

UTJECAJ GLOBALIZACIJE NA FINANCIJSKO POSREDOVANJE BANAKA

Vinković, Antonia

Master's thesis / Diplomski rad

2022

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

Permanent link / Trajna poveznica: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:145:402504>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-08-24**



Repository / Repozitorij:

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



Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku

Ekonomski fakultet u Osijeku

Diplomski studij (*Financijski menadžment*)

Antonia Vinković

**UTJECAJ GLOBALIZACIJE NA FINANCIJSKO
POSREDOVANJE BANAKA**

Diplomski rad

Osijek, 2022.

Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku

Ekonomski fakultet u Osijeku

Diplomski studij (*Financijski menadžment*)

Antonia Vinković

**UTJECAJ GLOBALIZACIJE NA FINANCIJSKO
POSREDOVANJE BANAKA**

Diplomski rad

Kolegij. Financijsko posredništvo

JMBAG: 0010222389

E-mail: avinkovic@efos.hr

Mentor: prof. dr. sc. Dubravka Pekanov

Komentor: dr. sc. Ana Zrnić

Osijek, 2022.

Josip Juraj Strossmayer University of Osijek

Faculty of Economics in Osijek

Graduate Study (*Financial management*)

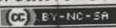
Antonia Vinković

**THE IMPACT OF GLOBALISATION ON THE FINANCIAL
INTERMEDIARLY OF COMMERCIAL BANKS**

Osijek, 2022

IZJAVA

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

1. Kojom izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem da je diplomski (navesti vrstu rada: završni / diplomski / specijalistički / doktorski) rad isključivo rezultat osobnoga rada koji se temelji na mojim istraživanjima i oslanja se na objavljenu literaturu. Potvrđujem poštivanje 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 da se trajno pohrani i objavi moj rad 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 znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, NN br. 123/03, 198/03, 105/04, 174/04, 02/07, 46/07, 45/09, 63/11, 94/13, 139/13, 101/14, 60/15).
4. izjavljujem da sam autor/autorica predanog rada i da je sadržaj predane elektroničke datoteke u potpunosti istovjetan sa dovršenom tiskanom verzijom rada predanom u svrhu obrane istog.

Ime i prezime studenta/studentice:

JMBAG: 00102223895

OIB: 98014252677

e-mail za kontakt: antoniavinkovic6@gmail.com

Naziv studija: Sveučilišni diplomski studij; smjer: Financijski menadžment

Naslov rada: Utjecaj globalizacije na financijsko posredništvo

Mentor/mentorica diplomskog rada: prof. dr. sc. Dubravka Pekanov

U Osijeku, _____ 2022. _____ godine

Potpis Antonia Vinković

Utjecaj globalizacije na financijsko posredovanje banaka

SAŽETAK

Utjecaj globalizacije vidljiv je u sferama suvremenog života. Prema mnogima su globalizacija i suvremen život istoznačnice. No, u ovom radu promatran je utjecaj globalizacije na financije s naglaskom na banke kao najvažnije financijske posrednike. Jasno je da je ekonomska liberalizacija te ogroman tehnološki napredak prvenstveno telekomunikacija i transporta izazvao mnoge promjene u financijskom sektoru, tako i u bankarstvu. Kako bi banke sačuvale svoj položaj vodećeg i najvažnijeg financijskog posrednika od velike je važnosti da prate tehnološki napredak i razvijaju se u korak s istim. Dok je tradicionalno bankarstvo usmjereno na profit i smanjenje troškova, suvremeno bankarstvo odgovara na potrebe klijenta. Pojava bankomata bila je početak revolucije bankovnih kanala distribucije. Danas klijent uz bankomate ima na raspolaganju internet i mobilnog bankarstvo te je odlazak u poslovnice postao rijedak. Klijentu je omogućeno da izvršava transakcije i ugovara bankovne usluge kao što su štednja i krediti 24/7 bez obzira na geografski položaj. U ovom radu je promatrano pet vodećih banaka prema zastupljenosti kanala distribucije na području Republike Hrvatske: Hrvatska poštanska banka, OTP banka, Privredna banka Zagreb, Raiffeisen banka i Zagrebačka banka. Svrha rada je utvrditi u kojoj mjeri su promatrane banke prilagodile svoju ponudu klijentima. Izvršena je usporedba njihovih kanala distribucije i funkcija mobilnih aplikacija te je utvrđeno da Privredna banka Zagreb najbolje odgovara na potrebe klijenata.

Ključne riječi: globalizacija, financijska globalizacija, financijske inovacije, banke, mobilno bankarstvo.

SUMMARY

The influence of globalization is evident in the spheres of modern life. According to many, globalization and modern life are equivalents. But this graduate thesis looks at the impact of globalization on finance with an emphasis on banks as the most important financial intermediaries. It is clear that economic liberalisation and the huge technological advances primarily of telecommunications and transport have caused many changes in the financial sector, as well as in banking. In order for banks to preserve their leadership as the most important financial intermediary, it is of great importance that they monitor technological progress and keep up with it. While traditional banking is focused on profit and cost reduction, modern banking responds to the needs of the client. In traditional banking, all banking services were exclusively available in the bank. Today, going to the bank is an exception. The advent of ATMs was the beginning of a revolution in bank distribution channels. Today, clients have internet and mobile banking at their disposal with ATMs and going to the banks has become rare. The client is allowed to carry out transactions and arrange banking services such as savings and loans 24/7 regardless of geographical location. This graduate thesis looks at the five leading banks according to the representation of distribution channels on the territory of the Republic of Croatia: Hrvatska poštanska banka, OTP Bank, Privredna banka Zagreb, Raiffeisen Bank and Zagrebačka banka. The purpose of this graduate thesis is to determine the extent to which the observed banks have adjusted their offer to clients. A comparison of their distribution channels and the functions of mobile applications was made and it was found that Privredna banka Zagreb responds best to the needs of clients.

Keywords: globalization, financial globalization, financial innovation, banks, mobile banking.

Sadržaj

1. Uvod	1
2. Teorijska podloga i prethodna istraživanja	3
2.1. Globalizacija i financijski sustav	3
2.1.1. Pojam i proces globalizacije	3
2.1.2. Utjecaj globalizacije na financije	5
2.1.3. Financijske inovacije	7
2.2. Financijski posrednici	10
2.2.1. Uloga financijskih posrednika u suvremenom financijskom sustavu	11
2.2.2. Poslovne banke kao financijski posrednici	12
2.2.3. Financijski sustav Republike Hrvatske	13
2.2.4. Položaj poslovnih banaka u financijskom sustavu Republike Hrvatske	15
3. Metodologija rada.....	18
4. Opis istraživanja i rezultati istraživanja	19
4.1. Usporedba suvremenih kanala distribucije u promatranim bankama	19
4.2. Usporedba ponude mobilnog bankarstva u promatranim bankama	22
5. Rasprava.....	28
6. Zaključak.....	30
Literatura.....	32
Popis tablica.....	34
Popis slika	34
Popis grafikona.....	34

1. Uvod

Prvotno se pod „globalizacijom“ podrazumijevalo stvaranje globalnog financijskog tržišta. No, danas ona predstavlja pojam koji je zastupljen u svakodnevnici te se često smatra istoznačnicom „modernog života“. Brz tehnološki napredak prvenstveno telekomunikacija i tehnologije predstavio je podlogu za razvoj globalizacijskog procesa i omogućio otvaranje, odnosno ujedinjavanje svijeta.

Globalizacija je znatno pridonijela ukidanju formalnih granica između država kako bi se razvila zajednička, odnosno međunarodna tržišta te tako učinilo proizvode dostupnijima. Utjecaj globalizacije na financije je neosporiv. Formiraju se međunarodna financijska tržišta, dok se protok sredstava odvija neopisivom brzinom. Zadatak financijskih posrednika je optimizirati protok sredstava.

U ovom radu naglasak je stavljen na banke. Upravo su one nositelji većine financijskih sustava te su se u cilju očuvanja svojeg tržišnog položaja morale prilagoditi izazovima koje nameće globalizacije. Za banke su promjene izazvane globalizacijom drastične. U prošlosti su banke bile usmjerene na profit i smanjenje troškova, dok su danas u središtu bankovnog poslovanja potrebe klijenta.

Ciljevi rada su istražiti i ispitati utjecaj globalizacije na financije i financijsko posredništvo, s posebnim osvrtom na banke te analizirati u kojoj mjeri se promatrane banke prilagođavaju zahtjevima, ali i iskorištavaju mogućnosti globalizacije

Struktura rada se sastoji od šest poglavlja. Prvo poglavlje je uvod gdje je predstavljena tema rada, definirani su ciljevi i opisana je struktura rada. Zatim je u poglavlju teorijska podloga i prethodna istraživanja pojmovno određena globalizacija, opisan je globalizacijski proces te je ukazano kako je isti utjecao na razvoj financijskog sustava i financijskog posredništva te na ulogu banaka kao financijskih posrednika. U trećem poglavlju, metodologiji rada navedene su metode i načini prikupljanja podataka u radu te je definirano vrijeme i područje istraživanja. Četvrto poglavlje predstavlja opisi rezultati istraživanja U ovom poglavlju je na primjeru pet banaka s teritorija Republike Hrvatske izvršena analiza kanala distribucije promatranih banaka te su uspoređene mobilne aplikacije banaka. Zatim slijedi rasprava u kojoj su opisani najvažniji rezultati rada te na

kraju rada su pomoću teorijske podloge i empirijskih podataka iznesene ključne spoznaje o utjecaju globalizacije na financijsko posredništvo banaka s posebnim osvrtom na promatrane banke.

2. Teorijska podloga i prethodna istraživanja

U ovom poglavlju pojmovno je određena globalizacija, opisan njezin utjecaj na razvoj financijskog sustava te financijske inovacije. Definirano je financijsko posredništvo, objašnjena je uloga financijskih posrednika u suvremenom financijskom sustavu s posebnim osvrtom na poslovne banke kao najznačajnijim financijskim posrednicima. Nadalje, opisan je financijski sustav Republike Hrvatske te objašnjena uloga poslovnih banaka unutar istog.

2.1. Globalizacija i financijski sustav

U ekonomiji liberalizacija podrazumijeva uklanjanje pravila i normi s ciljem gospodarskog napretka. Upravo je proces globalizacije rezultirao smanjenjem državne regulative kako bi se omogućila međunarodna suradnja i ekonomski rast. Globalizacija je proces koji konstantno napreduje i razvija se. Podrazumijeva međunarodnu suradnju na ekonomskom, političkom i kulturnom nivou. U ovome radu globalizaciju se promatra kao ekonomsku pojavu te se promatra njezin utjecaj na financije. Prema tome, s financijskog aspekta, globalizacija predstavlja integraciju međunarodnih tržišta te su zemlje primorane na suradnju kako bi osigurale stabilnost domaćeg financijskog sustava. Treba naglasiti da je financijski sustav neke zemlje pokretač rasta i razvoja iste. Za gospodarski razvoj neke zemlje od primarne važnosti je snažan financijski sustav koji danas ovisi o stupnju integracije na međunarodnom tržištu.

2.1.1. Pojam i proces globalizacije

Termin „globalizacija“ polazi od riječi „global“ odnosno ukupnost. Poznat je već stoljećima, no upotrebljava se tek od šezdesetih godina prošlog stoljeća, a na važnosti dobiva u zadnjih 40 godina. Prvobitno se pod globalizacijom podrazumijevala liberalizacija financijskih tržišta te stvaranje globalnog tržišta kapitala. No, danas je globalizacija sinonim za međunarodnu integraciju. Ona podrazumijevaju povezivanja koja prelaze državne granice te obuhvaćaju svijet u cjelini. Drugim riječima, zanemaruju se državni okviri s ciljem ekonomskog rasta i razvoja.

Industrijskom revolucijom postavljen je temelj za razvoj procesa globalizacije. Svijet se brzo povezivao sve do Prvog svjetskog rata. Nakon rata došlo je do krize, ograničen je trgovina i jača

nacionalizam. Razaranja Drugog svjetskog rata dodatno su pogodila europske zemlje te su one rješenje svojih problema pronašle u suradnji. Cilj međunarodne suradnje bio je zajednički rast i razvoj u mirnom okruženju. Integracija europskih zemalja postala je primjer ostalim državama te se stvorila ideja o globalnom svijetu.

Uz početke globalizacije svakako se veže General Agreement on Tariffs and Trade (GATT) te utjecaj smanjenja međunarodnih tržišnih carina što je rezultiralo rastom međunarodne trgovine. GATT je osnovan 1947. godine te je iste godine brojao 23 članice. Ime mijenja 1994. godine u World Trade Organization (WTO) te se financira članarinama prema udjelima u svjetskoj trgovini. Danas broji 134 članice. Sve se više međunarodnih organizacija javlja te su države primorane djelomično se odreći suvereniteta kako bi postale članice saveza kao što su Europska unija (EU) i North Atlantic Treaty Organisation (NATO).

Slika 1 prikazuje uzroke globalizacije.



Slika 1: Uzroci globalizacije

Izvor: izrada autorice prema uzoru na Grundkurs 3: Ursachen der Globalisierung. Dostupno na:

[D@dalos - Globalisierung: Grundkurs 3 \(dadalos.org\)](http://dadalos.org)

Na slici 1 prikazano je pet uzroka globalizacije. Neosporiv je utjecaj razvoja tehnologije na globalizaciju, posebno razvoj telekomunikacija i transporta. Internet je uvelike olakšao

komunikaciju i ubrzao protok sredstava. Danas je za izvršavanje transakcije potrebno tek nekoliko sekundi. Također, važno je spomenuti da su troškovi transporta znatno smanjeni, dok je brzina veća što je olakšalo međunarodna povezivanja. Isto tako, vidljivo je da se liberalizacija i kraj hladnog rata smatraju također razlozima razvoja globalizacije. Liberalizacija nacionalnih tržišta i sklapanje međunarodnih saveza poput WTO-a omogućilo je stvaranje globalnog tržišta. Krajem hladnog rata prestaje i konflikt velikih svjetskih sila, SAD-a i Rusije te su manje tenzije na svjetskoj političkoj sceni što dodatno olakšava međunarodnu suradnju. Peti razlog razvoja globalizacije su globalni problemi. Jasno je da globalni problemi poput ljudskih prava ili zaštite okoliša zahvaćaju sve države svijeta te se moraju rješavati na globalnoj razini.

Važno je napomenuti da ne prolaze sve zemlje proces globalizacije istom brzinom. Napredne ili razvijene zemlje više su izložene globalizaciji i profitiraju u prednostima međunarodne integracije. Tako su i mišljenja o globalizaciji različita, dok liberalni ekonomisti u njoj vide priliku za ekonomski rast i razvoj, u tranzicijskim zemljama su stavovi drugačiji. Prethodno spomenute međunarodne organizacije su veći autoritet od državne vlasti te se to teško prihvaća u zemljama koje su tek u novije doba postale samostalne.

No, unatoč različitim mišljenjima o globalizaciji jedno je sigurno, a to je da su multinacionalne kompanije najviše profitirale procesom globalizacije. Odluke o investicijama koje će korporacija izvršiti donose se na globalno razini, alokacijom kapitala iz jedne države u drugu te tako utječu na zaposlenost ili nezaposlenost te ekonomski razvoj država.

2.1.2. Utjecaj globalizacije na financije

Financijska globalizacija rezultirala je značajnim promjenama u financijskom sektoru. Većina zemalja ukinula je prepreke te pruža strancima mogućnost sudjelovanja na domaćem bankovnom tržištu. Financijska tržišta pojedinih zemalja pojačano se udružuju i stvaraju međunarodni financijski sustav.

Kada je riječ o bankama, financijska globalizacija pogodovala je rast stranih podružnica te podupirala internacionalno spajanje s ciljem ostvarenja većeg udjela na tržištu i poboljšanja poslovnih rezultata.

Financijska globalizacija označava proces u kojem financijske institucije i tržišta na globalnoj razini omogućuju agentima i gospodarskim subjektima (neovisno o njihovoj zemlji podrijetla) kupovinu i prodaju vrijednosnih papira. Cilj globalizacije financija je postići gospodarski rast i razvoj zemalja u razvoju, najprije dopuštajući strancima ulaganje u domaće gospodarstvo. Tako se kapital alocira iz zemalja koje su bogate kapitalom u zemlje gdje prevladava nestašica istog. Zatim, ako svi imaju pristup međunarodnom tržištu raspon financijskih instrumenata je širi čime se postiže diverzifikacija rizika. Odnosno, financijska globalizacija ima za cilj reformirati financijski sektor, učiniti informacije dostupnijim, optimizirati financijske usluge te rezultirati gospodarskim rastom.

Prepreke financijske globalizacije značajnije su za zajmoprimce nego štediša. Naime, štediša se ne suočavaju s tolikim preprekama pri prekograničnom investiranju. No, kada je riječ o zaduživanju situacija je znatno drugačija. Ako internacionalni financijski posrednici ne pružaju kreditne usluge onda je u stranim državama izuzetno teško doći do zajma.

Globalizacija i ekonomska liberalizacija, odnosno, deregulacija tržišta znatno su utjecale na suvremene financijske sustave što je vidljivo iz despecijalizacije banaka i znatno proširenog spektra financijskih usluga.

Levine (1997) smatra da se financijski sustav sastoji od financijskih institucija i tržišta koji omogućavaju alokaciju resursa u vremenu i prostoru. Suvremeni financijski sustav obavlja pet temeljnih funkcija, a to su:

1. mobilizacija štednje
2. alokacija resursa
3. korporativna kontrola
4. upravljanje rizikom te
5. olakšavanje razmjene usluga i dobara.

Danas financijske institucije djeluju na međunarodnoj razini te sve češće dolazi do spajanja financijskih institucija, domaćih i stranih. Sve su propusnije granice u financijskom sektoru.

2.1.3. Financijske inovacije

Prema Tufano (2003) razvijanje i populariziranje financijskih tehnologija i instrumenata predstavlja financijsku inovaciju. Iz navedenog proizlazi da su sve financijske promjene u jednom trenutku bile financijske inovacije. Danas se financijske inovacije neposredno vežu uz informatički razvoj. Usmjerene su na ubrzavanje i olakšavanje procesa (plaćanja, posuđivanja, osiguranja, štednje i investiranja) pomoću automatizacije i digitalizacije. Važno je naglasiti da se financijske inovacije trenutno razvijaju u smjeru potpune digitalizacije, odnosno imaju za cilj ukidanje fizičkih financijskih institucija (posrednika). Drugim riječima, radi se na potpunoj virtualizaciji financijskih usluga i proizvoda.

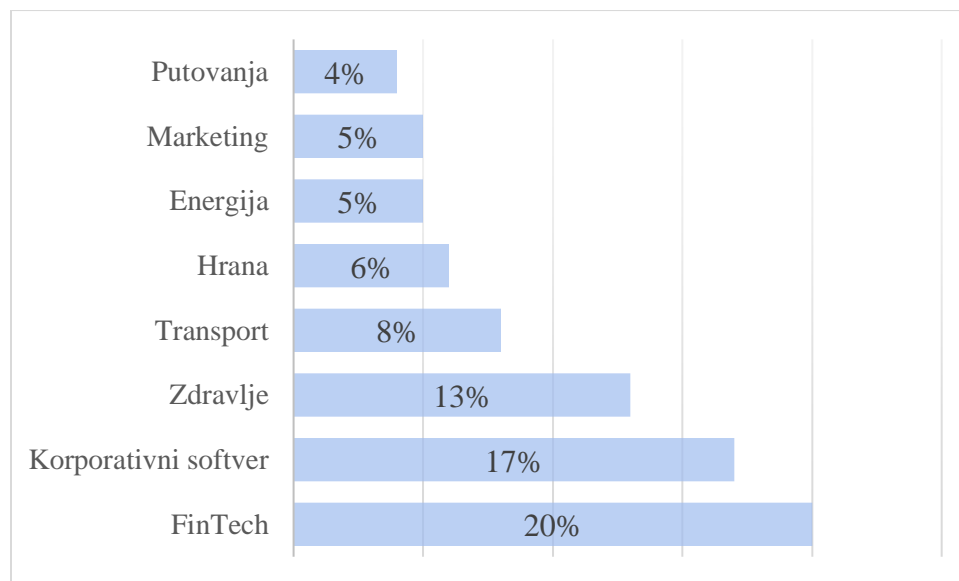
Hrvatska narodna banka (2022) smatra banke najvažnijim sudionicima na financijskom tržištu te su primorane pratiti tehnološki napredak kako bi opstale. Analiziraju potrebe potrošača te odgovaraju na iste prilagodbom poslovanja i distribucijskih kanala. Tradicionalno bankarstvo poznaje samo jedan kanal distribucije, a to je poslovnica. Isključivo u poslovnici, odnosno, na šalteru klijent ima mogućnost ugovaranja bankovnih proizvoda i korištenja usluga koje banka pruža. No, decentralizacijom bankarstva banka je omogućeno povećanje udjela na tržištu. Jasno je da tržišno širenje stvara brojna radna mjesta te raste broj zaposlenih u bankarstvu. Važno je naglasiti da su troškovi u ovoj djelatnosti prije komercijalizacije interneta bili ogromni što je uzrokovalo stvaranje oligopola¹ te učinilo banke superiornim nad klijentima. Banka je određivala radno vrijeme i kanale distribucije, klijent se bankovnoj ponudi morao prilagoditi. Banke su zanemarivale potrebe klijenata te su bile posvećene smanjenju troškova, odnosno optimizacija profita.

No, tehnološki napredak utjecao je na smanjenje cijena hardvera i softvera te tako omogućio razvoj FinTecha. Financijske inovacije 21. stoljeća nazivaju se FinTech, ime je kombinacija riječi financije i tehnologija. Cilj je ljudima pružiti bolji uvid u vlastite financije te im omogućiti olakšano upravljanje istima, a gospodarskim subjektima pomoći u poboljšanju poslovanja. Novom tehnologijom omogućen je razvoj inovativnih financijskih proizvoda te pružanje novih usluga, odnosno, došlo je do digitalizacije i reinžinjeriniga ponude financijskih institucija.

¹ Situacija na tržištu kada nekoliko trgovaca/poduzeća vladaju cijelim tržištem.

Na tržištu se javlja znatan broj online start-upova aktivnih u finansijskom sektoru, usmjerenih na kupca te dostupni 24/7. Pomoću interneta i pametnih telefona, računala ili tableta omogućeno je komuniciranje s klijentom bezobzira na njegovu lokaciju. Prema tome, u novonastalom okruženju ugrožene su tradicionalne finansijske institucije poput banaka te je za njihov opstanak od primarne važnosti njihovo prilagođavanje zahtjevima. Većina banaka shvaća da je nužno pratiti tehnološki napredak i zahtjeve klijenata kako bi opstale na tržištu te odgovaraju prilagodbom distribucijskih kanala, odnosno, uvođenjem Internet bankarstva i mobilnog bankarstva. Na ovaj način banke klijentima pružaju mogućnost da od kuće ili s neke druge lokacije pristupe osobnom bankovnom računu te plaćaju račune, obavljaju transakcije, uzimaju kredite ili samo kontroliraju stanje na računu. Potrošači i kompanije uvelike profitiraju od tehnološkog razvoja u finansijskim institucijama. Pristup finansijskim uslugama je znatno olakšan, povećan je izbor, smanjeni su troškovi dok je učinkovitost porasla. Zanimljivo je da banke danas naplaćuju naknade za isplatu gotovine na šalteru, dok se ista na bankomatu podiže bez naknade.

Grafikon 1 prikazuje udio ulaganja u sredstava na području Europe 2019. godine

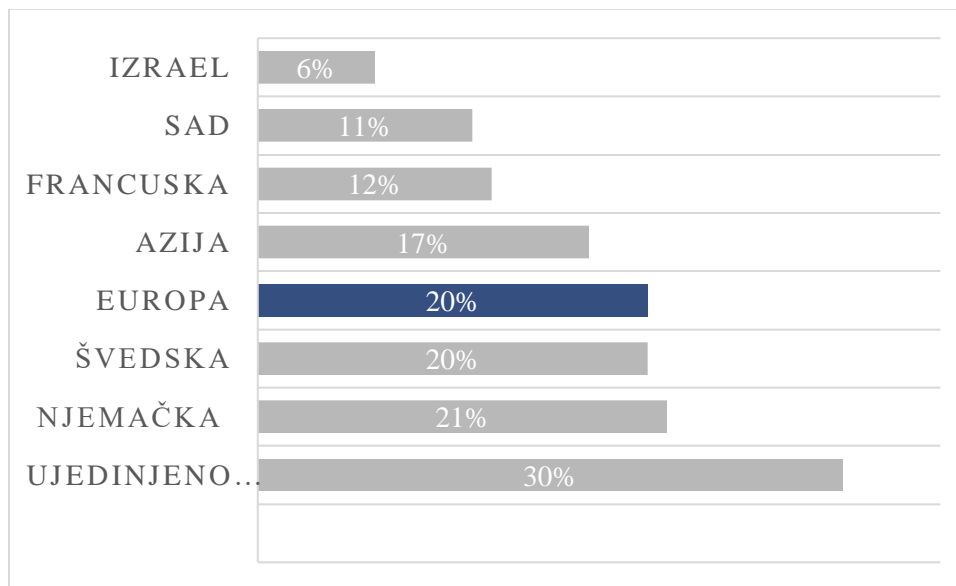


Grafikon 1: Udio ulaganja kapitala u Europi

Izvor: Fintech Capital, Dealroom.co (2019).

Promatrajući grafikon 1 zaključuje se da je FinTech najznačajnija investicijska kategorija u Europi s 20 % ukupnih ulaganja.

Na grafikonu 2 prikazan je udio ulaganja kapitala u FinTech 2019. godine.



Grafikon 2: Udio ulaganja kapitala u FinTech

Izvor: Fintech Capital, Dealroom.co (2019).

Iz grafikona 2 vidljivo je da se 2019. godine u FinTech ulagalo više u Europi (20 %) u odnosu na Aziju (17 %) i SAD (11 %). Također se iz grafikona vidi da je ulaganje u FinTech najpopularnije u Ujedinjenom Kraljevstvu (30 %) i Njemačkoj (21 %). Navedeno ukazuje na značaj FinTecha u Europi.

No, važno je napomenuti da međunarodni sporazumi i zakonske prepreke usporavaju tehnološki razvoj banaka. Odnosno, banke bi mogle znatno više usluga pružati putem interneta da im to zakon dopušta. Najveći problem predstavlja identifikacija, banke zato sve češće koriste biometrijske metode identifikacije poput otiska prsta ili skenera lica. No, postoji i pravilo „upoznaj svog klijenta“ koje uvjetuje fizičku prisutnost pri potpisivanju ugovora. Dok se banke suočavaju sa zakonskim preprekama paralelno se razvijaju FinTech kanali koji ne podliježu strogim zakonima. FinTech ne zahtjeva fizičku prisutnost klijenta, odnosno, kod FinTech kanala ne postoji stroga regulacija koja traži fizičku prisutnost klijenta pri potpisivanju ugovora. Treba napomenuti da FinTech kanali možda pružaju financijske usluge uz manje naknade i podliježu manjim kontrolama, no banke profitiraju u povjerenju klijenata. Banke su desetljećima gradile odnos s klijentima te se smatraju najznačajnijom financijskom institucijom. Shodno tome, banke stvaraju

suradnje s FinTech kompanijama ili ulažu u iste. Banke se sve više postavljaju kao distributeri usluga putem vlastitih platformi, ali i partnera.

2.2. Financijski posrednici

U gospodarstvu postoji veliki broj financijskih posrednika. Svi oni imaju isti zadatak, prikupljati financijska sredstva te ista ulagati na financijskim tržištima, čime pretvaraju direktna potraživanja u indirektna.

Leki (2002) smatra da se financijski posrednici dijele u dvije grupe:

1. bankovni financijski posrednici
2. nebankovni financijski posrednici.

U bankovne financijske posrednike Leko (2002) svrstava banke. Isti autor ostale financijske posrednike svrstava u nebankovne, uzimajući u obzir da ne ispunjavaju osnovne zadaće banke (primanje depozita i odobravanje kredita).

Tablica 1 prikazuje nebankovne financijske posrednike.

Tablica 1: Nebankovni financijski posrednici

NEBANKOVNI FINANCIJSKI POSREDNICI	
DEPOZITNI	NEDEPOZITNI
➤ štedne banke	➤ mirovinski fondovi
➤ stambene štedionice	➤ osiguravajuća društva
➤ kreditne unije	➤ investicijski fondovi

Izvor: izrada autorice prema Leki (2002)

Iz tablice 1 vidljivo je da se unutar nebankovnih financijskih posrednika razlikuju depozitni i nedepozitni. Glavna karakteristika depozitnih institucija je prikupljanje depozita i odobravanje kredita prema tome se ključnim depozitnim institucijama smatraju poslovne banke. Prema tablici 1 u depozitne se financijske posrednike također svrstavaju štedne banke, stambene štedionice i

kreditne unije. S druge strane mirovinski fondovi, osiguravajuća društva i investicijski fondovi ne prikupljaju depozite te se svrstavaju u nedepozitne financijske posrednike.

2.2.1. Uloga financijskih posrednika u suvremenom financijskom sustavu

Klačmer Čalopa i Cingula (2009) smatraju da je uloga financijskih institucija djelovati kao posrednici te najprije prikupljati sredstva, a zatim ista plasirati na financijskim tržištima. Financijske institucije posluju prikupljajući sredstva od javnosti te ulažući ih u različite oblike financijske imovine s ciljem ostvarivanja zarade. Leko (2004) smatra da takva ulaganja financijskih institucija predstavljaju njihovu imovinu, koja se najčešće javlja u obliku vrijednosnih papira ili zajmova.

Na slici 4 vidljiv je tijek financijskih sredstava.



Slika 2: Tijek financijskih sredstava

Izvor: izrada autorice prema Saunders i Cornett (2012).

Na slici 2 prikazan je tijek financijskih sredstava. U svakom financijskom sustavu jedna strana zarađuje više nego što troši (dobavljači sredstava) i tako generira suficitna sredstava, dok se druga strana suočava s nedostatkom sredstava, odnosno, njihove potrebe su veće od primanja (korisnici sredstava). Uloga financijskih posrednika je povezati ove dvije strane, zadovoljiti njihove potrebe te pri tom ostvariti gospodarsku dobit. Bez posrednika bi se ove dvije strane teško našle, a pored tog posrednik predstavlja sigurnost svim sudionicima da će se dogovoreno ispoštovati.

Prema Tasiću (2012) pored alokacije sredstava prednosti financijskog posredništva su:

- mogućnost povezivanje strana,
- efikasnost
- likvidnost
- diverzifikacija rizika te
- smanjenje troškova.

„Svrha je financijskog posredništva nelikvidnu imovinu pretvoriti u likvidnu imovinu koju mali u ulagači mogu kupovati“ (Samuelson i Nordhaus, 2010: 454).

2.2.2. Poslovne banke kao financijski posrednici

U ulozi financijskog posrednika poslovne banke plasiraju novac prikupljen od pojedinaca koji imaju višak sredstava, onima koji se nalaze u deficitu, odnosno, imaju manjak sredstava. Prema Gregureku i Vidakoviću (2011) unutar zakona i normi postavljeni središnjom bankom banke sudjeluju u stvaranju depozitnog novca. Njihova zarada se očitava u razlici aktivnih i pasivnih poslova, odnosno u razlici kamata koje se obračunavaju pri izdavanju kredita i kamata koje se ostvaruju na oročene depozite i štednje. Zanimljivo je da se kod banaka krediti svrstavaju u aktivu, a depoziti u pasivu, dok je kod nefinancijskih institucija obrnuto, odnosno, krediti se smatraju pasivom, a depoziti u aktivom.

Kreditorima je od primarne važnosti povrat dugovanja od strane dužnika. Iz tog razloga financijski posrednici posuđuju sredstva velikom broju dužnika te tako vrše disperziju rizika. Rizik nenaplate još uvijek je prisutan, no, u znatno manjoj mjeri zbog velikog broja zajmoprimaca. Odnosno, vjerojatnost da svi neće vratiti dug je uvelike manja nego da jedan zajmoprimac neće podmiriti svoje obveze.

Banke su razvile tehnike za rješenje problema asimetričnosti informacija². Banka prije nego što klijentu odobri kredit izvrši analizu njegovih transakcija kako bi mogla procijeniti hoće li klijent moći vraćati dug i uz koju kamatnu stopu. Glavna razlika između banaka i ostalih financijskih institucija je što banke depozitna institucija koja u isto vrijeme odobrava kredite.

² Situacija kada jedna strana raspolaže s više informacija od druge.

Prema Gregureku i Vidakoviću (2011) bankarsko poslovanje se dijeli na aktivne, pasivne, neutralne i vlastite poslove. U aktivne poslove ubrajaju se poslovi gdje je banka u ulozi vjerovnika. Kako navode Gregurek i Vidaković (2011) tu se ubrajaju poslovi davanja kredita, diskontiranje vrijednosnih papira te ulaganje u vrijednosne papire i drugi poslovi koji imaju direktan utjecaj na aktivu banke sa svrhom stvaranja prihoda.

Pasivni poslovi su poslovi gdje je banka u ulozi dužnika. Odnose se na prikupljanje sredstava, odnosno, prvenstveno depozitne poslove. Glavna karakteristika ovih poslova je ta da banka plaća naknadu za pribavljanje novca (pasivna kamata) te se ne ostvaruju prihodi. Odnosno, prihoda se tek ostvaruju kada je banka u ulozi vjerovnika i naplaćuje aktivnu kamatu. Razlika između aktivne kamate (banka je vjerovnik) i pasivne kamate (banka je dužnik) predstavlja zaradu banke.

Neutralni bankarski poslovi su poslovi gdje je banka u ulozi posrednika. Tu se ubrajaju poslovi platnog prometa, mjenjački poslovi, preuzimanje jamstva te različiti komisijski i mandatni poslovi.

Vlastiti poslovi su poslovi koje banka čini za svoj račun i u svoje ime. Banka u ovim poslovima ne posluje direktno s klijentima. Gregurek i Vidaković (2011) navode da se u vlastite bankarske poslove ubrajaju špekulacije na burzi, ulaganja u tvrtke, kartično poslovanje, arbitražni poslovi te drugi uslužni poslovi. Prihodi i rashodi vlastitih bankarskih poslova ishod su razlike između uloženog i vraćenog kapitala, a provizija predstavlja prihod kod uslužnih poslova.

2.2.3. Financijski sustav Republike Hrvatske

Financijski sustav je nositelj rasta i razvoja nekog gospodarstva. Postoji povezanost između financijskog i realnog sektora te promjene u financijskom sektoru znatno utječu na zbivanja u realnom sektoru, kao i obrnuto.

„Financijski sustav zemlje čine njezina valuta i platni sustav, financijska tržišta i financijske institucije te institucije koje reguliraju i nadziru njihov rad.“ (Hrvatska narodna banka, 2022).

U Hrvatskoj je zakonito sredstvo plaćanja kuna. Platni sustav bazira se na poslovnim bankama pomoću kojih fizičke, ali i pravne osobe obavljaju sve bezgotovinske transakcije u tuzemstvu i inozemstvu. Zakon o platnom prometu (NN66/18) i Zakon o električnom novcu (NN64/18) propisuju djelovanje platnog sustava u Republici Hrvatskoj. Za nadzor platnog sustava i kontrolu

količine gotovine u opticaju zadužen je Hrvatska narodna banka. Trgovina financijskim instrumentima obavlja se na financijskim tržištima.

Na slici 5 prikazani su platni sustavi u Republici Hrvatskoj pomoću kojih banke izvršavaju transakcije.



Slika 3: Platni sustav Republike Hrvatske

Izvor: izrada autorice prema podacima Hrvatske narodne banke. Dostupno na:

<https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/platni-promet/platni-sustavi>

Iz slike 3 vidljivo je da se na teritoriju Republike Hrvatske koriste sljedeći platni sustavi: Hrvatskoj sustav velikih plaćanja (HSVP), Nacionalni klirinški sustav (NKS), NKSInst, EuroNKS-a i TARGET2.

Hrvatski sustav velikih plaćanja (HSVP) je u vlasništvu Hrvatske narodne banke te isti njime regulira. Međubankovni je platni sustav, za kunske transakcije. Transakcije se izvršavaju u realnom vremenu prema bruto načelu.

- Nacionalni klirinški sustav (NKS) je međubankovni platni sustav za multilateralne obračun prema neto načelu, odnosno, za mnogo malih transakcija.

- NKSInst omogućava kunske transakcije između platitelja i primatelja u realnom vremenu.
- TARGET 2 je platni sustav pomoću kojeg se izvršavaju transakcije u eurima prema bruto načelu u realnom vremenu.
- EuroNKS je međubankovni platni sustav za SEPA kreditne transfere u eurima.

U daljnjem radu objašnjeni su pojmovi: financijska tržišta i financijske institucije.

Financijska tržišta dijele se na: tržište kapitala, novca i deviza. Na njima se trguje financijskim instrumentima. Na tržištu kapitala trguje se zajmovima i dugoročnim vrijednosnim papirima, u obliku obveznica i dionica. Na tržištu novca trguje kratkoročnim zajmovima i dugoročnim vrijednosnim papirima dok se na tržištu deviza trguje devizama prema strogo definiranim pravilima.

Alokaciju sredstava od suficitnih (većinom stanovništva) do deficitnih (većinom gospodarski subjekti i država) odvija se uz pomoć financijskih institucija. Financijske institucije su zapravo financijski posrednici. Njihov zadatak je povezati štediša sa subjektima čije potrebe nadmašuju primanja. Pomoću posrednika informacije su dostupnije i troškovi transakcija su manji. Pored navedenog, financijski posrednici pružaju usluge plaćanja, usluge depozita, usluge osiguranja te investicijske usluge. Važno je napomenuti da je rad financijskih posrednika zakonski definiran te podliježe kontrolama.

2.2.4. Položaj poslovnih banaka u financijskom sustavu Republike Hrvatske

Uzimajući u obzir da je prema Hrvatskoj narodnoj banci (2022) financijski sustav Republike Hrvatske bankocentričan te najveću financijsku imovinu posjeduju banke važno objasniti njihovu ulogu na financijskim tržištima.

Uloga banaka na tržištu novca je prikupljati kratkoročna sredstva (do godinu dana) te ih pozajmljivati fizičkim i pravnim osobama. Kako bi banke osigurale vlastitu likvidnost prikupljaju sredstva na međubankovnim tržištima i od drugih pravnih osoba.

Na tržištu deviza banke pohranjuju domaću potražnju za stranom valutom te stranu potražnju za domaćom valutom. Banke na tržištu kapitala imaju dvije uloge, najprije pozajmljuju kapital

fizičkim i pravnim osobama koje nemaju izravan pristup tržištu kapitala, a pored tog mogu ulagati u instrumente na tržištu kapitala izdane od strane pravnih osoba s izravnim pristupom na to tržište.

Prema Hrvatskoj narodnoj banci (2022) banke u Republici Hrvatskoj imaju dominantnu ulogu u mobilizaciji štednje i alokaciji kapitala što upućuje na prevladavanje bankocentričnog sustava. Navedeno ima za prednost: stabilnost izvora financiranja i jaku povezanost klijenata i banke. U bankocentričnom sustavu su depoziti najvažniji element ulaganja te stanovništvo i gospodarski subjekti ovise o kreditima banaka. U Republici Hrvatskoj odobrenje za rad ostvarilo je 20 banaka. Popis banaka koje su ostvarile pravo rada 2021. godine vidljiv je u tablici 2.

Tablica 2: Banke u Republici Hrvatskoj

OIB	BANKE
14036333877	Adiko banka d.d., Zagreb
70663193635	Agram banka d.d., Zagreb
33039197637	Banka Kovanica d.d., Varaždin
32247795989	Croatia banka d.d., Zagreb
23057039320	Erste&Steiermarkische Bank d.d., Rijeka
87939104217	Hrvatska poštanska banka d.d., Zagreb
99326633206	Imex banka d.d., Split
65723536010	Istarska kreditna banka Umag d.d., Umag
38182927268	J&T banka d.d., Varaždin
08106331075	Karlovačka banka d.d., Karlovac
73656725926	KentBank d.d., Zagreb
52508873833	OTP banka d.d., Split
71221608291	Partner banka d.d., Zagreb
97326283154	Podravska banka d.d., Koprivnica
02535697732	Privredna banka Zagreb d.d., Zagreb
53056966535	Raiffeisen Austria d.d., Zagreb
13806526186	Samoborska banka d.d., Samobor
78427478595	Sberbanka d.d. Zagreb
42252496579	Slatinska banka d.d., Slatina

92963223473

Zagrebačka banka d.d., Zagreb

Izvor: HNB, dostupno na: <https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/platni-promet>

3. Metodologija rada

Prilikom izrade diplomskog rada korištene su sljedeće znanstvene metode: induktivna i deduktivna metoda, metoda kompilacije, metode analize i sinteze, metode generalizacije i specijalizacije, statistička metoda, matematička metoda te deskriptivna metoda.

Induktivna metoda i metoda kompilacije korištene su prilikom izrade teorijske podloge, kako bi se iz općih sudova izveo zaključak o temi rada dok je deduktivna metoda primijenjena kako bi se iz općih sudova dobili pojedinačni zaključci. Metoda sinteze korištena je za sistematiziranje znanja područja istraživanja, a za rasčlanjivanje na jednostavnije elemente korištena je metoda analize. Metodom generalizacije doneseni su opći zaključci. Matematička i statistička metoda dolaze do izražaja prilikom analize ponuda banaka dok su deskriptivnom metodom opisani ishodi istraživanja.

U empirijskom dijelu rada analizirana je ponuda kanala distribucije i mobilnih aplikacija u pet banaka. Odabrane su banke koje posluju na području Republike Hrvatske. Kriterij za odabir banaka za analizu je njihova zastupljenost poslovnica i bankomata. Utvrđeno je da su na području Republike Hrvatske prvih šest mjeseci 2022. godine prema zastupljenosti kanala distribucije vodeće banke: Hrvatska poštanska banka (HPB), OTP banka, Privredna banka Zagreb (PBZ), Raiffeisen banka (RBA) i Zagrebačka banka (ZABA). Prilikom analize u obzir su uzeti podaci sa službenih internetskih stranica promatranih banaka.

4. Opis istraživanja i rezultati istraživanja

U ovom poglavlju pojmovno su određeni kanali distribucije banaka. Na primjeru pet odabranih banaka; Hrvatske poštanske banke, OTP banke, Privredne banke Zagreb, Raiffeisen banke i Zagrebačke banke izvršena je usporedba zastupljenosti kanala distribucije promatranih banaka. Zatim je objašnjen pojam i uloga mobilnog bankarstva te je na primjeru promatranih banaka izvršena usporedba ponude mobilnih aplikacija istih.

4.1. Usporedba suvremenih kanala distribucije u promatranim bankama

Kanali distribucije bankama i njezinim klijentima olakšavaju vremenski i prostorni transfer dobara. Drugim riječima, kanali distribucije predstavljaju put koji proizvod ili usluga prolazi od proizvođača do potrošača. Prednosti kanala distribucije su: manji troškovi, veća usklađenost ponude i potražnje i viši stupanj specijalizacije.

Pored poslovnica za banke su sve zanimljiviji kanali distribucije bankomati i aplikacije. U odnosu na klasične poslovnice bankomati nemaju radno vrijeme, odnosno, klijenti im mogu pristupiti 24/7.

Standardne usluge bankomata su podizanje gotovine i izdavanje izvoda. No, danas su sve zastupljeniji uplatno-ispladni bankomati koji klijentima omogućavaju polaganje gotovine na račun bez odlaska u poslovnicu.

U dolje prikazanoj tablici 3 vidljivo je koji su kanali distribucije zastupljeni u promatranim bankama.

Tablica 3: Kanali distribucije u promatranim bankama

BANKE	KANALI DISTRIBUCIJE			
	Poslovnice	Bankomati	E-bankarstvo	M-bankarstvo
Hrvatska poštanska banka	44	326	Da	Da
OTP banka	98	207	Da	Da
Privredna banka Zagreb	193	579	Da	Da
Raiffeisen banka	73	452	Da	Da

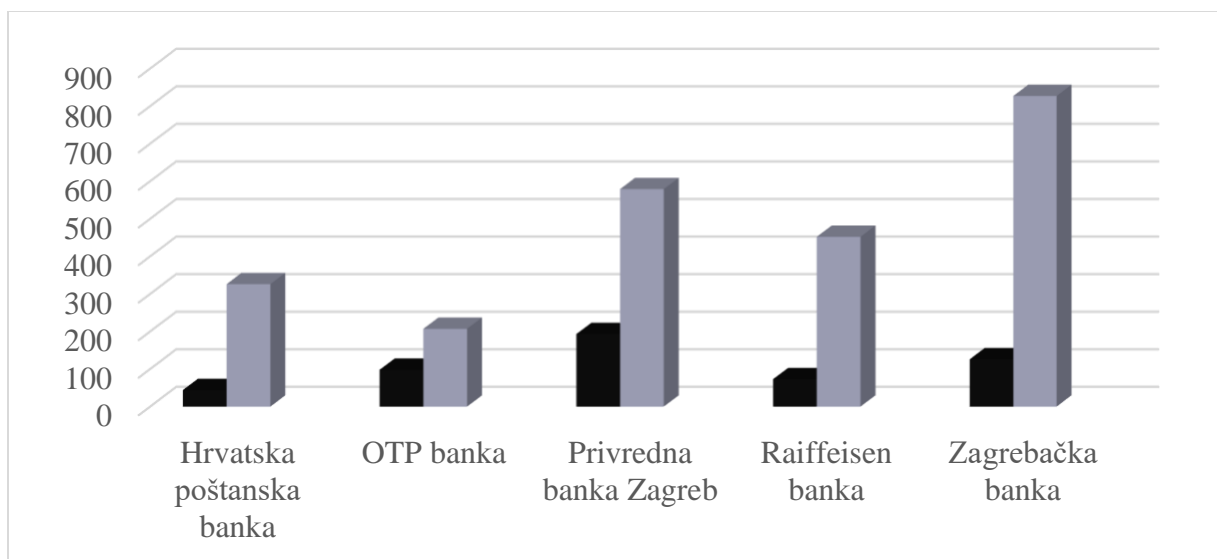
Zagrebačka banka	126	827	Da	Da
------------------	-----	-----	----	----

Izvor: izrada autorice prema podacima službenih stranica banaka. Dostupni na:

<https://www.hpb.hr/>, <https://www.otpbanka.hr>, <https://www.pbz.hr/gradjani/digitalno-bankarstvo/internetsko-bankarstvo.html>, <https://www.rba.hr> i <https://www.zaba.hr/home/>.

Iz tablice 3 vidljivo je da sve promatrane banke pružaju usluge Internet i mobilnog bankarstva (u tablici 3 e-bankarstvo i m-bankarstvo). No, promatrajući tablicu 3 vidljiva su znatna odstupanja u broju poslovnica i bankomata. Najmanje bankomata ima OTP banka, točnije 207, dok Zagrebačka banka posjeduje čak 827 bankomata. Odnosno, Zagrebačka banka nudi četiri puta više bankomata u odnosu na OTP banku. Usporedbom broja poslovnica ovih dviju banaka situacija je uvelike drugačija. OTP banka broji 98 poslovnica, Zagrebačka banka svojim klijentima pruža samo 28 poslovnica više, odnosno 126. Također je zanimljiv omjer poslovnica i bankomata u Privrednoj banci Zagreb i Raiffeisen banci. Promatrajući broj bankomata u ovim dvjema bankama ne dolazi do znatnih odstupanja. Na području Republike Hrvatske dostupna su 578 bankomata Privredne banke Zagreb, a Raiffeisen banka raspolaže sa 452 bankomata. No, promatrajući tablicu 3 vidljivo je znatno odstupanje u broju poslovnica prethodno navedenih banaka. Privredna banka Zagreb na raspolaganju - 193 poslovnice, dok Raiffeisen banaka ima 73 poslovnice na teritoriju Republike Hrvatske. Ipak, daleko najmanji broj poslovnica ima HPB, ona svojim klijentima pruža 44 poslovnice i 326 bankomata.

Odnos broja poslovnica i bankomata vidljiv je na grafikonu 3.

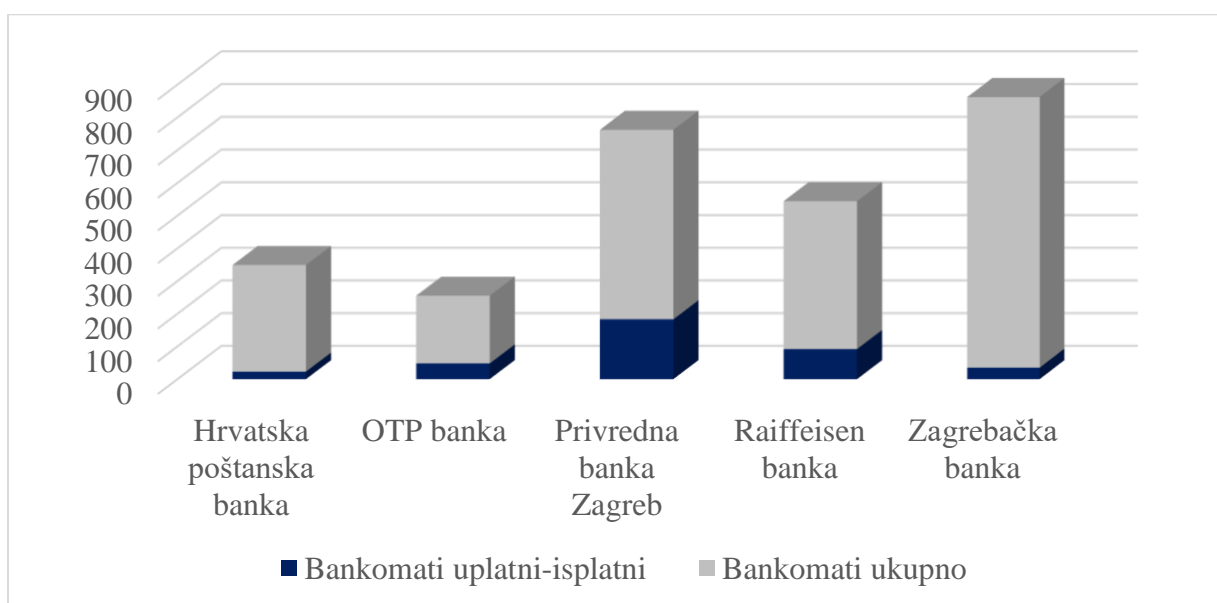


Grafikon 3: Odnos broja poslovnica i bankomata u promatranim bankama

Izvor: izrada autorice prema podacima službenih stranica banaka. Dostupno na:

<https://www.hpb.hr/>, <https://www.otpbanka.hr>, <https://www.pbz.hr/gradjani/digitalno-bankarstvo/internetsko-bankarstvo.html>, <https://www.rba.hr> i <https://www.zaba.hr/home/>.

Već ranije je spomenuto da je jedna od usluga bankomata uplata gotovine na račun. No, navedena usluga je dostupna isključivo na uplatno-isplatom bankomatima te je na sljedećem grafikonu (grafikonu 2) prikazana njihova zastupljenost u promatranim bankama.



Grafikon 4: Udio uplatno-isplatnih bankomata u ukupnom broju bankomata

Izvor: izrada autorice prema podacima službenih stranica banaka. Dostupno na:

<https://www.hpb.hr/>, <https://www.otpbanka.hr>, <https://www.pbz.hr/gradjani/digitalno-bankarstvo/internetsko-bankarstvo.html>, <https://www.rba.hr> i <https://www.zaba.hr/home/>.

U gore prikazanom grafikonu izuzetno negativno ističe se Zagrebačka banka.. Naime ranije je spomenuto da Zagrebačka banka broji najviše bankomata na području Republike Hrvatske (827), no promatrajući grafikon 2 vidljivo je da tek 35/827 bankomata čine uplatno-isplatni bankomati. U Hrvatskoj poštanskoj banci su uplatno-isplatni bankomati također slabo zastupljeni. Njihov udio u ukupnom broju bankomata navedene banke iznosi 7 %.

No, promatrajući grafikon 2 vidljivo je da je situacija znatno drugačija u Privrednoj banci Zagreb. PBZ se pozitivno ističe ponudom uplatno-isplatnih bankomata te svaki treći PBZ bankomat na području Republike Hrvatske je uplatno-isplatni. Drugim riječima, od ukupno 579 bankomata njih 183 je uplatno-isplatnih. Iz grafikona 2 se također može uočiti velika zastupljenost uplatno-isplatnih bankomata u OTP banci i Raiffeisen banci. U OTP banci 23 % bankomata čine uplatno-isplatni bankomati, a u Raiffeisen banci je udio uplatno-isplatnih bankomata u ukupnom broju bankomata nešto manji i iznosi 20 %.

4.2. Usporedba ponude mobilnog bankarstva u promatranim bankama

Danas su mobilni telefoni alat svakodnevnice, što su uvidjele i banke te revolucionirale svoje poslovanje uvele mobilno, odnosno m-bankarstvo. Mobilno bankarstvo temelji se na mobilnim telefonima i bežičnim mrežama.

Vrste mobilnog bankarstva razlikuju se na temelju usluga koje pružaju

- SMS bankarstvo
- aplikacije
- web preglednik.

SMS bankarstvo predstavlja prvi oblik mobilnog bankarstva. Putem SMS bankarstva banka klijenta obavještava o uplatama i isplatama izvršenima na i s njegovog računa. Dvije su funkcije SMS bankarstva:

1. Obavijestiti klijenta o stanju na njegovom računu.
2. Osigurati da nije došlo do zloupotrebe bankovnog računa.

Sve promatrane banke pružaju usluge SMS bankarstva. Ipak, postoje suvremeniji oblici mobilnog bankarstva te SMS bankarstvo gubi na važnosti. Također, sve promatrane banke imaju svoje web preglednike te klijenti uz pristup internetu imaju mogućnost proučiti trenutne ponude banaka. No, danas daleko najznačajniji oblik mobilnog bankarstva je aplikacija za pametne telefone. Na ovaj način se klijentu 24/7 pruža uvid u stanje na njegovom računu i omogućeno mu je izvršavanje transakcije bez obzira na vrijeme i mjesto.

U svim promatranim bankama usluge digitalnog bankarstva ugovaraju se u poslovnicama. Potrebno je imati račun u banci, osobnu iskaznicu za identifikaciju te pametan telefon (iOS ili android). Pri aktivaciji m-bankarstva nužno je unijeti posebno generiran identifikacijski ključ.

Važno je spomenuti da tri od pet promatranih banka svojim klijentima pružaju mogućnost aktivacije digitalnog bankarstva bez odlaska u poslovnicu. U Raiffeisen banci klijenti mogu digitalno bankarstvo ugovarati putem videopoziva, dok PBZ i OTP banka klijentima omogućavaju registraciju unutar aplikacije.

Iz sigurnosnih razloga banka provjerava identitet klijenta pri korištenju aplikacije. Identifikacija se može izvršavati putem PIN-a ili biometrije (otisak prsta i skener lica).

U tablici 4 prikazane su metode identifikacije u promatranim bankama.

Tablica 4: Identifikacijske metode u promatranim bankama

BANKE	METODE IDENTIFIKACIJE		
	PIN	Otisak prsta	Skener lica
Hrvatska poštanska banka	Da	Da	Da
OTP banka	Da	Da	Da
Privredna banka Zagreb	Da	Da	Da

Raiffeisen banka	Da	Da	Da
Zagrebačka banka	Da	Da	Da

Izvor: izrada autorice prema podacima službenih stranica banaka. Dostupno na:

<https://www.hpb.hr/>, <https://www.otpbanka.hr>, <https://www.pbz.hr/gradjani/digitalno-bankarstvo/internetsko-bankarstvo.html>, <https://www.rba.hr> i <https://www.zaba.hr/home/>.

Iz gore prikazane tablice vidljivo je da zapravo sve promatrane banke svojim klijentima pružaju mogućnost identifikacije putem PIN-a i biometrijskih metoda. Koju metodu identifikacije će klijent odabrati ovisi o osobnim preferencijama i o mogućnostima njegovog mobilnog telefona.

Treba razlikovati privatne i javne dijelove aplikacija banaka. Pri samom pokretanju aplikacije nije potrebna identifikacija klijenta jer ulazi u javni dio aplikacije. No, ukoliko korisnik želi pristupiti privatnom dijelu mora potvrditi svoj identitet, koristeći PIN ili neku drugu identifikacijsku metodu.

U javnim dijelovima aplikacija promatranih banaka korisnicima je omogućeno lociranje bankomata i poslovnica u blizini njihove lokacije. Također, u javnom dijelu se pruža uvid u tečajnu listu i informacije o proizvodima banke, kontaktni podaci banke za korisničku podršku, pristup brzom plaćanju te je vidljiva opcija m-tokena uz koji se generira kod za pristup e-bankarstvu ili za online plaćanja.

U tablici 5 prikazane su usluge dostupne u privatnom dijelu aplikacija banaka.

Tablica 5: Ponuda u privatnom dijelu aplikacija banaka

PONUĐA U PRIVATNOM DIJELU APLIKACIJA BANAKA
uvid u stanje
plaćanja i prijenos sredstava
kontrola prometa
pregled internih prijenosa
pregled kartica
pregled kredita
pregled depozita
pregled trajnih naloga

zadavanje platnih naloga
zadavanje platnih naga uz 2D očitavanje barkoda
trgovina udjelima u investicijskim fondovima
kupovina bonova
kupoprodaja deviza
ugovaranje proizvoda banke

Izvor: izrada autorice prema podacima službenih stranica banaka. Dostupno na:

<https://www.hpb.hr/>, <https://www.otpbanka.hr>, <https://www.pbz.hr/gradjani/digitalno-bankarstvo/internetsko-bankarstvo.html>, <https://www.rba.hr> i <https://www.zaba.hr/home/>.

Iz tablice je vidljivo da banke pružaju klijentima digitalnog bankarstva standardne usluge poput uvida u stanje na njihovom računu, pregleda plaćanja, plaćanja računa, izvršavanje uplata na druge račune, kupovinu bonova te ugovaranje proizvoda banke. Usluga mobilnog plaćanja je primarna usluga za korisnike digitalnog bankarstva. Ova usluga korisnicima omogućava izvršavanje plaćanja bez obzira njihovu lokaciju i vrijeme. Naime, klijentima je omogućeno obavljanje financijske transakcije u svako vrijeme putem pametnih telefona. Prednost mobilnog plaćanja je ta što pametni telefon zamjenjuje karticu i terminal. Važno je napomenuti da je izvršavanje transakcija u aplikacijama olakšano. Klijent nije primoran ručno unositi IBAN osobe kojoj želi poslati sredstva. Danas je dovoljno uslikati podatke unutar aplikacije banke te se isti automatski unose. Također postoji mogućnost slanja sredstava kontaktima iz imenika te se mogu ostaviti individualne „poruke“ pomoću kojih pošiljatelj može primatelju objasniti razlog izvršene transakcije.

No, promatrajući tablicu 5 također je vidljivo da promatrane banke klijentima unutar mobilnih aplikacija pružaju mogućnost kupoprodaje deviza te trgovanje udjelima u investicijskim fondovima. Važno je napomenuti da je trgovanje udjelima u investicijskim fondovima novitet u m-bankarstvu.

U dolje prikazanoj tablici 6 vidljive su funkcije dostupne u aplikacijama promatranih banaka.

Tablica 6: Funkcije dostupne u aplikacijama promatranih banaka

PONUDA	BANKE				
	HPB	OTP	PBZ	RBA	ZABA
1.Uvid u stanje na računu	+	+	+	+	+
2. Plaćanja					
Ručno	+	+	+	+	+
Brzo plaćanje	+	+	+	+	+
Skeniranje naloga	+	+	+	+	+
3. Pregled					
Štednje	+	+	+	+	+
Kredita	+	+	+	+	+
4. Ugovaranje	.				
Štednje	+	-	+	-	+
Kredita	+	-	+	-	+
5. Bonovi	+	+	+	+	+
7. Mjenjačnica	+	+	+	+	+
8. Ulaganja u fondove banke	+	-	+	-	+
9. Podizanje gotovine bez kartice	+	-	+	+	-
10. Povezivanje s e-Građanin	+	+	+	+	+

Izvor: izrada autorice prema podacima službenih stranica banaka. Dostupno na:

<https://www.hpb.hr/>, <https://www.otpbanka.hr>, <https://www.pbz.hr/gradjani/digitalno-bankarstvo/internetsko-bankarstvo.html>, <https://www.rba.hr> i <https://www.zaba.hr/home/>.

Promatrajući tablicu uočava se da sve banke pružaju klijentima uvid u stanje na računu, razne mogućnosti plaćanja, pregled štednje i kredita, usluge mjenjačnice te pristup e-Građaninu.. Unatoč brojnim zajedničkim uslugama važno je naglasiti da postoje i razlike u ponudama analiziranih banaka. Dvije od pet promatranih banka svojim klijentima nude mogućnost podizanja gotovine bez kartice, ali uz aplikaciju. Navedena usluga je dostupna u PBZ-u (withCASH) i HPB-u (eGotovina).

Izuzetno negativno se ističu OTP banka i Raiffeisen banka. Navedene banke svojim klijentima pružaju isključivo osnovne funkcije, dok im se ne pruža mogućnost ugovaranja bankovnih usluga kao što su ugovaranje kredita i štednje ili ulaganja u investicijske fondove banke.

U sljedećoj tablici su prikazane su mjesečne i godišnje naknade za mobilno bankarstvo u promatranim bankama

Tablica 7: Naknade za mobilno bankarstvo u promatranim bankama

BANKE	NAKNADA ZA MOBILNO BANKARSTVO	
	Mjesečno	Godišnje
Hrvatska poštanska banka	10,00 kn	120,00 kn
OTP banka	8,00 kn	96,00 kn
Privredna banka Zagreb	12,00 kn	144,00 kn
Raiffeisen banka	9,00 kn	108,00 kn
Zagrebačka banka	10,00 kn	120,00 kn

Izvor: izrada autorice prema podacima službenih stranica banaka. Dostupno na:

<https://www.hpb.hr/>, <https://www.otpbanka.hr/>, <https://www.pbz.hr/gradjani/digitalno-bankarstvo/internetsko-bankarstvo.html>, <https://www.rba.hr> i <https://www.zaba.hr/home/>.

Iz gore prikazane tablice vidljivo je da se mjesečne naknade za mobilno bankarstvo u promatranim bankama kreću od 8,00 kn do 12,00 kn. Najmanju naknadu plaćaju korisnici OTP mobilnog bankarstva, dok najveću naknadu plaćaju klijenti PBZ-a.

5. Rasprava

Dok se u razvijenim zemljama na globalizaciju gleda kao na priliku za ekonomski rast i razvoj u tranzicijskim zemljama su stavovi znatno kritičniji. Ako zemlja teži k potpunoj integraciji u globalno tržište potrebno je da ista pristupi međunarodnim organizacijama. One zahtijevaju djelomično odricanje suvereniteta što se teško prihvaća u zemljama koje tek u novije doba uživaju u samostalnosti

Iako je ideja o globalizaciji imala za cilj gospodarski rast uz pomoć alokacije kapitala iz bogatih zemalja u zemlje u razvoju što je trebalo rezultirati smanjenjem jaza između istih, stvarnost je drugačija. Razvijene zemlje profitiraju u mogućnostima globalizacije i širokoj ponudi dobara dospjelih iz zemalja u razvoju pomoću multinacionalnih kompanija. Odnosno, multinacionalne kompanije investiraju u nerazvijene zemlje, otvaraju proizvodnje te uz jeftinu radnu snagu i niske sigurnosne standarde proizvode dobra dostupna na tržištima razvijenih zemalja.

Jasno je da je utjecaj globalizacije osjetio i finansijski sektor, primarno banke. One su stoljećima gradile svoj položaj u finansijskom sustavu te se smatraju glavnim finansijskim posrednikom. No, u novije vrijeme se u finansijskom sektoru javlja sve više start-upova koji uz suvremenu tehnologiju putem interneta pružaju finansijske usluge. Kako bi banke očuvale svoj položaj moraju pratiti tehnološki razvoj te prilagođavati svoju ponudu potrebama potrošača. Odnosno, za razliku od tradicionalnog bankarstva suvremeno bankarstvo je usmjereno prema klijentima. Za većinu bankovnih poslova nije više potrebno otići u poslovnicu zbog širokih mogućnosti bankomata i mobilnih aplikacija banaka. Ipak, važno je naglasiti da još uvijek postoji problematika oko ugovaranja usluga. Naime, od nje se zahtjeva fizičko potpisivanje ugovora s klijentom. Zato one konstantno rade na novim metodama identifikacije kako bi onemogućili zloupotrebu i omogućili klijentu u skoroj budućnosti bankovne usluge bez potrebe odlaska u poslovnicu.

U tradicionalnom bankarstvu osnovni, dugo vremena i jedini kanal distribucije je poslovnica. Danas postoji više kanala distribucije. U radu su promatrana četiri kanala distribucije (poslovnice, bankomati, internet bankarstvo i mobilno bankarstvo) u pet banaka na području Republike Hrvatske. Izračunat je udio uplatno-isplatnih bankomata u ukupnom broju bankomata promatranih banaka. Navedeni varira od 4 % (ZABA) do 31 % (PBZ). Iako od pet promatranih banaka Zagrebačka banka broji najviše bankomata, udio uplatno-isplatnih bankomata je razočaravajući.

U HPB-u je situacija približna, udio uplatno-isplatnih bankomata u ukupnom broju bankomata iznosi 7 %. No, važno je napomenuti da je ZABA znatno zastupljenija na tržištu te je ovakav rezultat iznenađujući.

Promatrajući funkcije dostupne u aplikacijama uočeno je da najbolju ponudu ima ponovno PBZ te HPB. Što ukazuje na to da su ove banke uvidjele značaj i mogućnosti suvremene tehnologije te se upotrebom iste pozitivno ističe u odnosu na konkurenciju. PBZ svojim klijentima putem aplikacije pored standardnih usluga kao što su pregled stanja, plaćanja i pregled depozita i kredita pruža mogućnost ugovaranja bankovnih usluga te podizanja gotovine na bankomatu bez kartice. U radu se RBA negativno ističe, klijentima unutar aplikacije nije moguće ugovarati štednju ili kredit te nije moguće trgovati udjelima u investicijskim fondovima. OTP banka svojim klijentima također ne pruža mogućnost ugovaranja bankovnih usluga putem aplikacije. Drugim riječima, klijenti RBA i OTP banke su primorani na odlazak u poslovnicu kako bi ugovarali bankovne poslove.

6. Zaključak

Globalizacija podrazumijeva međunarodnu suradnju na ekonomskom, političkom i kulturnom nivou. U ovome radu globalizacija se promatrana kao ekonomska pojava te je proučen njezin utjecaj na financije. S financijskog aspekta globalizacija je ujedinjavanje nacionalnih tržišta u svjetsko tržište te je za državu od primarne važnosti sudjelovati u ovom procesu globalnog ujedinjenja kako bi omogućila funkcionalnost financijskog sustava.

Važno je naglasiti da se financijski sustav smatra nositeljem rasta i razvoja nekog gospodarstva. Drugim riječima, da bi životni standard u nekoj državi bio visok potrebno je da ista liberalizira svoja tržišta i sudjeluje na međunarodnim tržištima. Pored navedenog, financijska globalizacija omogućava ulaganja u strana gospodarstva, odnosno alokaciju kapitala iz razvijenih zemalja u nerazvijene. Nadalje ekonomska otvorenost i tehnološki razvoj uvelike olakšavaju protok informacija što predstavlja rješenje problem asimetričnosti informacija.

Banke se smatraju najznačajnijim financijskim posrednicima te su u cilju očuvanja svojeg položaja morale promijeniti način poslovanja. Tradicionalno bankarstvo u fokusu ima profit i smanjenje troškova, dok je suvremeno bankarstvo usmjerenom prema potrebama klijenta. Razlog ovakvom preokretu u bankarstvu je povećana konkurencija putem interneta. Iz navedenog se može zaključiti da su banke primorane pratiti tehnološki napredak i razvijati se u korak s istim kako bi zadržale klijente i svoj položaj u financijskom sektoru.

U radu je prema zastupljenosti kanala distribucije području Republike Hrvatske izdvojeno pet vodećih banaka, a to su: Hrvatska poštanska banka, OTP banka, Privredna banka Zagreb, Raiffeisen banka te Zagrebačka banka. Utvrđeno je da PBZ ima najrazvijeniji sustav bankomat te iako ne broje najviše bankomata na području Republike Hrvatske sa svojom ponudom uplatno-ispлатnih bankomata odgovara na potrebe klijenata.

Nadalje izvršena je usporedba ponude dostupne unutar mobilnih aplikacija promatranih banaka te je utvrđeno kako sve promatrane banke klijentima unutar aplikacije pružaju mogućnost uvida u stanje na računu, izvršavanje transakcija, pregled ponude bankovnih usluga, usluge mjenjačnice i pristupa e-Građaninu. No, izuzetno se pozitivno ističu PBZ i HPB jer svojim klijentima pored

standardnih usluga pružaju mogućnost zagovaranja depozita i kredita putem aplikacije, trgovanje investicijskim fondovima i podizanje gotovine bez kartice na bankomatima.

Iz sveg navedenog može se zaključiti kako PBZ banka najbolje odgovara na zahtjeve nametnute globalizacijom te konstantno radi na usavršavanju svoje ponude kako bi zadovoljila sve potrebe klijenata.

Literatura

1. Agora-wissen (2022). Grundkurs 3: Ursachen der Globalisierung. Dostupno na: [D@dalos - Globalisierung: Grundkurs 3 \(dadalos.org\)](https://dadalos.org/) [pristupljeno: 10. lipnja 2022].
2. Dobrojević, G. (2018). Banke - specifikum financijske intermedijacije. Zbornik Veleučilišta u Rijeci, Vol. 6, No. 1, 143-153.
3. Fintech Capital, Dealroom.co (2019). The State of European Fintech. Amsterdam. Dostupno na: <https://dealroom.co/uploaded/2020/06/The-State-of-European-Fintech-2019.pdf> [pristupljeno: 12. travnja 2022].
4. Glišić, S. (2002). Procesi globalizacije. Dostupno na: <http://www.womenngo.org.rs/feministicka/tekstovi/boaventura-de-soza-santos.pdf> [pristupljeno: 12. travnja 2022].
5. Gregurek, M., Vidaković, N., (2011). Bankarsko Poslovanje. Bankarski sustavi.
6. Hrvatska narodna banka, (2015). Financijski sustav RH. Dostupno na: <https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/financijska-stabilnost/uloge-i-suradnja/financijski-sustav-rh> [pristupljeno: 12. travnja 2022].
7. Hrvatska narodna banka, (2022). Platni sustav. Dostupno na: <https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/platni-promet/platni-sustavi> [pristupljeno: 16. svibnja 2022].
8. Institucija Gustav Stresemann, (2005). Globalisierung von Finanzdienstleistungen. Dostupno na: https://www2.weed-online.org/uploads/globalisierung_von_fdl_doku_2006.pdf [pristupljeno: 10. travnja 2022].
9. Kaluđerović, Ž. (2009). Pojmanje globalizacije. Filozofsko istraživanje, Vol. 29, No. 1, 15-29.
10. Klačmer Čalopa, M., & Cingula, M. (2009). Financijske institucije i tržište kapitala. TIVA, Fakultet organizacije i informatike Varaždin, Varaždin.
11. Leko V., Stojanović A. (2018) Financijske institucije i tržišta, Zagreb: Ekonomski fakultet Zagreb
12. Leko, V. (2002). Financijske institucije i tržišta I: pomoćni materijali za izučavanje. Mikrorad, Zagreb.
13. Levine, R. (1997). Financial Development and Economic Growth: Views and Agenda. Journal of Economic Literature, 35(2), 688-726.

14. Lončar, J. (2005) Globalizacija, pojam nastanak i trendovi razvoja, Geografski odsjek, PMF Zagreb, 91-104.
15. Maté, M. (2018) 'Osiguranje depozita i utjecaj na financijski sustav', *Oeconomica Jadertina*,
16. Rončević, A. (2006). Nove usluge bankovnog sektora: razvitak samoposlužnog bankarstvo u Hrvatskoj. *Ekonomski pregled*, Vol 57, No 11, 753-777.
17. Samuelson P.A., Naordhaus W. D. (2010). *Ekonomija*, 19. izdanje. Zagreb: MATE.
18. Saunders, A., Cornett, M. M. (2012) *Financial Markets and Institutions*. New York: McGraw-Hill Education.
19. Službena internet stranica Hrvatske poštanske banke (2022). Dostupno na: <https://www.hpb.hr> [pristupljeno: 11. travnja 2022].
20. Službena internetska stranica OTP banke (2022). Dostupno na: <https://www.otpbanka.hr> [pristupljeno: 11. travnja 2022].
21. Službena stranica Privredne banke Zagreb (2022). Dostupno na: <https://www.pbz.hr/> [pristupljeno: 10. travnja 2022].
22. Službena stranica Raiffeisen banke (2022). Dostupno na: <https://www.erstebank.hr/hr/gradjanstvo> [pristupljeno: 15. travnja 2022].
23. Službena Zagrebačke banke (2022). Dostupno na: <https://www.zaba.hr/home/> [pristupljeno 10. travnja 2022].
24. Tasić Z. (2012) Karakteristična obilježja i značaj financijskog tržišta, *Pravno-Ekonomski Pogledi*, vol. 3, 1-13.
25. Tufano, P. (2003) *Financial Innovation. Handbook of the Economics of Finance*, vol.1, str 307-335. Dostupno na: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1574010203010100> [pristupljeno 10. travnja 2022].

Popis tablica

Tablica 1: Nebankovni financijski posrednici	10
Tablica 2: Banke u Republici Hrvatskoj.....	16
Tablica 3: Kanali distribucije u promatranim bankama.....	19
Tablica 4: Identifikacijske metode u promatranim bankama.....	23
Tablica 5: Ponuda u privatnom dijelu aplikacija banaka	24
Tablica 6: Funkcije dostupne u aplikacijama promatranih banaka.....	25
Tablica 7: Naknade za mobilno bankarstvo u promatranim bankama.....	27

Popis slika

Slika 1: Uzroci globalizacije.....	4
Slika 2: Tijek financijskih sredstava.....	11
Slika 3: Platni sustav Republike Hrvatske	14

Popis grafikona

Grafikon 1: Udio ulaganja kapitala u Europi.....	8
Grafikon 2: Udio ulaganja kapitala u FinTech	9
Grafikon 3: Odnos broja poslovnica i bankomata u promatranim bankama	21
Grafikon 4: Udio uplatno-isplatnih bankomata u ukupnom broju bankomata	22