podržavaju proces proširene društvene reprodukcije te zbog toga u većini zemalja svijeta imaju značajnu društveno-ekonomsku ulogu. Banke su institucije koje imaju samostalan pravni status,

posluju po principu ekonomičnosti i po principu rentabilnosti, te svoje aktivnosti obvezno usklađuju s ekonomskom politikom zemlje. Kroz povijesni razvoj, banke su kontinuirano širile svoje djelatnosti, funkcije i poslove, razvijajući nove funkcije, a zadržavajući stare. Najstarija funkcija banaka bila je čuvanje pologa. Kasnije su se razvile funkcije mjenjača, emisije novca, posredovanja u plaćanjima, kreditiranja, financiranja države, kreditiranja procesa društvene reprodukcije, zajedničkih ulaganja i udruživanja sredstava. Iako banke i danas obavljaju većinu tih funkcija, u suvremenom bankarstvu naglašavaju se dvije najvažnije funkcije: kreiranje novca i financijsko posredovanje. (Kujavić, 1988)

2.3. Bankarske usluge i proizvodi

Bankarske usluge i proizvodi su financijska rješenja koje banke pružaju svojim klijentima, ovisno o njihovim potrebama i ciljevima. Suvremene bankarske institucije sve više unapređuju kvalitetu usluga i proizvoda kako bi što više udovoljile potrebama korisnika. Bankarski proizvodi predstavljaju financijske instrumente koje banke nude svojim klijentima, a najčešće su to transakcijski računi, krediti i štedni računi. Postoje različite vrste transakcijskih računa, poput tekućih, deviznih i štednih računa, te su oni ujedno i osnovni bankarski proizvod koje banke nude klijentima. Usluga plaćanja jedna je od najčešćih bankarskih usluga koja omogućuje klijentima prijenos novca, plaćanje računa te upravljanje financijama na jednom mjestu.

Uz otvaranje bilo kojeg oblika transakcijskog računa, banke imaju posebne pakete prilagođene potrebama korisnika za svakodnevno financijsko poslovanje. Pojedine banke u svojim paketima nude određena prekoračenja na tekućem računu, pristup internet bankarstvu, podizanje gotovog novca u inozemstvu bez naknade, zaštitu digitalnog novčanika, osiguranje od krađe i zloupotrebe mobilnog uređaja, plaćanje karticom tekućeg računa u eurima na rate bez kamata i naknada. (Zagrebačka banka, 2024)

3. Digitalizacija i digitalna transformacija u bankarstvu

Digitalizacija podrazumijeva tehničku uporabu i digitalizaciju sadržaja, odnosno prebacivanje informacija iz analognog u digitalni oblik, dok digitalna transformacija označava promjenu poslovanja organizacije korištenjem digitalnih tehnologija kako bi poboljšala poslovanje i konkurentnost na tržištu.

Digitalna transformacija u bankarstvu obuhvaća sve aspekte poslovanja, odnosno integraciju digitalne tehnologije u sva područja banke. Tehnologija svake godine napreduje i postala je jedan od najbitnijih faktora u poslovanju banaka. Doprinosi smanjenju cijena bankarskih usluga, olakšava pristup klijentima, ubrzava financijske transakcije. Usluge digitalnog bankarstva također se mogu opisati kao najnovije usluge koje se obavljaju pomoću mobilnih telefona. Većina današnjih transakcija se obavlja putem digitalnog bankarstva te su banke uvidjele njegove prednosti i počele ga nuditi svojim klijentima. (Anđelić & Jakica, 2023)

3.1. Pojam digitalne transformacije

Digitalna transformacija je širi pojam od digitalizacije, proces je stvaranja novog poslovnog i strateškog modela organizacije te uključuje integraciju digitalnih tehnologija u sve aspekte poslovanja subjekta. To je kontinuirani proces koji subjektu osigurava napredak, stabilnost i optimizaciju sustava za postizanje određenih ciljeva. Neki od ciljeva obuhvaćaju promjenu ponude proizvoda i usluga, razvoj novih proizvoda, stvaranje dodane vrijednosti i novih usluga koje prate proizvode te promjenu poslovne paradigme.

Digitalna transformacija u bankarstvu predstavlja sveobuhvatnu uporabu digitalne tehnologije za promjenu postojećeg poslovnog modela i stvaranja novih prihoda. Također predstavlja širi koncept koji obuhvaća društveno-tehničke metode za unapređenje poslovanja, razvoj novih procesa i poboljšanja korisničkog iskustva. Podrazumijeva i usmjerenost ka budućnosti i rješenja koja su izvan kontrole postojeće digitalne optimizacije, a možemo ju definirati i kao proces u kojem tvrtke, suočavajući se sa promjenama u društvu, usvajaju suvremene tehnologije kako bi unaprijedile poslovne performanse. (Lozić, 2023)

3.2. Povijest digitalne transformacije

Kako bi poboljšale svoje usluge, banke su počele koristiti tehnologiju još u prvoj polovici 20. stoljeća. Jedan od prvih koraka prema digitalnom bankarstvu bilo je uvođenje telegrafске komunikacije kako bi se omogućio brži prijenos sredstava. Banke su također počele koristiti i računalne sustave za obradu podataka i vođenje knjigovodstvenih evidencija.

Uvođenjem prvog bankomata 1960-ih godina, dogodio se jedan od ključih trenutaka digitalne transformacije banaka. Kako bi omogućile bržu i sigurniju transakciju novca između računa i institucija, banke su 1970. godine uvele elektroničku obradu čekova i međubankovni mrežni sustav, kao i sustav za elektroničko praćenje računa kako bi klijentima omogućili plaćanje i prijenos sredstava putem računalnih terminala. Banke su 1980-ih godina počele nuditi klijentima prve online bankovne usluge koje omogućavaju prijenos i provjeru sredstava iz vlastitog doma, što je ujedno i ključna stavka za kasniji razvoj internetskog bankarstva. (Krediti Hrvatska, 2024)

3.3. FinTech industrija

Pojam FinTech označava financijsku tehnologiju, prvi put se spominje 1970-ih godina kada se opisuje kao kombiniranje bankovne struke s modernim tehnikama upravljanja, (Žaja, 2023)

FinTech se u svojoj osnovi oslanja na digitalnu tehnologiju, ona omogućava uvođenje tehnoloških inovacija, brze i automatizirane usluge poput:

- platformi za direktno kreditiranje (direct lending, P2P) – izravno financiranje između pjeđinaca bez sudjelovanja financijskih institucija,
- financija digitalnih valuta – korištenje blockchain tehnologije i digital currency tehnologije.

Za razliku od banaka, FinTech kompanije se korisnicima svojih financijskih usluga obraćaju direktno uz jednostavniju, jeftiniju i bržu uslugu, te u mnoga financijska područja uvode umjetnu inteligenciju i algoritme. (Bračun & Turkalj, 2020)

Evolucija FinTecha kroz godine:

1. FinTech 1.0 – predstavlja razdoblje od 1866. do 1976. godine, kada se prvi put može govoriti o financijskoj globalizaciji, započinje korištenjem telegrafa pa sve do kreditnih kartica 1950-ih godina,
2. FinTech 2.0 – predstavlja razdoblje od 1967. do 2008. godine, uvođenje digitizacije te proizvodnju prvog ručnog kalkulatora i prvog bankomata,
3. FinTech 3.0. – predstavlja razdoblje od 2008. godine, kada je započeo razvoj financijskih usluga temeljen na tehnologiji i internet,
4. FinTech 3.5 – započinje masovnim korištenjem pametnih telefona.



Slika 1. Prikaz evolucije FinTecha kroz godine (Synegria consulting, 2024)

3.4. Blockchain

Blockchain je naziv za distribuiranu bazu podataka koja se nalazi istovremeno na više računala, kada je riječ o kriptovalutama, blockchain predstavlja glavnu ili javnu knjigu zapisa. Na hrvatskom jeziku se može opisati kao lanac digitalnih zapisa u blokovima, a svaki od tih blokova sadrži vlastiti zapis, vremensku oznaku te vezu sa prethodnim blokom koji čine lanac digitalno kriptiranih informacija.

Blockchain tehnologija vezana je uz pojavu Bitcoin valute. Također je najsigurniji način za bilježenje aktivnosti i održavanje podataka ažuriranima, pružajući besprijekornu transparentnu evidenciju o svojoj povijesti. (Horvatić & Tafra, 2020)

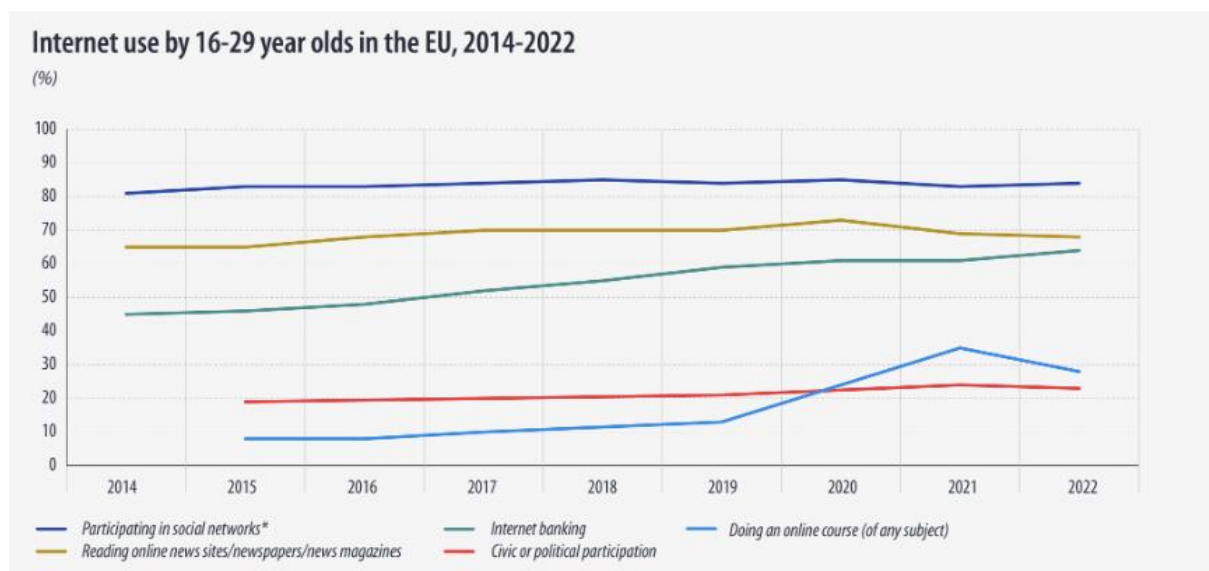
Postoje dvije vrste blockchain mreže:

- Javni blockchain – može pristupiti svatko tko ima pristup internetskoj mreži, a najpoznatiji su Bitcoin, Ethereum i drugi,
- Privatni blockchain – svatko tko želi pristupiti ovakvoj mreži, prvotno mora biti pozvan od strane administrator, često se koristi za računovodstvene i evidencijske postupke unutar same organizacije. (Kripto vijesti, 2023)

4. Internet bankarstvo

Internetsko bankarstvo, također poznato kao elektroničko bankarstvo, novi je oblik bankarstva koji obnavlja i upotpunjuje tradicionalni koncept omogućujući pristup uslugama putem interneta. Omogućuje korisnicima obavljanje raznih bankarskih operacija bez potrebe za odlaskom u poslovnicu.

Internet bankarstvo svojim korisnicima pruža mogućnost obavljanja različitih bankarskih operacija kao što su plaćanje računa, prijenos sredstava, uvid u stanje i kontrolu prometa tekućih i žiro računa, kupovinu bonova, mogućnost ugovaranja pojedinih vrsta osiguranja i slično. (Dabčević, 2019)



Slika 2. Prikaz korištenja internet bankarstva uz ostale internetske aktivnosti (Europska komisija, 2022)

4.1. Razvoj internet bankarstva

Razvoj internetskog bankarstva usko je povezan s pojavom World Wide Weba, kako je sve veći broj ljudi počeo koristiti internet, banke su počele pružati sve veći broj svojih usluga putem interneta. United American Bank je 1980. godine ponudila svojim korisnicima kućno računalno bankarstvo koje je ujedno i preteča internet bankarstva. (Dabčević, 2019)

Škotska banka je ponudila uslugu internet bankarstva korisnicima Nottingham Building Society mreže u Velikoj Britaniji 1983. godine. Njihov servis, nazvan Homelink, korisnicima je

omogućavao pristup podacima putem televizora i telefona preko telefonske linije. Usluga Homelinka smatra se temeljem internet bankarstva, te je ujedno i osnova za daljni razvoj koncepta e-bankarstva. Međutim, u to vrijeme sustav je imao ograničenja u broju transakcija i funkcija koje su klijenti mogli obavljati jer sustav internet bankarstva nije bio dovoljno razvijen. (Brčić, 2018)

4.2. Prednosti i nedostaci internet bankarstva

Pristup računima i obavljanje transakcija u bilo koje vrijeme sve više privlače korisnike na otvaranje internet bankarstva. Neke od prednosti internet bankarstva su:

- Jednostavnost korištenja – online računi su jednostavni za postavljanje i u pravilu zahtijevaju iste informacije kao i bankovni računi,
- Pogodnost za korisnike – korisnici mogu pristupiti svojim bankovnim računima u nekoliko koraka u bilo koje vrijeme i to bez odlaska u poslovnicu, što bankarstvo čini jednostavnijim, bržim i učinkovitijim,
- Širok asortiman usluga – korisnici putem internet bankarstva mogu obavljati razne bankarske usluge, od plaćanja računa i uvida u stanje do ugovaranja kredita. (Koskosas, 2011)

Iako internet bankarstvo svojim korisnicima pruže brojne pogodnosti, još uvijek postoje nedostaci koji bi u budućnosti morali biti riješeni kako korisnici nebi imali poteškoća i kako bi banke bile što uspješnije u poslovanju. Neki od glavnih nedostataka internet bankarstva su:

- Opasnost od zlouporabe računa,
- Nedostatak privatnosti,
- Rizik od krađe podataka,
- Nedovoljna educiranost kod starije populacije u korištenju internet bankarstva,
- Problem s kompleksnijim transakcijama. (Brčić, 2018)

5. Mobilno bankarstvo

Mobilno bankarstvo osmišljeno je za klijente koji žele brzo i jednostavno platiti račune ili pristupiti svojim bankovnim sredstvima putem pametnih telefona, bez obzira na lokaciju i vrijeme. Osim pametnih telefona, korisnici mogu koristiti i tablete ili prijenosna računala.

Razlika između mobilnog i internetskog bankarstva leži u načinu pristupa uslugama, softveru i korisničkom sučelju, koje je optimizirano za mobilne uređaje. To znači da su informacije, izbornici i svi ostali elementi prikazani na ekranu sažeto, a autorizacija je jednostavnija, budući da je pametni telefon, odnosno SIM kartica s jedinstvenim brojem, već povezana s identitetom vlasnika.

Neke od prednosti korištenja mobilnog bankarstva:

- Jednostavnost korištenja,
- Pristup bankovnom računu u bilo kojem trenutku,
- Mogućnost kontrole svih bankovnih transakcija,
- Širok spektar usluga.

Korisnicima banke je omogućeno upravljanje financijama u bilo kojem trenutku i na bilo kojem mjestu te zbog toga mobilno bankarstvo predstavlja revoluciju u pružanju bankarskih usluga. Danas se bankovne aplikacije sve više prilagođavaju korisnicima i njihovim preferencijama, te omogućuju prilagođene prikaze računa. Mobilno bankarstvo je promijenilo poslovanje banaka, zbog toga banke sve više ulažu u razvoj mobilnih aplikacija, okreću se modernijem načinu rada i prilagođavaju se trendovima digitalnog doba. (Brčić, 2018)

5.1. Razvoj mobilnog bankarstva

Razvojem mobilne telekomunikacije pojavilo se mobilno bankarstvo koje se u 20. stoljeću koristilo putem SMS poruka, dok se 1999. godine pojavljuju mobilne aplikacije koje se sve više koriste pojavom pametnih telefona. Postoje tri modela mobilnog bankarstva:

- SMS bankarstvo,
- Web preglednik,
- Mobilne aplikacije.

Mobilno bankarstvo putem aplikacije korisnicima pruža najbrže i najsigurnije usluge, te je ujedno i najčešće korišteni oblik mobilnog bankarstva. (Dabčević, 2019)

Neke od usluga koje se mogu obavljati putem mobilnog bankarstva:

- Uvid u stanje i detalje računa,
- Plaćanja i prijenos sredstava,
- Kontrola prometa po računima,
- Pregled kredita, depozita, platnih naloga,
- Privremeno povećanje limita po karticama,
- Primanje obavijesti i potvrda o plaćanju i dr. (HPB, 2024)

5.2. Sigurnost usluge mobilnog bankarstva

Mobilno bankarstvo ima razne pogodnosti za korisnike, ali nosi i određeni rizik, jer je putem njega moguć uvid u sve korisnikove financije. Većina korisnika koja se ne razumije u tehnologiju ili nije dovoljno educirana ne želi koristiti usluge mobilnog bankarstva kako ne bi došlo do otuđenja njihove imovine i drugih osjetljivih informacija. Neki od najčešćih povreda sigurnosti mogu se podijeliti u tri skupine:

1. Sigurnosni problemi povezani s gubitkom ili krađom uređaja,
2. Sigurnosni problemi povezani s napadom zlonamjernih programa u uređajima ili aplikaciji,
3. Sigurnosni problemi koji uključuju oboje. (Starešinić, 2019)

Pravilnom edukacijom i informiranjem, korisnici mogu smanjiti vjerojatnost zloupotrebe podataka. Klijenti uz aktivaciju mobilnog bankarstva dobivaju kratke upute kako zaštititi svoje financije, kako izbjeći prijevare i sl. Neke od smjernica za povećanje razine sigurnosti pri korištenju mobilnog bankarstva su:

- Zaštita aktivacijskog koda,
- Zaštita lozinki i PIN-ova,
- Redovno ažuriranje aplikacija,
- Podešavanje zaključavanja ekrana mobilnog uređaja,
- Instaliranje programa za zaštitu. (HPB, 2024)

5.3. Distribucija usluga klijentima putem mobilnog bankarstva

Distribucijski kanal mobilnog bankarstva klijentima omogućuje pristup gotovo svim uslugama koje klijent može dobiti i dolaskom u poslovnicu. Mobilno bankarstvo ima brojne prednosti u odnosu na tradicionalno, kao što su privatnost, korisnici ne moraju odlaziti u poslovnice, nema čekanja na red i sl. Klijenti banke putem mobilnog bankarstva mogu ugovoriti različite police osiguranja, koristiti kalkulatora za izračun kredita i depozita te gotovo samostalno upravljati osobnim financijama.

Također se korisnicima može odobriti manji iznos gotovinskog kredita, bez donošenja dokumentacije u poslovnicu, uz elektronički potpis koji ima jednaku pravnu snagu kao i vlastoručni. Iako je putem mobilnog bankarstva moguće odobrenje gotovinskog kredita, niti u jednoj banci u Hrvatskoj nije moguće realizirati hipotekarni ili investicijski kredit putem mobilnog bankarstva. (Starešinić, 2019)

5.4. Mjerenje kvalitete mobilnog bankarstva

Kao i svaka usluga osnažena IT tehnologijom, tako i mobilno bankarstvo ima određene vrste rizika kao što su menadžerski, tehnološki i bihevioralni. Uzrok rizika može biti manjak povjerenja između klijenta i banke, nedostatak izvora komunikacije te prekidi tijekom komunikacije unutar mreže. Jedan od ključnih važnosti za korisnike mobilnog bankarstva je sigurnost usluge, a gubitak i krađa uređaja ili napad zlonamjernih programa unutar uređaja ili aplikacije su najčešći problemi vezani uz povredu sigurnosti.

Kako bi banke održale svoju reputaciju u poslovanju, ulažu u razvoj sigurnosnih sustava najnovije tehnologije. Zloupotreba podataka se ne može u potpunosti eliminirati, no pravilnim educiranjem i informiranjem korisnika prilikom otvaranja mobilnog bankarstva smanjuje se vjerojatnost zloupotrebe podataka i osjetljivih informacija.

Jednostavnost korištenja aplikacija koje omogućuju pristup mobilnom bankarstvu jedan je od važnijih elemenata u . Banke koriste povratne informacije svojih klijenata kako bi omogućile što jednostavnije korištenje usluga i povećale zadovoljstvo klijenta. Drugim riječima, uvažavaju povratne informacije kako bi omogućile što jednostavnije upravljanje financijama, te što pregledniju ponudu i usluge.

Na dostupnost usluge mobilnog bankarstva utječu brojni faktori, neki od njih su isporuka električne energije, pokrivenost mobilne mreže, visoka cijena internet usluga. Važna karakteristika usvajanja mobilnog bankarstva, pored dostupnosti financijskih usluga, je dostupnost sustava podrške. (Starešinić, 2019)

6. Empirijsko istraživanje zadovoljstva korisnika bankarskim uslugama

Empirijsko istraživanje zadovoljstva korisnika bankarskim uslugama obuhvaća analizu različitih aspekata bankarskog sektora, kao što je strategija zadržavanja klijenata, te utjecaj tehnologije na zadovoljstvo korisnika.

Istraživanje se fokusira na analizu ponašanja korisnika bankarskih usluga, uključujući kako korisnici percipiraju i koriste bankarske usluge, te koji faktori najviše utječu na zadovoljstvo klijenata. Ovi faktori uključuju kvalitetu usluge, dostupnost, cijene i inovacije u bankarskim tehnologijama poput internet i mobilnog bankarstva.

6.1. Metodološki okvir istraživanja i karakteristike uzorka

U nastavku je provedeno istraživanje zadovoljstva korisnika bankarskim proizvodima i uslugama te je u svrhu istraživanja sastavljen anketni upitnik.

Cilj istraživanja je prikazati koliko su korisnici zadovoljni uslugama koje njihova banka pruža, koje su za njih najvažnije karakteristike prilikom odabira banke i transakcijskih računa te tko ili što ih je navelo na otvaranje računa u odabranoj banci.

Anketni upitnik sastavljen je pomoću Google obrasca te je distribuiran putem društvenih mreža. U istraživanju je sudjelovalo 50 ispitanika, a upitnik se sastoji od 10 pitanja od kojih su 2 pitanja vezana za obilježja ispitanika, a preostalih 8 pitanja za banku, otvaranje računa u banci i zadovoljstvo uslugama odabrane banke. Istraživanje je provedeno 20. svibnja 2024. godine.

Uzorak u istraživanju čini 50 ispitanika, od kojih je 74% ženska populacija, a 26% muška populacija. Prema životnoj dobi, 66% ispitanika je mlađe od 27 godina, dok 34% ispitanika ima više od 27 godina.

6.2. Ograničenja istraživanja

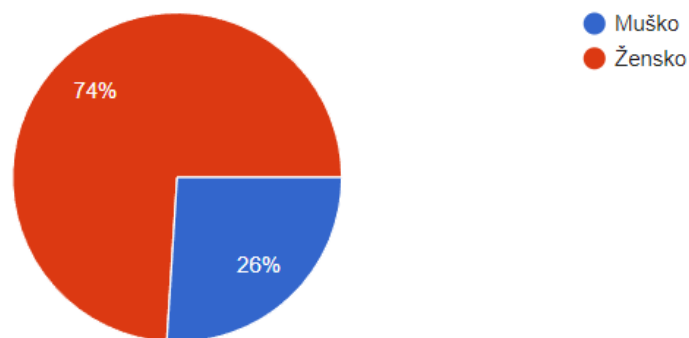
U svakom istraživačkom radu, uključujući i ovaj završni rad, važno je prepoznati i jasno definirati ograničenja koja mogu utjecati na rezultate i njihovu interpretaciju. Ograničenja istraživanja predstavljaju aspekte koji mogu umanjiti valjanost ili pouzdanost konačnih rezultata. Ograničenja ovog istraživanja očituju se:

- u malom broju ispitanika što ograničava mogućnost generalizacije rezultata,
- prevladavanje ženske populacije unutar uzorka,
- rasponu godina ispitanika koji se kreće od 18 do 49 godina,
- zatvorenom tipu pitanja što onemogućava obrazloženje odgovora ispitanika i iznošenje vlastitog mišljenja,
- upitnu iskrenost ispitanika.

6.3. Rezultati anketnog istraživanja

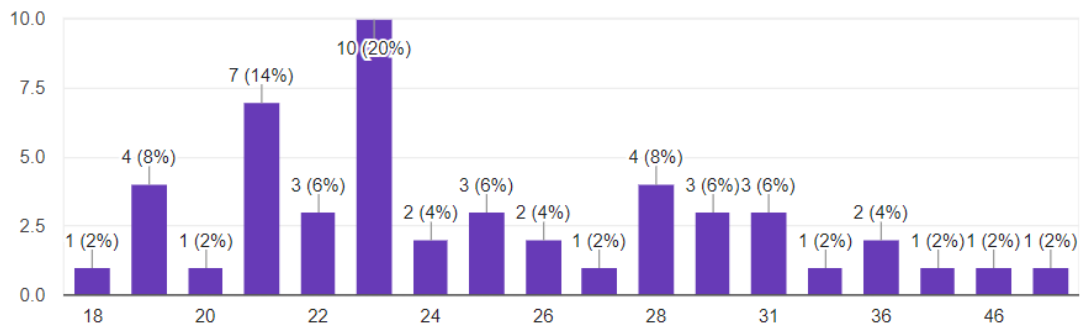
Spolna struktura ispitanika prikazana je na prvom grafikonu, njih 74% čini ženska populacija, dok 26% čini muška populacija, dok Graf 2. prikazuje dob ispitanika koja se kreće od 18 godina do 49 godina. Najveći broj ispitanika ima 23 godine, te čine 20% svih ispitanika.

Graf 1. Spolna struktura



Izvor: Samostalno istraživanje autora

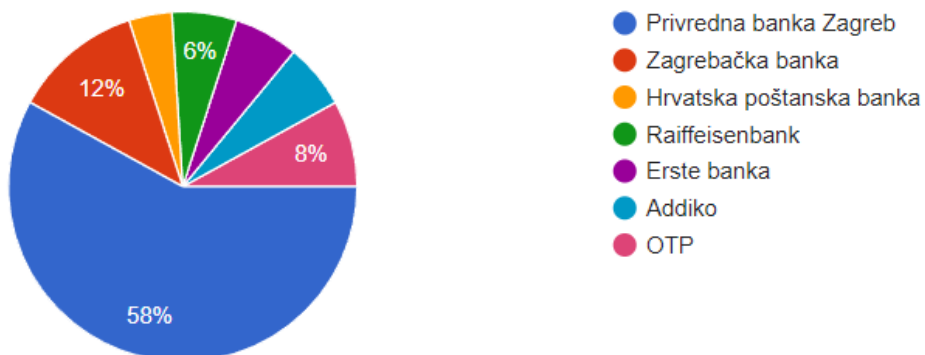
Graf 2. Dob



Izvor: Samostalno istraživanje autora

Slijedeći graf prikazuje zastupljenost banaka u kojoj ispitanici imaju otvoren račun. Najveći broj ispitanika su klijenti Privredne banke Zagreb, njih 58%. Zatim slijedi Zagrebačka banka sa 12%, OTP banka sa 8% i Raiffeisen banka sa 6%. Nešto manje ispitanika koristi usluge Hrvatske poštanske banke, Erste banke i Addiko banke.

Graf 3. Prikaz odabranih banaka

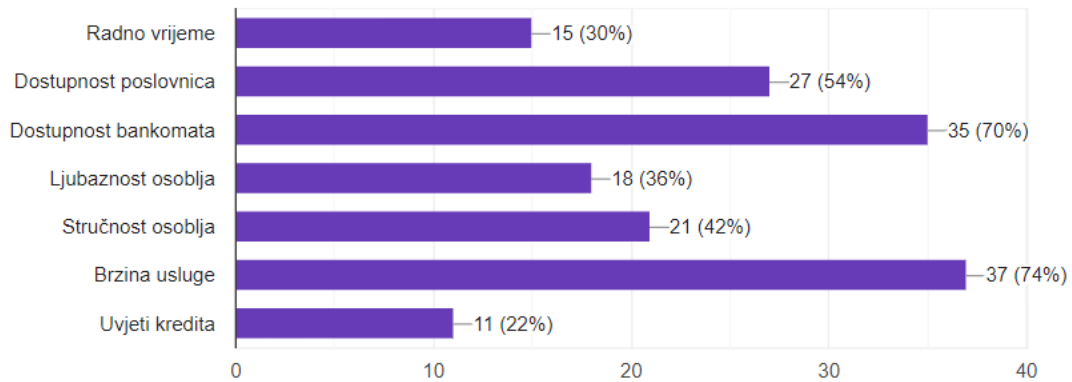


Izvor: Samostalno istraživanje autora

Iz slijedećeg grafičkog prikaza vidljive su najbitnije karakteristike klijentima prilikom odabira banke. Kao najbitnija karakteristika, za 37 ispitanika, je brzina usluge banaka. Nakon nje slijedi dostupnost bankomata koje je bitno za 35 ispitanika, a dostupnost poslovnica je bitno za njih

27. Nešto manji značaj prilikom odabira banke ima radno vrijeme, ljubaznost i stručnost osoblja, kao i uvjeti kredita.

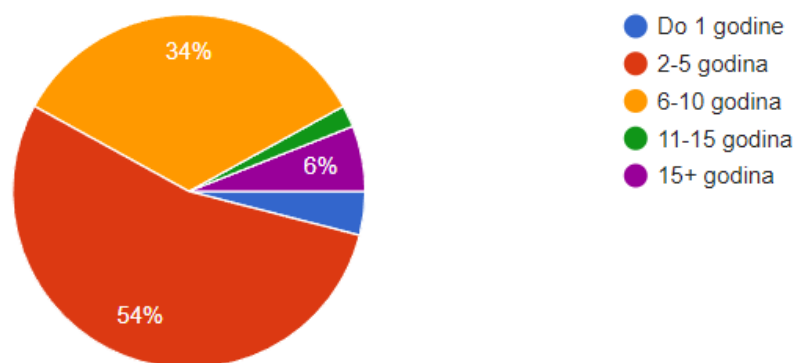
Graf 4. Najbitnije karakteristike prilikom odabira banke



Izvor: Samostalno istraživanje autora

Graf 5. prikazuje vremensko razdoblje koje su ispitanici proveli kao klijenti svoje banke. Najviše ispitanika, njih 54% su klijenti banke 2-5 godina, zatim slijede ispitanici koji su klijenti 6-10 godina, njih 34% i oni koji su klijenti 15+ godina je samo 6%.

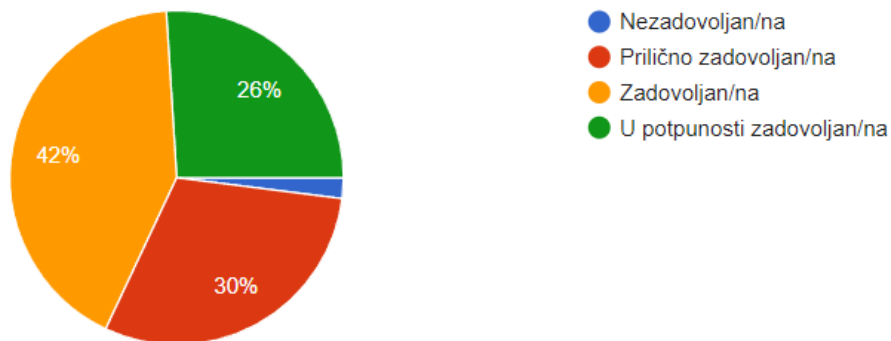
Graf 5. Vremensko razdoblje provedeno kao klijent odabrane banke



Izvor: Samostalno istraživanje autora

Koliko su ispitanici zadovoljni uslugama odabrane banke prikazano je na grafičkom prikazu 6. 42% ispitanika su zadovoljni uslugama koje pruža njihova banka, 30% ispitanika je prilično zadovoljno, a 26% je u potpunosti zadovoljno uslugama banke.

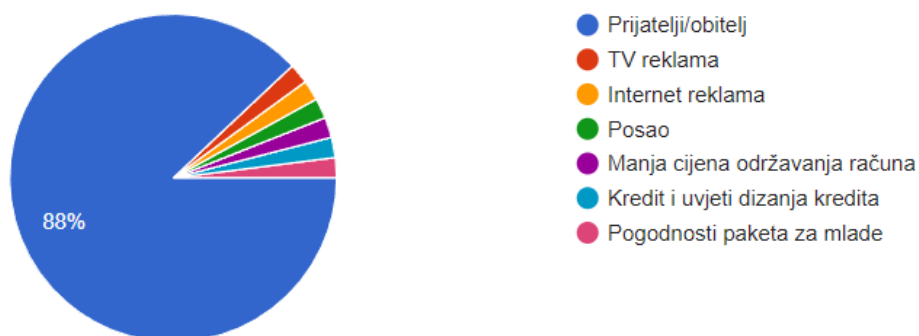
Graf 6. Zadovoljstvo ispitanika uslugama odabrane banke



Izvor: Samostalno istraživanje autora

Graf 7. prikazuje tko ili što je motiviralo ispitanike da otvore račun u odabranoj banci. Najviše ispitanika, njih 88%, je odgovorilo da su račun otvorili zbog prijatelja ili obitelji. Manji broj njih je račun otvorilo zbog TV ili internet reklame i posla. Također su račun otvorili u određenoj banci zbog manje cijene održavanja računa, uvjeta kredita i paketa za mlade.

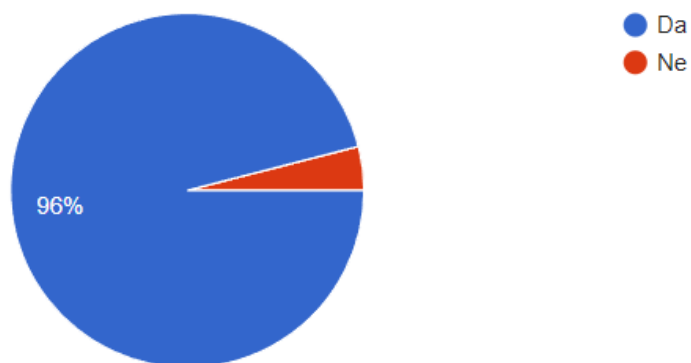
Graf 7. Motiviranost ispitanika pri odabiru banke



Izvor: Samostalno istraživanje autora

Slijedeći graf prikazuje korištenje internet bankarstva. 96% ispitanika koristi internet bankarstvo, dok 4% ispitanika ne koristi internet bankarstvo.

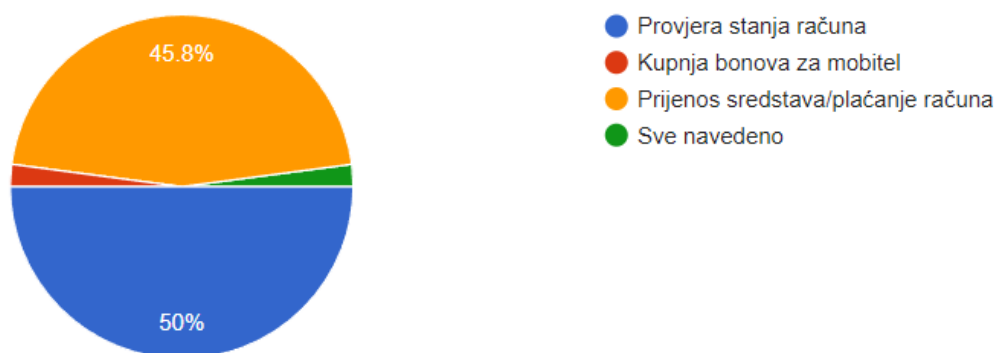
Graf 8. Prikaz korištenja internet bankarstva



Izvor: Samostalno istraživanje autora

Graf 9. prikazuje za što ispitanici najčešće koriste internet bankarstvo. 50% ispitanika internet bankarstvo koristi radi provjere stanja računa, 45.8% radi prijenosa sredstava ili plaćanja računa, a manji broj njih za kupnju bonova za mobitel.

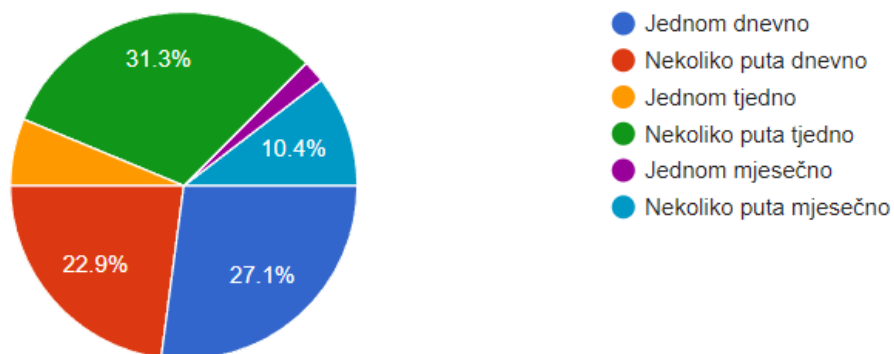
Graf 9. Prikaz korištenja usluga internet bankarstva



Izvor: Samostalno istraživanje autora

Posljednji graf prikazuje koliko često ispitanici koriste internet bankarstvo. Najviše njih, 31.3%, ga koristi nekoliko puta tjedno, a najmanje ispitanika samo jednom mjesečno.

Graf 10. Učestalost korištenja internet bankarstva



Izvor: Samostalno istraživanje autora

7. Zaključak

Zadovoljstvo korisnika bankarskim uslugama i proizvodima jedan je od najbitnijih čimbenika svake banke. Uz pomoć napredne tehnologije, banke omogućavaju svojim klijentima pristup računima u svako doba, što uključuje provjeru stanja računa, plaćanje računa, kupnju bonova za mobitel i brojne druge usluge koje banka nudi. Stručnost i ljubaznost osoblja, brzina i kvaliteta usluge samo su neke od karakteristika važne za klijenta banke. Pružajući raznovrsne usluge i unapređivanjem kvalitete, banke osiguravaju zadovoljstvo klijentima što je bitno za zadržavanje već postojećih klijenata, a ujedno i privlačenje novih. Pozitivnom iskustvu klijenata također pridonosi kvalitetna korisnička podrška koja brzo i efikasno rješava probleme korisnika.

Kroz završni rad možemo uvidjeti kako je digitalizacija i digitalna transformacija uvelike pridonijela razvoju banaka. Banke su uz pomoć digitalizacije unaprijedile poslovanje, razvile nove procese i poboljšale korisničko iskustvo. Razvojem internetskog i mobilnog bankarstva omogućile su klijentima jednostavniji, brži i sigurniji pristup svojim financijama. Korisnicima su smanjile fizičku potrebu za odlaskom u poslovnicu jer većinu bankarskih usluga sada mogu obaviti putem internet bankarstva. Ovaj način bankarstva korisnicima pridonosi veliku pogodnost i fleksibilnost.

Iz postavljenih hipoteza na početku rada možemo doći do zaključka kako većina korisnika bankarskih usluga ujedno koristi proizvode i usluge internet bankarstva, ali svakako važnu ulogu imaju karakteristike kao što su dostupnost poslovnica i bankomata te brzina usluge. Kako bi banke nastavile pružati što kvalitetnije iskustvo svojim klijentima, važno je da kontinuirano unapređuju svoje usluge, prate tehnološke trendove, te se prilagođavaju potrebama i ciljevima korisnika. Takvim načinom poslovanja osiguravaju konkurentsku prednost na tržištu, uspješnost poslovanja i visoke prihode.

LITERATURA

1. Anđelić, S., & Jakica, A. (2023). Digitalna komunikacija i digitalne usluge u bankarstvu. *SKEI-Međunarodni interdisciplinarni časopis*, str. 125-134. Dohvaćeno iz Hrčak: <https://hrcak.srce.hr/file/444382>
2. Bračun, S., & Turkalj, K. (2020). Utjecaj Fin-Tech kompanija na digitalnu transformaciju banaka u Republici Hrvatskoj. *Znanstveno stručni časopis o obrazovanju za poduzetništvo*, str. 78-91. Dohvaćeno iz Hrčak: <https://hrcak.srce.hr/file/361202>
3. Brčić, M. (2018). *Internet bankarstvo (Završni rad)*. Šibenik: Veleučilište u Šibeniku. Preuzeto s <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:143:404690>.
4. Dabčević, K. (2019). *Internet i mobilno bankarstvo : Stručni završni rad (Završni rad)*. Zaprrešić: Veleučilište s pravom javnosti Baltazar Zaprrešić. Preuzeto s <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:129:999186>.
5. *Europska komisija*. (2022). Dohvaćeno iz Izvešće o indeksu digitalnog gospodarstva i društva za 2020. – Korištenje internetskih usluga: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/hr/policies/desi-use-internet>
6. Gregurek, M., & Vidaković, N. (2011). *Bankarsko poslovanje*. Zagreb: RRiF plus d.o.o. . Dohvaćeno iz http://bib.irb.hr/datoteka/908214.Bankarsko_poslovanje_24062011.pdf
7. Horvatić, H., & Tafra, V. (2020). Identifikacija komercijalne blockchain tehnologije te izazovi i opasnosti primjene kroz konkretne primjere. *Znanstveno stručni časopis o obrazovanju za poduzetništvo*, str. 105-120. Dohvaćeno iz Hrčak: <https://hrcak.srce.hr/file/419843>
8. *HPB*. (2024). Dohvaćeno iz Internetsko bankarstvo: <https://www.hpb.hr/hr/internetsko-bankarstvo/306>
9. Koskosas, I. (2011). *The pros and cons of internet banking: a short review*. Dohvaćeno iz ResearchGate: https://www.researchgate.net/publication/227489888_THE_PROS_AND_CONS_OF_INTERNET_BANKING_A_SHORT_REVIEW
10. *Kreditni Hrvatska*. (2024). Dohvaćeno iz Povijest digitalnog bankarstva: <https://kreditni.hr/povijest-digitalnog-bankarstva/>
11. *Kripto vijesti*. (2023). Dohvaćeno iz Što je blockchain tehnologija i kako funkcionira u 2023.?: <https://www.kriptovijesti.hr/sto-je-blockchain/>
12. Kujavić, B. (1988). Definijsko modeliranje društveno-ekonomske uloge banaka. *Review of Contemporary Entrepreneurship, Business, and Economic Issues*, str. 77-86. Dohvaćeno iz Hrčak: <https://hrcak.srce.hr/file/333033>
13. Lozić, J. (2023). Digitalna transformacija organizacije: Putovanje od digitizacije do digitalne transformacije. *Zbornik sveučilišta Libertas*. Dohvaćeno iz Hrčak: <https://hrcak.srce.hr/file/451405>

14. Starešinić, B. (2019). *POVEZANOST KVALITETE MOBILNOG BANKARSTVA I REPUTACIJE BANAKA (Disertacija)*. Zagreb: Sveučilište u Zagrebu, Ekonomski fakultet. Preuzeto s <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:148:757767>.
15. *Synergia consulting*. (2024). Dohvaćeno iz Istraživanje tržišta: <https://synergia-consulting.hr/en/istrazivanje-trzista/>
16. *Zagrebačka banka*. (2024). Dohvaćeno iz Paketi proizvoda i usluga: <https://www.zaba.hr/home/placanje/paketi-proizvoda>

Popis slika

<i>Slika 1. Prikaz evolucije FinTecha kroz godine (Synegria consulting, 2024)</i>	6
<i>Slika 2. Prikaz korištenja internet bankarstva uz ostale internetske aktivnosti</i>	8

Popis grafikona

Graf 1. Spolna struktura	15
Graf 2. Dob	16
Graf 3. Prikaz odabranih banaka	16
Graf 4. Najbitnije karakteristike prilikom odabira banke	17
Graf 5. Vremensko razdoblje provedeno kao klijent odabrane banke	17
Graf 6. Zadovoljstvo ispitanika uslugama odabrane banke	18
Graf 7. Motiviranost ispitanika pri odabiru banke	18
Graf 8. Prikaz korištenja internet bankarstva	19
Graf 9. Prikaz korištenja usluga internet bankarstva	19
Graf 10. Učestalost korištenja internet bankarstva	20

Prilozi – anketni upitnik

1. Označite svoj spol.

- Muško
- Žensko

2. Koliko imate godina?

3. U kojoj banci imate otvoren račun?

- Privredna banka Zagreb
- Zagrebačka banka
- Hrvatska poštanska banka
- Raiffeisen bank
- Erste banka
- Addiko
- OTP

4. Označite najbitnije karakteristike prilikom odabira banke.

- Radno vrijeme
- Dostupnost poslovnica
- Dostupnost bankomata
- Ljubaznost osoblja
- Stručnost osoblja
- Brzina usluge
- Uvjeti kredita

5. Koliko dugo ste klijent Vaše banke?

- Do 1 godine
- 2-5 godina
- 6-10 godina
- 11-15 godina
- 15+ godina

6. Koliko ste zadovoljni uslugama Vaše banke?

- Nezadovoljan/na
- Prilično zadovoljan/na
- Zadovoljan/na

- U potpunosti zadovoljan/na

7. Tko ili što Vas je motiviralo da otvorite račun u odabranoj banci?

- Prijatelji/obitelj
- Tv reklama
- Internet reklama
- Drugo

8. Koristite li internet bankarstvo?

- Da
- Ne

9. Koje usluge internet bankarstva najčešće koristite?

- Provjera stanja računa
- Kupnja bonova za mobitel
- Prijenos sredstava/plaćanje računa
- Drugo

10. Koliko često koristite internet bankarstvo?

- Jednom dnevno
- Nekoliko puta dnevno
- Jednom tjedno
- Nekoliko puta tjedno
- Jednom mjesečno
- Nekoliko puta mjesečno