

# Usporedba uspješnosti online bankarstva u svijetu

---

Kovačević, Vikica

Master's thesis / Diplomski 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://um.nsk.hr/um:nbn:hr:145:862512>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2025-03-25**



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

**USPOREDBA USPJEŠNOSTI ONLINE BANKARSTVA U  
SVIJETU**

Diplomski rad

Student: **Vikica Kovačević**

JMBAG: 0010225193

E-mail: [ykovacevic@efos.hr](mailto:ykovacevic@efos.hr)

Mentor: prof. dr. sc. Nataša Šarlija

Osijek, 2024.

Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku

Ekonomski fakultet u Osijeku

Diplomski studij *Financijski menadžment*

Vikica Kovačević

**USPOREDBA USPJEŠNOSTI ONLINE BANKARSTVA U  
SVIJETU**

Diplomski rad

Kolegij: Informacijsko - komunikacijska tehnologija u bankarstvu

JMBAG: 0010225193

E-mail: [ykovacevic@efos.hr](mailto:ykovacevic@efos.hr)

Mentor: prof. dr. sc. Nataša Šarlija

Osijek, 2024.

Josip Juraj Strossmayer University of Osijek

Faculty of Economics and Business in Osijek

Graduate Study Financial management

Vikica Kovačević

**THE WORLD'S SUCCESSES OF ONLINE BANKING BY  
COMPARISON**

Graduate 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 diplomski rad isključivo rezultat osobnoga rada koji se temelji na vlastitim 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 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:** Vikica Kovačević

**JMBAG:** 0010225193

**OIB:** 65468296202

**e-mail za kontakt:** vkovacevicefos.hr

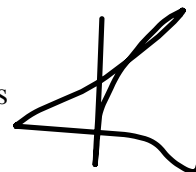
**Naziv studija:** Financijski menadžment

**Naslov rada:** Usporedba uspješnosti online bankarstva u svijetu

**Mentor/mentorica rada:** prof. dr. sc. Nataša Šarlija

U Osijeku, 2024. godine

Potpis



## Usporedba uspješnosti *online* bankarstva u svijetu

### SAŽETAK

Moderna tehnologija u bankarstvu značajno je transformirala način na koji se financijske usluge pružaju i koriste. Tehnološki napredak donio je niz inovacija koje poboljšavaju efikasnost, sigurnost i pristupačnost bankarskih usluga. Nova tehnologija postala je priustna u svim područjima svijeta pa tako i u bankarstvu. Razvoj tehnologije je omogućio bankama da svoje proizvode razviju i unaprijede te tako omoguće većem broju korisnika veći broj usluga. Stoga, nije iznenađenje da je *online* bankarstvo postalo jedno od uspješnih područja kojima banke podižu svoje poslovanje na drugu razinu. Uz to, banke postaju važne u svijetu poslovanja te se korisnici u današnjem svijetu koriste uslugama mobilnog i *online* bankarstva. Naravno, osim navedenih usluga, klijenti koriste ostale usluge banke poput ugovaranja osiguranja, kredita, štednji i slično što u konačnici utječe na njihovo ukupno zadovoljstvo. Cilj ovog diplomskog rada je istražiti, usporediti i na temelju istraživanja i usporedbe zaključiti koliko su prihodi banke povezane s uspješnosti *online* bankarstva. Točnije, je li uspješnost bankarstva povezana s brojem korisnika *online* bankarstva te je li zadovoljstvo korisnika *online* bankarstvom proporcionalna broju korisnika.

Istraživanje je provedeno na deset najvećih svjetskih banaka te su se banke analizirale kroz kriterij prihoda i općeg zadovoljstva korisnika bankama kako bi se utvrdila povezanost s uspješnosti *online* bankarstva promatranih banaka.

**Ključne riječi:** *online* bankarstvo, mobilno bankarstvo, uspješnost, prihodi, broj korisnika

## Comparing the Performance of Online Banking Worldwide

### **ABSTRACT**

Modern banking technology has significantly transformed the way financial services are delivered and used. Technological progress has brought a number of innovations that improve the efficiency, security and accessibility of banking services. The new technology has become available in all areas of the world, including banking. The development of technology has enabled banks to develop and improve their products and thus provide a wider range of services to a wider range of users. So it's no surprise that online banking has become one of the successful areas where banks are taking their business to the next level. In addition, banks are becoming important in the business world, and consumers in today's world use mobile and online banking. Of course, in addition to these services, customers use other services of the bank such as insurance, credit, savings and the like which ultimately affects their overall satisfaction. The objective of this thesis is to investigate, compare and, on the basis of the research and comparison, conclude how much the bank's revenues are related to the success of online banking. More specifically, is the success of banking related to the number of users of online banking and is the satisfaction of users of online banking proportional to the number of users? The investigation was carried out on the ten largest banks in the world and the banks were analysed through the criteria of income and general customer satisfaction of the banks in order to establish the link with the online banking performance of the banks under review.

**Keywords:** online banking, mobile banking, performance, revenues, number of users

# SADRŽAJ

<b>1. Uvod.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Teorijska obrada i značenje <i>online</i> bankarstva u svijetu .....</b>	<b>3</b>
<b>2. 1. Kanali e-bankarstva .....</b>	<b>4</b>
<b>2. 2. <i>Online</i> bankarstvo kao kanal e - bankarstva .....</b>	<b>7</b>
<b>2. 3. Kriteriji za uspješnost <i>online</i> bankarstva .....</b>	<b>8</b>
<b>3. Metodologija rada .....</b>	<b>10</b>
<b>3. 1. Metode i predmet istraživanja .....</b>	<b>10</b>
<b>3. 2. Sadržaj i strukutra rada .....</b>	<b>10</b>
<b>3. 3. Hipoteze rada .....</b>	<b>11</b>
<b>4. Opis istraživanja i rezultati.....</b>	<b>11</b>
<b>4. 1. Analiza deset najvećih banaka na svijetu prema prihodima u 2022. godini i povezanost s uspješnosti <i>online</i> bankarstva .....</b>	<b>11</b>
4. 1. 1. Industrijska i komercijalna banka Kine .....	11
4. 1. 2. Industrijska banka Kine .....	18
4. 1. 3. J. P. Morgan Chase.....	23
4. 1. 4. Bank of America .....	29
4. 1. 5. Wells Fargo&Co .....	32
4. 1. 6. Citigroup banka.....	35
4. 1. 7. BNP Paribas.....	38
4. 1. 8. HSBC Holding.....	41
4. 1. 9. Santander Banka .....	44
4. 1. 10. China Merchants Bank.....	49
<b>4. 2. Usporedba uspješnosti <i>online</i> bankarstva.....</b>	<b>52</b>
<b>5. Rasprava.....</b>	<b>54</b>
<b>6. Zaključak .....</b>	<b>57</b>
<b>Literatura.....</b>	<b>59</b>
<b>Tablica slika .....</b>	<b>65</b>
<b>Tablica grafova .....</b>	<b>66</b>



## 1. Uvod

U današnjem digitalnom dobu tehnološki napredak ne samo da mijenja način na koji se komunicira i radi, već i način na koji se upravlja svojim financijama. Jedna je od najistaknutijih transformacija razvoj *online* bankarstva, koje omogućava pristup bankarskim uslugama putem interneta. Ovo novo poglavlje u financijskim uslugama donosi sa sobom niz prednosti koje mijenjaju način na koji ljudi upravljaju svojim novcem, obavljaju transakcije i planiraju svoju financijsku budućnost (Pobi, M. 2023.).

*Online* bankarstvo, poznato i kao e-bankarstvo, eliminira potrebu za fizičkim odlascima u banku i pruža korisnicima mogućnost obavljanja bankarske transakcije putem računala, pametnih telefona ili drugih uređaja povezanih s internetom. Od osnovnih funkcija, kao što su provjera stanja računa i plaćanje računa, do kompleksnijih usluga poput investiranja i podnošenja zahtjeva za kredite, *online* bankarstvo omogućava korisnicima kontrolu nad svojim financijama iz udobnosti njihovog doma ili bilo kojeg mjesta s pristupom internetu (Pobi, M. 2023).

Ukratko, *online* bankarstvo nije samo promjena u načinu na koji se koriste bankarske usluge; to je revolucija koja mijenja način na koji se razmišlja o novcu i financijama, postavljajući temelje za budućnost financijskih usluga u digitalnom dobu.

U ovom radu istražiti će se ključni pojmovi vezani za uspješnost *online* bankarstva, analizirati će se i razmotriti poslovanje najvećih banaka svijeta, odnosno njihovo *online* bankarstvo. Analizom poslovanja izabranih banaka utvrdit će se postoji li povezanost uspješnosti *online* bankarstva s uspješnosti poslovanja banaka. Cilj diplomskog rada utvrditi je i analizirati poslovanje deset svjetskih banaka u 2022. godini koristeći različite kriterije te povezati kriterije s uspješnosti *online* bankarstva u promatranim bankama.

Rad je podijeljen u dva dijela. U prvom dijelu rada dan je teorijski pregled promatrane teme, odnosno teorija *online* bankarstva, koji su kanali e-bankarstva te koji su kriteriji za uspješnost *online* bankarstva, odnosno korisničko iskustvo, sigurnost, dostupnost usluga i slično. U drugom dijelu rada dana je kvalitativna i kvantitativna analiza deset najvećih svjetskih banaka kroz ostvarene prihode u 2022. godini te pregled korisnika mobilnog i *online* bankarstva kroz grafičke

prikaze. Također, promatrano je korisničko iskustvo na skali od 1 000 bodova za sve analizirane banke. Na kraju rada dan je zaključak na temelju promatranih podataka te je na temelju zaključka donesena odluka o istinosti zadanih hipoteza rada. Točnije, je li uspješnost bankarstva povezana s brojem korisnika *online* bankarstva te je li zadovoljstvo korisnika *online* bankarstvom proporcionalna broju korisnika.

## 2. Teorijska obrada i značenje *online* bankarstva u svijetu

U ovom poglavlju obradit će se najvažniji kanali elektroničkog bankarstva. Uz navedeno, obradit će se *online* bankarstvo kao dio kanala e-bankarstva i navesti koji su najvažniji kriteriji za uspješnost *online* bankarstva.

*Online* bankarstvo, poznato i kao internetsko bankarstvo ili digitalno bankarstvo, odnosi se na korištenje interneta i digitalnih tehnologija za obavljanje bankarskih usluga. Ova vrsta bankarstva omogućuje korisnicima upravljanje svojim financijama i obavljanje različitih transakcija putem internetske platforme ili mobilne aplikacije, bez potrebe za posjetom fizičkoj poslovnicu banke. Korisnici se mogu prijaviti na svoje bankovne račune putem mrežnih stranica banaka. Ove stranice dizajnirane se kako bi omogućile korisnicima pregled stanja računa, izvršenje prijenosa novca, plaćanje računa, i druge bankarske aktivnosti (Pobi, M. 2023).

Mnoge banke nude mobilne aplikacije koje omogućavaju korisnicima obavljanje bankovnih usluga s pametnih telefona i tableta. Aplikacije često nude iste funkcionalnosti kao i mrežne stranice, s dodatnim prednostima prilagođenim mobilnim iskustvima (Pobi, M. 2023).

*Online* bankarstvo nastavlja se razvijati uvođenjem novih tehnologija poput umjetne inteligencije, *blockchaina* i biometrijskih sigurnosnih metoda. Budućnost *online* bankarstva vjerojatno će uključivati još više personaliziranih usluga, potpuno digitalne banke bez fizičkih poslovnica i dodatno unaprijeđenje sigurnosnih mjera kako bi se zaštitili korisnici. Internet bankarstvo koristi različite sigurnosne protokole kako bi zaštitilo korisničke podatke i transakcije. Ovo uključuje enkripciju podataka, višefaktorsku autentifikaciju, biometrijsku autentifikaciju (poput otiska prsta ili skeniranja lica), te zaštitu od prijevara i napada.

Uz stalni napredak tehnologije, *online* bankarstvo postaje sve važniji dio financijskog života korisnika, pružajući jednostavniji, brži i sigurniji način upravljanja financijama.

## 2. 1. Kanali e-bankarstva

E-bankarstvo omogućava korisnicima pristup bankarskim uslugama putem interneta, a koristi različite kanale kako bi korisnici mogli obavljati svoje transakcije i upravljati svojim financijama. Prema Hrehorović, I. (2023.), najvažniji kanali elektroničkog bankarstva su:

1. **Mrežne stranice banaka:** Većina banaka ima *online* platforme ili mrežne stranice preko kojih korisnici mogu pristupiti svojim računima. Putem mrežnih stranica banaka, korisnici mogu provjeriti stanje računa, obavljati transakcije, postavljati uplate, pregledavati izvode i još mnogo toga.
2. **Mobilne aplikacije:** Mobilne aplikacije banaka omogućavaju korisnicima pristup svojim bankovnim računima putem svojih pametnih telefona ili tableta. Ove aplikacije obično nude iste funkcionalnosti kao i mrežne stranice banaka, ali su prilagođene za mobilne uređaje i često imaju dodatne značajke poput skeniranja čekova, lokacijskih usluga za pronalaženje bankomata i sigurnosnih značajki poput biometrijske autentifikacije.
3. **Bankomati:** Iako su bankomati tradicionalni kanal bankarskih usluga, danas su također povezani s *online* bankarstvom. Korisnici mogu koristiti bankomate za podizanje gotovine, provjeru stanja računa, uplatu novca i druge transakcije povezane s njihovim bankovnim računima.
4. **Telefonsko bankarstvo:** Neki korisnici preferiraju obavljanje bankarskih transakcija putem telefona. Telefonsko bankarstvo omogućava korisnicima da kontaktiraju banku putem telefonskog poziva i obavljaju transakcije ili dobivaju informacije o svojim računima putem interaktivnih glasovnih sustava ili razgovora s bankovnim agentima.
5. **Internet bankarstvo putem klijentskih programa:** Neki korisnici preferiraju korištenje posebnih klijentskih programa koje instaliraju na svojim računalima. Ovi programi omogućuju korisnicima pristup svojim bankovnim računima putem sučelja instaliranog na njihovim računalima, često s naprednijim značajkama i mogućnostima prilagodbe (Hrehorović, I. 2023).

Ovi su kanali e-bankarstva osmišljeni kako bi pružili korisnicima različite opcije za pristup bankarskim uslugama u skladu s njihovim preferencijama i potrebama, nudeći praktičnost, dostupnost i sigurnost u obavljanju financijskih transakcija. Različiti kanali e-bankarskih usluga omogućavaju korisnicima fleksibilnost i pristup bankarskim uslugama na način koji im najviše odgovara. Svaki kanal ima svoje prednosti i specifične funkcionalnosti, a banke često nude

kombinaciju ovih kanala kako bi zadovoljile različite potrebe i preferencije svojih korisnika. Razumijevanje i korištenje ovih kanala može pomoći korisnicima da optimiziraju svoje bankarske aktivnosti i poboljšaju svoje financijsko upravljanje. E-bankarsko okruženje stalno se razvija, a sve većim usvajanjem digitalnih tehnologija, kanali e-bankarskih usluga i njihova funkcionalnost nastavljaju se razvijati.

Prema Hrehorović, I. (2023.) i Vlahović, M. (2022.), kanali e-bankarstva mogu se razviti na sljedeće načine:

### **1. Povezivanje s Fintech rješenjima**

Integracija s Fintech platformama: Banke surađuju s fintech tvrtkama kako bi proširile svoje usluge i poboljšale korisničko iskustvo. Fintech rješenja mogu uključivati alate za upravljanje financijama, pametne investicijske platforme ili usluge digitalnog plaćanja.

Povezivanje putem API-ja: Otvoreni API-ji omogućuju povezivanje različitih financijskih usluga i platformi, čime korisnicima omogućuju pristup širokom spektru financijskih proizvoda iz jedne aplikacije.

### **2. Razvoj umjetne inteligencije i automatizacije**

*Chatbotovi* i virtualni asistenti: Povećanje primjene umjetne inteligencije za poboljšanje korisničke podrške. AI *chatbotovi* mogu pružiti brze odgovore na upite, obraditi jednostavne zahtjeve i poboljšati korisničko iskustvo.

Personalizacija: AI se koristi za analizu korisničkih podataka i pružanje personaliziranih preporuka, poput prilagođenih financijskih savjeta ili ponuda proizvoda.

### **3. Blockchain i kriptovalute**

*Blockchain* tehnologija: Banke istražuju upotrebu *blockchain* tehnologije za poboljšanje sigurnosti transakcija, ubrzanje međunarodnih transfera i smanjenje troškova transakcija.

Kriptovalute: Uvođenje kriptovaluta kao opcije za obavljanje transakcija ili investiranje. Neke banke već nude usluge vezane uz kriptovalute ili omogućuju korisnicima kupovinu i prodaju digitalnih sredstava.

### **4. Biometrijska sigurnost i autentifikacija**

Biometrijska autentifikacija: Primjena biometrijskih metoda poput otiska prsta, skeniranja lica i prepoznavanja glasa za poboljšanje sigurnosti pristupa bankovnim računima i uslugama.

Kontinuirana autentifikacija: Korištenje biometrijskih podataka i drugih metoda za stalnu autentifikaciju tijekom interakcije s bankarskim aplikacijama, čime se dodatno povećava sigurnost.

### **5. Omnikanalna bankarska iskustva**

Integracija kanala: Razvoj rješenja koja omogućuju besprijekoran prijelaz između različitih kanala, kao što su mrežne, mobilne aplikacije i fizičke poslovnice. Korisnici mogu započeti transakciju na jednom kanalu i završiti je na drugom.

Povezivanje sa servisima trećih strana: Uključivanje dodatnih servisa kao što su računovodstveni alati, aplikacije za budžetiranje ili platforme za planiranje financija unutar bankarskih aplikacija.

### **6. Razvoj digitalnih valuta centralnih banaka (CBDC)**

CBDC: Središnje banke širom svijeta istražuju mogućnosti uvođenja digitalnih valuta centralnih banaka koje bi mogle omogućiti brže, sigurnije i učinkovitije financijske transakcije.

Utjecaj na banke i korisnike: CBDC može utjecati na način na koji se obavljaju bankarske transakcije i oblikovati budućnost digitalnog plaćanja.

### **7. Povećana fokusiranost na sigurnost i zaštitu privatnosti**

Napredni sigurnosni protokoli: Banke nastavljaju razvijati napredne sigurnosne mjere kako bi se zaštitili korisnički podaci i transakcije. To uključuje primjenu naprednih enkripcijskih tehnologija i tehnika za otkrivanje prijevara.

Regulativa i usklađenost: Pojačana usklađenost s regulativama kao što su GDPR u Europi ili CCPA u Kaliforniji, kako bi se osigurala zaštita privatnosti korisničkih podataka.

### **8. Usmjerenost na održivo i etično bankarstvo**

Održivi financijski proizvodi: Povećanje ponude financijskih proizvoda koji podržavaju održivost i društveno odgovorne inicijative. Banke nude proizvode koji uključuju ekološki prihvatljive investicije i projekte s pozitivnim društvenim utjecajem.

Transparentnost i etičnost: Povećanje transparentnosti u vezi s načinom na koji banke upravljaju sredstvima i donose odluke u vezi s financijskim proizvodima i uslugama.

### **9. Edukacija i pismenost korisnika**

Financijska edukacija: Povećanje fokusa na obrazovanje korisnika o korištenju digitalnih bankarskih usluga i alata za upravljanje financijama. Banke nude vodiče, *webinare* i alate za poboljšanje financijske pismenosti.

Poboljšanje digitalne pismenosti: Razvoj programa za pomoć korisnicima u savladavanju novih tehnologija i digitalnih platformi.

## **2. 2. *Online* bankarstvo kao kanal e - bankarstva**

*Online* bankarstvo glavni je kanal elektroničkog bankarstva (e-bankarstva), omogućavajući korisnicima pristup bankarskim uslugama putem interneta. To je virtualna platforma koja korisnicima omogućuje obavljanje različitih financijskih transakcija, pregledavanje informacija o svojim računima i upravljanje svojim financijama bez potrebe za fizičkim odlaskom u banku. Prema Weinzierl, V. (2018.), ključni aspekti *online* bankarstva kao kanala e-bankarstva su:

1. **Pristup računima:** Korisnici mogu pristupiti svojim bankovnim računima putem sigurne mrežne stranice banke ili mobilne aplikacije. To im omogućuje provjeru stanja računa, pregledavanje transakcijske povijesti i provjeru dostupnih sredstava.
2. **Transakcije:** *Online* bankarstvo omogućava korisnicima obavljanje različitih vrsta financijskih transakcija putem interneta. To uključuje prijenose novca između vlastitih računa, plaćanja računa, uplate kredita, plaćanja računa i drugo.
3. **Sigurnost:** Sigurnost je ključna komponenta *online* bankarstva. Banke koriste različite metode autentifikacije, kao što su lozinke, tokeni ili biometrijska autentifikacija, kako bi zaštitile korisničke račune od neovlaštenog pristupa i prijevara.
4. **Personalizacija:** *Online* bankarstvo omogućava personalizaciju iskustva korisnika. Banke mogu prilagoditi sučelje korisnika, pružiti preporuke za proizvode i usluge te koristiti podatke o transakcijama kako bi bolje razumjele potrebe i preferencije korisnika.
5. **24/7 pristup:** Jedna je od glavnih prednosti *online* bankarstva dostupnost 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu. Korisnici mogu obavljati transakcije i upravljati svojim računima bilo kada i bilo gdje, što pruža veću fleksibilnost i praktičnost.

*Online* bankarstvo postalo je ključni kanal e-bankarstva zbog svoje praktičnosti, sigurnosti i dostupnosti. Omogućuje korisnicima potpunu kontrolu nad svojim financijama i obavljanje bankarske transakcije brzo i učinkovito putem interneta (Weinzierl, V. 2018).

### 2. 3. Kriteriji za uspješnost *online* bankarstva

Uspješnost *online* bankarstva može se procjenjivati iz različitih perspektiva, a ovisi o različitim kriterijima. U tekstu ispod navodi se nekoliko ključnih kriterija koji se često koriste za procjenu uspješnosti *online* bankarstva prema Prgomet, D. (2020.) i Bogdan, A. R. (2019.):

1. **Korisničko iskustvo:** Prvi kriterij i jedan od najvažnijih za uspješnost *online* bankarstva jest korisničko iskustvo. Platforma za korištenje treba biti intuitivna, jednostavna te prilagođena korisnicima različitih tehničkih vještina. To uključuje brz pristup informacijama, jednostavno obavljanje svakodnevnih transakcija i dobru navigaciju kroz aplikaciju ili mrežnu stranicu banke. Također, pristupačnost na različitim uređajima, uključujući mobilne telefone, tablete i računala te brza i učinkovita podrška putem različitih kanala, kao što su *chat*, telefon i e-pošta.
2. **Sigurnost:** Sigurnost korisnika i njihovih podataka ključna je za uspješnost *online* bankarstva. Platforma treba pružiti visok stupanj zaštite osobnih podataka i financijskih informacija korisnika. To uključuje upotrebu sigurnosnih protokola poput enkripcije podataka i praćenje sumnjivih aktivnosti. Također, osiguranje visokog stupnja šifriranja za zaštitu korisničkih podataka, implementacija višefaktorske autentifikacije za zaštitu pristupa korisničkim računima te zaštita od prijevera, odnosno aktivno praćenje i sprječavanje prijevera kroz napredne sustave detekcije.
3. **Dostupnost i pouzdanost:** Sljedeći kriterij za uspješnost *online* bankarstva jest dostupnost 24 sata na dan, 7 dana u tjednu. Platforma također treba biti pouzdana, s minimalnim vremenom nedostupnosti i brzim odgovorom na zahtjeve korisnika. Sposobnost sustava da podrži velik broj korisnika i transakcija bez usporavanja ili pada sustava.
4. **Raspon usluga:** Uspješno *online* bankarstvo trebalo bi pružiti širok spektar bankarskih usluga koje zadovoljavaju potrebe korisnika. To uključuje ne samo osnovne usluge poput



provjere stanja računa i prijenosa novca, već i naprednije usluge poput upravljanja investicijama, kreditiranja, osiguranja i drugo.

5. **Inovacije i tehnološka naprednost:** Uspješno *online* bankarstvo treba pratiti inovacije i tehnološke trendove kako bi pružilo korisnicima najnovije značajke i funkcionalnosti. To može uključivati integraciju novih tehnologija poput umjetne inteligencije, strojnog učenja, *blockchaina* i drugih. Redovito održavanje sustava i brza implementacija sigurnosnih ažuriranja.
6. **Korisnička podrška:** Kvalitetna korisnička podrška igra ključnu ulogu u uspješnosti *online* bankarstva. Banka treba pružiti korisnicima podršku putem različitih kanala komunikacije, uključujući telefonsku podršku, *chat* podršku, e-poštu ili korisničke centre, kako bi riješila njihove upite ili probleme brzo i učinkovito. Visoka razina zadovoljstva korisnika uslugama banke, izražena kroz recenzije i ankete, daje banci značajnu prednost u odnosu na druge ako su njihovi klijenti zadovoljni te to naglašavaju drugima.

### 3. Metodologija rada

U ovom poglavlju iznesene su metode istraživanja rada i predmet istraživanja rada te je dan kratak pregled sadržaja i poglavlja rada.

#### 3. 1. Metode i predmet istraživanja

Predmet istraživanja rada je uspješnost *online* bankarstva deset najvećih svjetskih banaka te odrediti jesu li banke uspješne i u *online* bankarstvu kao što su uspješne kada se gledaju njihovi prihodi kroz određeno razdoblje. U radu je korištena metoda deskripcije kako bi se opisala povijest promatranih banaka, njihove usluge i izrađeni su grafikoni koji opisuju kretanje njihove dobiti kroz određeno razdoblje. Također, korištena je metoda usporedbe gdje su se uspoređivale najveće svjetske banke svijeta koristeći kriterije prihoda, broj korisnika *online* platformi, odnosno mobilnog i internet bankarstva. Zadovoljstvo korisnika još je jedan kriterij za koji je korištena kvalitativna analiza gdje se ispitivalo zadovoljstvo korisnika na skali od J. D. Power ljestvici od 1 000 bodova koja se temelji na mišljenima korisnika o određenom proizvodu, proizvođaču i slično (dostupno na: <https://www.jdpower.com/business/press-releases/2024-us-retail-banking-satisfaction-study>). Osim kvalitativne, korištena je kvantitativna analiza s kojom su se skupljali podaci o visini prihoda te grafički prikazali kako bi se izvukli zaključci o uspješnosti *online* bankarstva.

#### 3. 2. Sadržaj i strukutra rada

Predmet istraživanja ovog rada jest uspješnost *online* bankarstva u svijetu. U prvom dijelu rada teorijski je obrađen pojam e-bankarstva. Nadalje, istaknuto je koji su to kanali e-bankarstva i koji su najvažniji kriteriji za uspješno *online* bankarstvo. Uz opis istraživanja i rezultate analizirano je deset najvećih banaka kroz njihove prihode u 2022. godini. Izneseni su prihodi poslovanja tijekom višegodišnjeg razdoblja te je najveći fokus izražen na godine kada su banke imale jak rast ili pad dobiti. Grafički je iskazano kretanje dobiti kako bi se lakše vizualno istaknule godine kada su banke imale najveća odstupanja od ostalih godina u promatranom razdoblju. Rasprava i zaključak sadrže kriterije pomoću kojih su banke uspoređivane kako bi se utvrdila uspješnost *online* bankarstva, odnosno prihodi i broj korisnika *online* bankarstva.

### 3. 3. Hipoteze rada

H1: Uspješnost bankarstva povezana je s brojem korisnika *online* bankarstva.

H2: Zadovoljstvo korisnika *online* bankarstvom proporcionalno je broju korisnika.

## 4. Opis istraživanja i rezultati

### 4. 1. Analiza deset najvećih banaka na svijetu prema prihodima u 2022. godini i povezanost s uspješnosti *online* bankarstva

#### 4. 1. 1. Industrijska i komercijalna banka Kine

Industrijska i komercijalna banka Kine (ICBC) (dostupno na: <https://www.icbcltd.com/en/column/1438058326864052245.html>) jedna je od najvećih kineskih banaka i jedna od najvećih banaka na svijetu prema veličini sredstava. Osnovana je 1984. godine u Pekingu kao univerzalna banka. ICBC pruža širok spektar bankarskih proizvoda i usluga, uključujući štednju, zajmove, trgovinu, međunarodna plaćanja, osiguranje, investicije i upravljanje bogatstvom.

ICBC ima dugu povijest suradnje s drugim državama i međunarodnim organizacijama u cilju podrške međunarodnom bankarstvu i trgovini. Također je važna u kineskom financijskom sektoru i surađuje s drugim kineskim bankama i financijskim institucijama.

Ukupna vrijednost aktive ICBC-a iznosi nekoliko milijardi američkih dolara ( $10^{12}$ ).

Prema podacima iz 2021. godine, ICBC je najveća banka na svijetu po aktivi i najveća banka u Kini po sredstvima, depozitima i kreditima. ICBC također ima najveću mrežu poslovnica među svim kineskim bankama s poslovnica širom svijeta (Kotarski, K. 2014).

Yincaitong je platni sustav koji je razvila kineska Industrijska i komercijalna banka Kine 2012. godine (dostupno na: <https://www.icbc.com.cn/en/page/721852493532528684.html>). Yincaitong se fokusira na elektronsko plaćanje i omogućava korisnicima da vrše transakcije preko različitih kanala, uključujući mobilno bankarstvo, internet bankarstvo, POS (*Point of Sale*) terminali i druge.

Ovaj sustav podržava razne načine plaćanja, uključujući plaćanje robe ili usluga, prijenos novca između računa, plaćanje računa i naplatu dugova. Također, Yincaitong nudi i usluge elektronskog računa, što omogućava korisnicima pregledavanje i upravljanje svojim računima *online*.

Yincaitong ima kao osnovni cilj unapređenje digitalizacije i mobilizacije financijskih usluga u Kini. To je jedan od brojnih sličnih platnih sistema koji su razvijeni u Kini u posljednjih nekoliko godina kako bi se zadovoljile potrebe za brzim, sigurnim i praktičnim načinima plaćanja u digitalnom dobu.

Yincaitong je vrlo važan platni sistem u Kini jer je ICBC jedna od najvećih i najutjecajnijih banaka u zemlji. Sistem je posebno popularan u gradovima i regijama gdje ICBC ima snažnu prisutnost.

Korisnici mogu pristupiti Yincaitongu putem mobilnog telefona, mrežne stranice ICBC-a ili prilikom korištenja bankomata. Ovo omogućava korisnicima brzo i lako vršenje plaćanja i prijenos novca, bez potrebe da nose gotovinu sa sobom.

Za ICBC, yincaitong je važan dio njihove strategije digitalne transformacije. Banka neprekidno unaprijeđuje svoje usluge i tehnologiju kako bi korisnicima pružila još više opcija i udobnosti prilikom korištenja njihovih bankarskih usluga. Ovo uključuje poboljšanje sigurnosnih mjera, kao i uvođenje novih funkcionalnosti.

Također je važno istaknuti da je yincaitong jedan od mnogih platnih sistema koji su razvijeni u Kini u posljednjih nekoliko godina kako bi se zadovoljile potrebe za brzim, sigurnim i praktičnim načinima plaćanja u digitalnom vremenu. Ovi sistemi omogućavaju kineskim tvrtkama i potrošačima bolje povezivanje s globalnim sustavom digitalnog plaćanja.

Još jedna od usluga koje nudi banka jest korporativno internetsko bankarstvo, odnosno VIP posluga u sobu (dostupno na: <https://www.icbc.com.cn/en/page/721852493532528684.html>). Ovo se odnosi na vrhunske bankarske usluge koje se pružaju preko interneta klijentima sa statusom VIP u bankama. Ovi klijenti mogu biti velike tvrtke, korporacije, bogati pojedinci i druge organizacije koje imaju visok nivo imovine i poslovne aktivnosti.

Ove VIP usluge obično uključuju:

1. Dodijeljene menadžere računa: Korporativnim klijentima često se dodjeljuju menadžeri računa koji su posvećeni njihovim potrebama, s većim znanjem i iskustvom nego što bi imali obični korisnici.
2. Brže transakcije i prioritetne usluge: klijentima VIP-a obično se pružaju brže transakcije, bez ograničenja ili ograničenja iznosa transakcija i prioritetni pristup bankarskim uslugama.
3. Konzultacije i planiranje financija: banka pruža dodatne usluge kao što su savjeti za investiranje, upravljanje bogatstvom, financijsko planiranje i osiguranje.
4. Prilagođeni bankarski proizvodi: klijentima se mogu ponuditi prilagođeni bankarski proizvodi i usluge koji odgovaraju njihovim specifičnim potrebama, kao što su krediti, hipoteke, investicije i ostale financijske usluge.
5. Sigurnost i diskrecija: osim naprednih sigurnosnih mjera, klijenti VIP-a mogu očekivati i najviši nivo diskrecije kada je riječ o njihovim bankarskim aktivnostima i informacijama.
6. Posebne dogovore: banka može ponuditi posebne dogovore, popuste ili naknade za VIP klijente.
7. Prilagođena korporativna bankarska rješenja: za korporativne klijente, banka može pružiti prilagođena rješenja za korporativno bankarstvo, uključujući plaćanja, upravljanje gotovinom, upravljanje računima i sl.

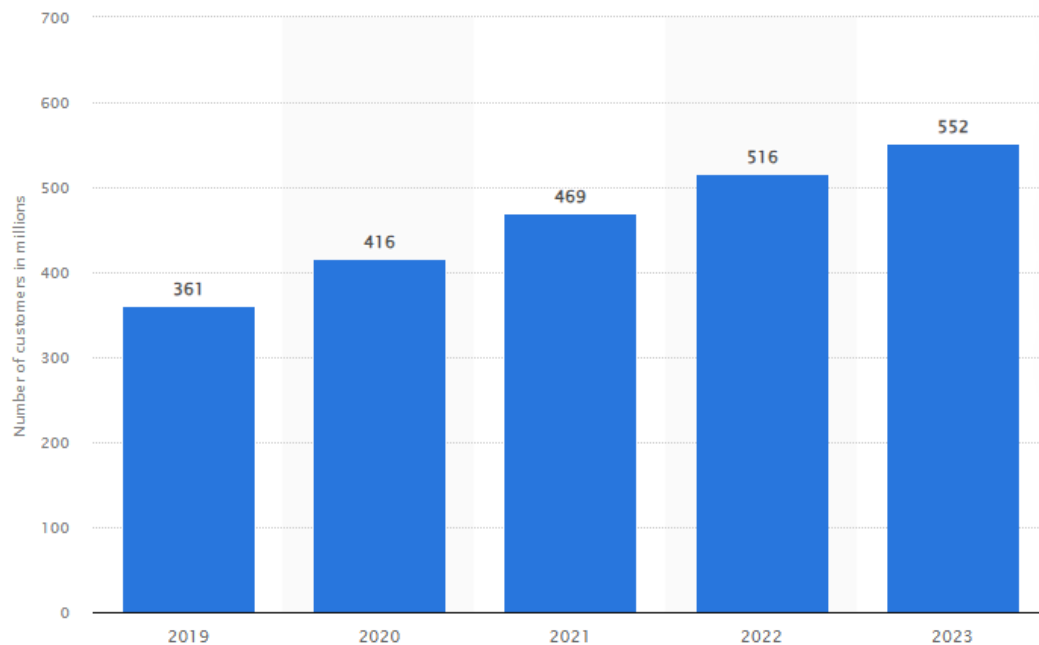
Ove usluge pružaju klijentima više udobnosti, fleksibilnosti i sigurnosti te su često rezervirane za klijente s većim financijskim sredstvima ili poslovnim aktivnostima.

Business Brief (Poslovni pregled) (dostupno na: <https://www.icbc.com.cn/en/page/721852472108023853.html>) je koncizno i jasno sažimanje poslovnih informacija, obično namjenjeno donositeljima odluka u poduzećima, investitorima, analitičarima, regulatornim tijelima ili široj javnosti. On može obuhvatiti različite aspekte poslovanja, uključujući:

1. Financijski rezultati: uključujući kvartalne i godišnje izvještaje o prihodima, dobiti, gubitku, likvidnosti i drugim financijskim pokazateljima.
2. Poslovna strategija i inovacije: pregled inovacija u proizvodima, procesima, tehnologiji i strategiji koja omogućava tvrtki da se razvija i ostane konkurentna.
3. Tržište i konkurencija: prikaz poslovnih trendova, analiza tržišta, konkurentske analize i predviđanja u industriji u kojoj poduzeće posluje.
4. Rizici i prilike: uključujući kratki pregled ključnih rizika koji mogu uticati na poslovanje, kao i mogućnosti za rast i proširenje.
5. Korporativna odgovornost: informacije o politici poduzeća u vezi s okolinom, društvenom odgovornošću i etičkim standardima.
6. Trenutačne teme: uključujući informacije o sadašnjim događajima, akvizicijama, sudskim postupcima, promjenama u upravi i slično.

Poslovni pregled može biti u obliku članka, prezentacije, baze podataka ili jednostavno u elektronskom obliku koji se može dijeliti elektronskom poštom, na mrežnim stranicama ili preko društvenih medija.

Kada je riječ o uspješnosti *online* bankarstva, Industrijska i komercijalna banka Kine zadnjih godina bilježi rast korisnika mobilnog bankarstva. Na sljedećoj slici prikazan je graf koji oslikava kretanje broja korisnika u milijunima.

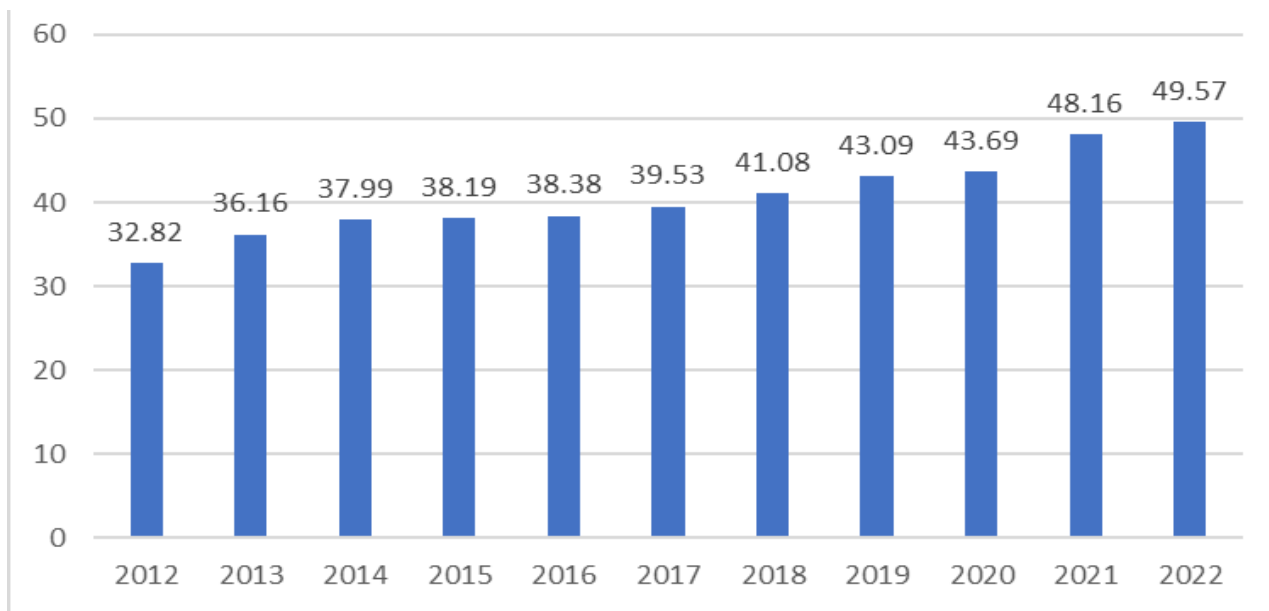


Slika 1. Broj korisnika mobilnog bankarstva u razdoblju od 2019. do 2023. u milijunima

Izvor: Statista, 2023.

Slika 1 prikazuje broj korisnika mobilnog bankarstva Industrijske i komercijalne banke Kine u razdoblju od 2019. do 2023. godine u milijunima. Vidljivo je kako se broj korisnika kontinuirano povećavao kroz promatrano razdoblje te je u 2023. iznosio 552 milijuna. 2019. godine iznosio je 361 milijun, 2020. 416 milijuna korisnika, 2021. 469 milijuna, dok je 2022. godine iznosio 516 milijuna korisnika (dostupno na: <https://www.statista.com/statistics/1420617/industrial-and-commercial-bank-of-china-personal-mobile-banking-customers/>).

Iduća slika prikazuje neto dobit ICBC-a u razdoblju od 2012. do 2022. godine izraženu u milijardama dolara ( $10^9$ ).



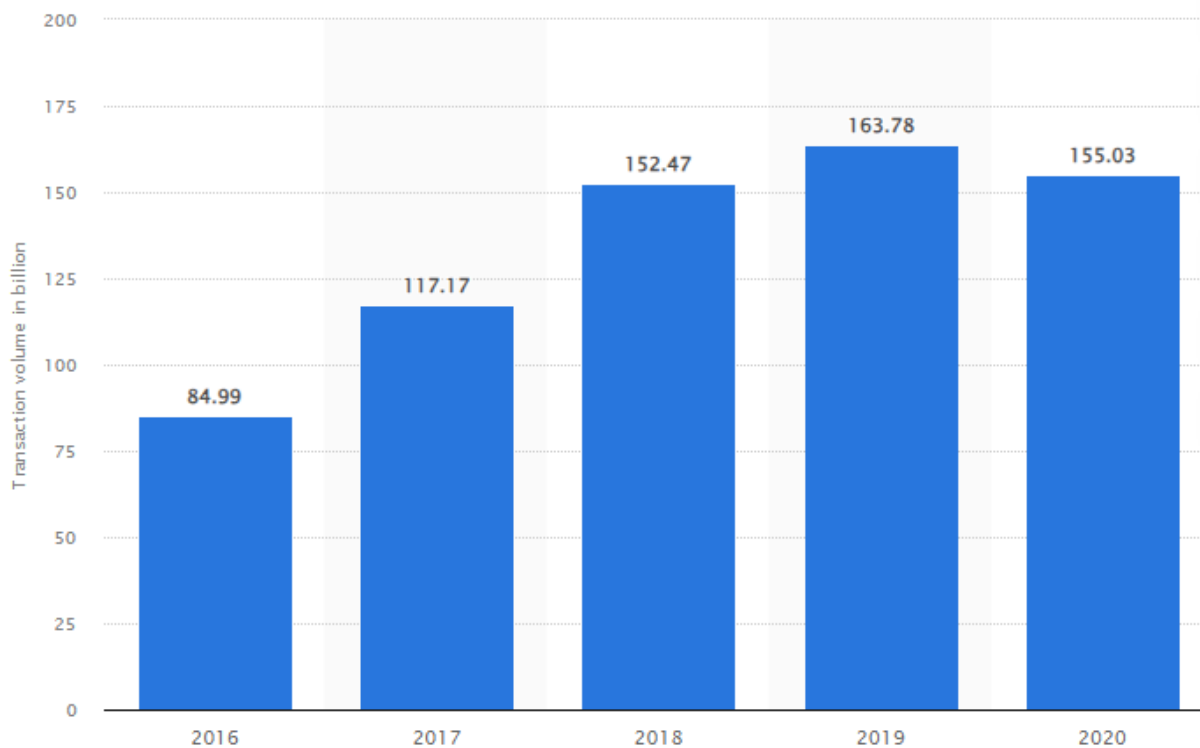
Slika 2. Neto dobit ICBC-a u razdoblju 2012. – 2022. godine

Izvor: Izrada autora prema podacima Statista, 2023.

Slika 2 prikazuje kako je ICBC imao postepeni i lagani rast neto dobiti tijekom desetogodišnjeg razdoblja. Prema podacima Statista iz 2023. godine, ICBC banka, gdje je jedan kineski juan 0, 14 dolara, ostvarila je najveću dobit u 2022. Godini, kada je ta dobit iznosila 49, 57 milijardi dolara (10<sup>9</sup>). Tijekom desetogodišnjeg razdoblja, banka je cijelo vrijeme imala lagani rast, čak i 2020. godine kada je svijet pogodila kriza koronavirusa. Najveći rast dobiti u odnosu na prethodnu godinu imala je 2021. godine kada je dobit u odnosu na prethodnu 2020. godinu skočila za čak 4, 47 milijardi američkih dolara (10<sup>9</sup>).

Na sljedećem grafu prikazano je kretanje broja transakcija *online* bankarstvom u Kini od 2016. do 2020. godine u milijardama (10<sup>9</sup>).





Slika 3. Broj transakcija *online* bankarstvom u Kini od 2016. do 2020. izražena u milijardama dolara ( $10^9$ )

Izvor: Statista 2021.

Slika 4 prikazuje kretanje transakcija *online* bankarstvom u razdoblju od 2016. do 2020. godine. Vidljivo je kako su transakcije imale kontinuirani rast od 2016. do 2019. godine. Najveći broj transakcija ostvaren je 2019. godine kada je provedeno 163, 78 milijardi ( $10^9$ ) transakcija, a najmanji broj provedenih transakcija dogodio se 2016. godine, odnosno 84, 99 milijardi ( $10^9$ ) transakcija 2020. godine broj transakcija je pao s 163, 78 na 155, 03 milijardi ( $10^9$ ) uslijed pandemije koronavirusa (dostupno na: <https://www.statista.com/statistics/1248671/china-volume-of-online-banking-transactions/>).

#### 4. 1. 2. Industrijska banka Kine

China Construction Bank Corp., odnosno Industrijska banka Kine (CCB) (dostupno na: <https://www.ccb.com/cn/home/indexv3.html#>) jedna je od četiri velike banke u Narodnoj Republici Kini. Osnovana 1954. godine. Jedna je od najvećih i najutjecajnijih banaka ne samo u Kini nego i na globalnoj razini. CCB nudi širok raspon bankarskih proizvoda i usluga, uključujući korporativno bankarstvo, osobno bankarstvo, rizničke operacije, upravljanje imovinom i investicijsko bankarstvo.

CCB igra ključnu ulogu u financiranju raznih infrastrukturnih projekata, građevinskih pothvata i drugih velikih gospodarskih inicijativa u Kini. Također služi kao važan financijski posrednik za domaću i međunarodnu trgovinu i investicijske aktivnosti (Kotarski, K. 2014).

China Construction Bank Corp. (CCB) nudi širok raspon financijskih usluga svojim klijentima, kako u Kini tako i u inozemstvu. Neke od ključnih usluga koje pruža CCB uključuju (dostupno na: <http://www.ccb.com/eng/home/index.shtml>):

1. Bankarstvo za građane: CCB pruža razne bankarske usluge za građane, uključujući štedne račune, tekuće račune, debitne i kreditne kartice, osobne zajmove, hipoteke i potrošačko financiranje.
2. Korporativno bankarstvo: CCB nudi sveobuhvatna bankarska rješenja za tvrtke, uključujući korporativno kreditiranje, financiranje trgovine, upravljanje gotovinom, usluge riznice i korporativne savjetodavne usluge.
3. Investicijsko bankarstvo: CCB pruža usluge investicijskog bankarstva kao što su preuzimanje vrijednosnih papira, početne javne ponude (IPO), savjetovanje pri spajanjima i akvizicijama (M&A), financiranje dionicama i dugom te financijsko restrukturiranje.
4. Upravljanje imovinom: CCB nudi usluge upravljanja imovinom institucionalnim i pojedinačnim klijentima, uključujući upravljanje imovinom, upravljanje portfeljem, investicijske fondove i savjetodavne usluge za ulaganja.
5. Međunarodno bankarstvo: CCB je globalno prisutan i pruža međunarodne bankarske usluge, uključujući financiranje prekogranične trgovine, devizne usluge, međunarodne doznake i *offshore* bankarske usluge.
6. Poslovi riznice: CCB se bavi rizničkim poslovima, uključujući trgovanje devizama, upravljanje kamatnim rizikom i upravljanje investicijskim portfeljem banke.

7. Usluge osiguranja: CCB nudi različite proizvode osiguranja, uključujući životno osiguranje, osiguranje imovine, zdravstveno osiguranje i druge usluge povezane s osiguranjem.
8. Usluge financijskog savjetovanja: CCB pruža usluge financijskog savjetovanja klijentima o pitanjima kao što su planiranje ulaganja, upravljanje rizicima i financijsko savjetovanje.
9. Elektroničko bankarstvo: CCB nudi usluge elektroničkog bankarstva, uključujući internetsko bankarstvo, mobilno bankarstvo, usluge bankomata i druga rješenja za digitalno bankarstvo za klijente.

Ovo su neke od primarnih usluga koje nudi China Construction Bank Corp., ali banka može ponuditi dodatne specijalizirane usluge na temelju potreba klijenata i potražnje na tržištu.

1. Upravljanje imovinom: CCB nudi usluge upravljanja imovinom prilagođene potrebama pojedinaca visoke neto vrijednosti i institucionalnih klijenata. Te usluge mogu uključivati investicijske savjete, financijsko planiranje i prilagođena investicijska rješenja.
2. Privatno bankarstvo: Za imućne klijente CCB može ponuditi usluge privatnog bankarstva, pružanje personaliziranih financijskih usluga, upravljanje ulaganjima i ekskluzivne bankarske povlastice.
3. Internetsko trgovanje: CCB klijentima nudi platforme za internetsko trgovanje za trgovanje dionicama, obveznicama, uzajamnim fondovima i drugim vrijednosnim papirima u zemlji i inozemstvu.
4. Kreditne usluge: Osim osobnih zajmova i hipoteka, CCB nudi niz kreditnih proizvoda uključujući kreditne linije, prekoračenja i kreditne kartice za pojedince i tvrtke.
5. Financiranje lanca opskrbe: CCB olakšava financiranje lanca opskrbe za korporativne klijente, pomažući im da optimiziraju obrtni kapital, upravljaju likvidnošću i poboljšaju učinkovitost u svojim operacijama u lancu opskrbe.
6. Zeleno financiranje: Kao dio svoje predanosti održivosti, CCB može ponuditi zelena rješenja financiranja za podršku ekološki prihvatljivim projektima i inicijativama, kao što su projekti obnovljive energije, zelena infrastruktura i ekološki prihvatljive tehnologije.
7. Usluge međunarodne trgovine: CCB pruža sveobuhvatan paket usluga međunarodne trgovine, uključujući akreditive, financiranje trgovine, dokumentarne zbirke i financiranje izvoza/uvoza za olakšavanje prekograničnih trgovinskih transakcija.

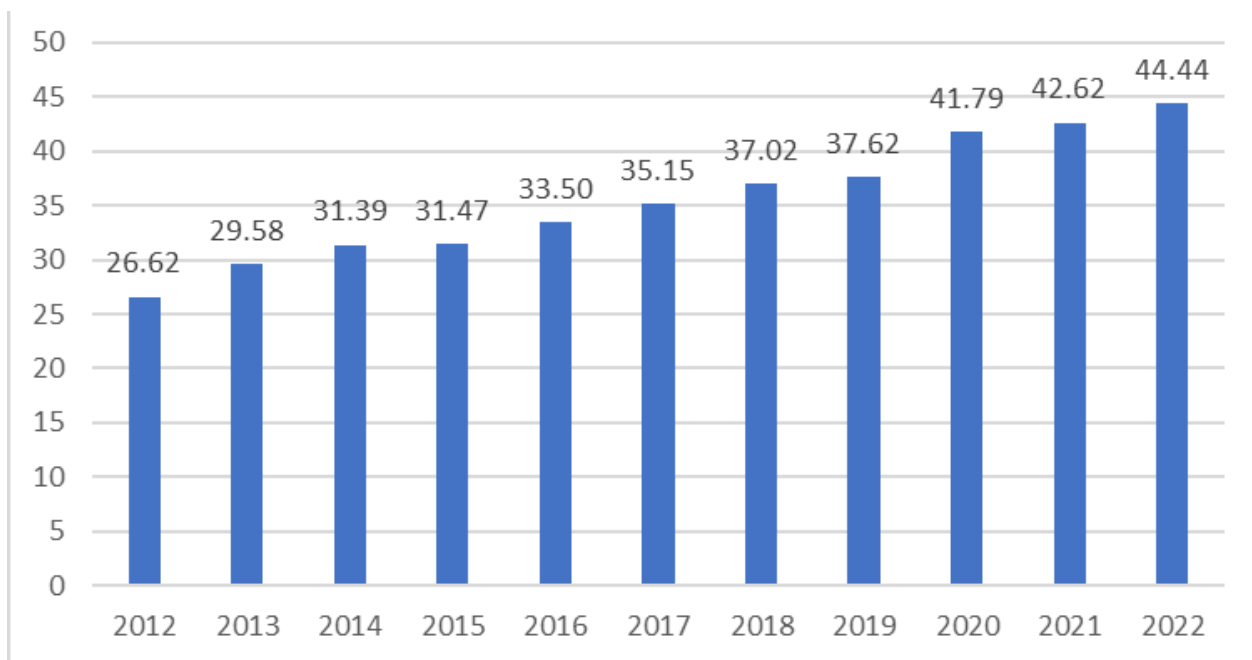
8. Digitalne inovacije: CCB kontinuirano ulaže u digitalne inovacije kako bi poboljšao korisničko iskustvo i učinkovitost. To uključuje razvoj inovativnih rješenja za digitalno bankarstvo, korištenje tehnologija kao što su umjetna inteligencija (AI), *blockchain* i analitika velikih podataka.
9. Usluge upravljanja rizicima: CCB nudi rješenja za upravljanje rizicima kako bi klijentima pomogla identificirati, procijeniti i ublažiti različite financijske rizike, uključujući kreditni rizik, tržišni rizik, operativni rizik i rizik usklađenosti.
10. Financiranje obrazovanja: CCB može pružiti specijalizirane opcije financiranja troškova obrazovanja, kao što su studentski zajmovi, planovi štednje za obrazovanje i rješenja za financiranje školarina.
11. Usluge vlade i javnog sektora: CCB može ponuditi specijalizirane bankarske usluge prilagođene potrebama vladinih agencija, organizacija javnog sektora i poduzeća u državnom vlasništvu, uključujući upravljanje riznicom, javne financije i državne bankovne usluge.

Jedna od usluga koju nudi CCB banka je *Long Card Network* (dostupno na: [https://www.ccb.com/eng/corporate/personal/long\\_card\\_services/about\\_long\\_card\\_network/index.shtml](https://www.ccb.com/eng/corporate/personal/long_card_services/about_long_card_network/index.shtml)). Ovo je nacionalna mreža odobrena za *offshore* operacije. Mreža je namijenjena za obradu transakcija temeljenih na dugim karticama, a osmišljena je za poboljšanje okruženja primjene, brzine autorizacije i sigurnosti kartice, kao i za postizanje procesa u stvarnom vremenu i automatskih prijenosa takvih transakcija unutar banke.

Osnovana u srpnju 1997., *Long Card Network* povezana je s Nacionalnim bankovnim centrom za razmjenu podataka o karticama u srpnju 2000. S obzirom na čvršće turističke i trgovinske veze između kopna, Hongkonga i Makaa od 21. stoljeća, CCB je uspješno pokrenuo svoje povjerene operacije duge kartice denominirane u renminbiju u Hong Kongu 18. siječnja 2004., CCB je postala jedna od banaka na kopnu koja nudi ovu vrstu usluga kreditnih kartica. Kasnije, 29. travnja, banka je pokrenula posredničko poslovanje u kopnenom dijelu za kartice denominirane u renminbiju izdane u Hong Kongu. Time je ostvarena prekogranična, zamjenjiva usluga kartica denominiranih u renminbiju između kopna i Hong Konga. Od tada je CCB pokrenuo poslovanje s bankovnim karticama u 45 zemalja i gradova, uključujući Macau, Singapur i Koreju, putem sustava inozemnih transakcija *China UnionPay*.

S filozofijom usmjerenom na kupca, CCB-ova *Long Card Network* proteklih je godina prošla niz nadogradnji sustava i optimizacije funkcija kao odgovor na stalno promjenjivu potražnju tržišta i klijenata. Sa svojim izvrsnim mrežnim okruženjem, naprednim dizajnom sustava, širokom pokrivenošću i kvalitetnom uslugom, mreža je vlasnicima više od 240 milijuna dugih kartica osigurala zdravo okruženje kartične primjene, olakšavajući banci brzi razvoj kartičnog poslovanja.

Na sljedećoj slici prikazana je neto dobiti CCB banke kroz desetogodišnje razdoblje izražena u milijardama američkih dolara ( $10^9$ ).

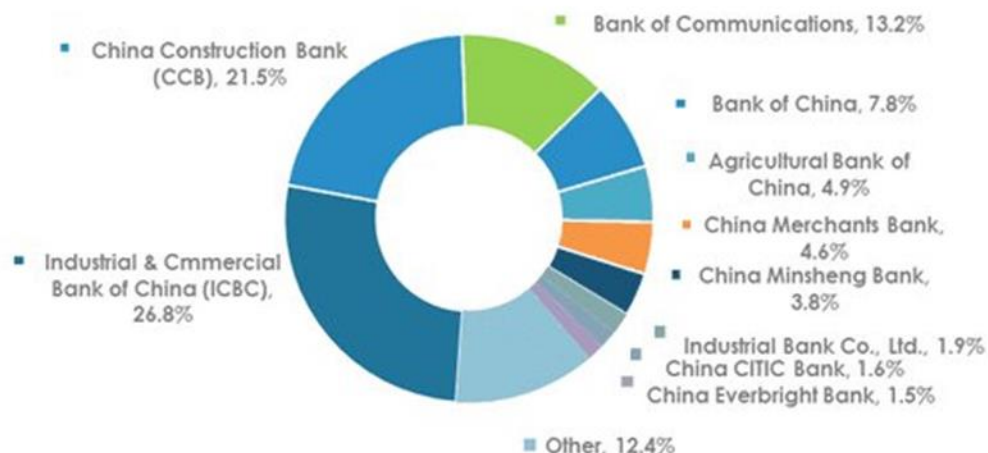


Slika 4. Neto dobit CCB banke od 2012. do 2022. godine

Izvor: Izrada autora prema podacima Statista, 2023.

Slika 4 prikazuje kretanje neto dobiti CCB banke u razdoblju od 2012. godine do 2022. godine. Vidljivo je kako je banka imala konstantan rast dobiti u promatranom razdoblju. Najveću dobit ostvarila je 2022. godine kada je ostvarila oko 44,44 milijardi američkih dolara ( $10^9$ ), a najmanju 2012. godine, odnosno 26,62 milijardi ( $10^9$ ) američkih dolara.

Iduća slika prikazuje udio na tržištu prema količini transakcija mobilnim bankarstvom u 2017. godini.



Slika 5. Udio na tržištu prema transakcijama mobilnim bankarstvom u Kini u 2017. godini

Izvor: X internet, 2018.

Slika 3 prikazuje tržišni udio banaka u Kini prema transakcijama mobilnim bankarstvom u 2017. godini. Vidljivo je kako najveći udio ima Industrijska i komercijalna banke Kine s udjelom od 26, 8 % što znači da je najveći broj transakcija mobilnim bankarstvom u 2017. ostvarila Industrijska i komercijalna banke Kine. Iduća je Industrijska banka Kine s udjelom od 21, 5 % te tako zauzima drugo mjesto. Bank of Communications treća je koja ima nešto više od 13 % udjela. Od ostalih banaka važno je istaknuti China Merchants Bank koja ima 4, 6 % posto od ukupnog udjela na tržištu (dostupno na: <https://x.com/ChinaInternet/status/1012004138949980160>).

#### 4. 1. 3. J. P. Morgan Chase

J. P. Morgan Chase & Company (dostupno na: <https://www.jpmorgan.com/about-us>) jedna je od najvećih svjetskih financijskih institucija, sa sjedištem u New Yorku. Osnovana je spajanjem J. P. Morgana & Co. i Chase Manhattana Corporation 2000. godine. Ova financijska institucija pruža širok spektar bankarskih usluga i financijskih proizvoda, uključujući investicijsko bankarstvo, upravljanje imovinom, komercijalno bankarstvo, hipotekarne usluge, privatno bankarstvo i kartične usluge.

Osnovan 1799. godine od strane Johna Pierponta Morgana, J. P. Morgan stekao je reputaciju kao jedna od najmoćnijih financijskih institucija u povijesti Sjedinjenih Američkih Država. Chase Manhattan Corporation bila je druga važna financijska institucija s bogatom poviješću prije spajanja s J. P. Morganom.

J. P. Morgan Chase posluje diljem svijeta s velikim utjecajem u bankarskom sektoru. Njegova globalna mreža obuhvaća mnoge zemlje i regije, pružajući širok spektar usluga klijentima diljem svijeta. J. P. Morgan Chase ima nekoliko poslovnih segmenata, uključujući korporativno i investicijsko bankarstvo, komercijalno bankarstvo, upravljanje imovinom i privatno bankarstvo. Kroz ove segmente, pruža različite financijske proizvode i usluge za korporacije, institucionalne investitore, mala i srednja poduzeća te privatne klijente.

Kao lider u financijskoj industriji, J. P. Morgan Chase često istražuje i implementira nove tehnologije kako bi poboljšao svoje usluge.

J. P. Morgan Chase & Co. pruža širok spektar usluga u bankarstvu, financijama i investicijama (dostupno na: <https://www.jpmorgan.com/industries-we-serve>).

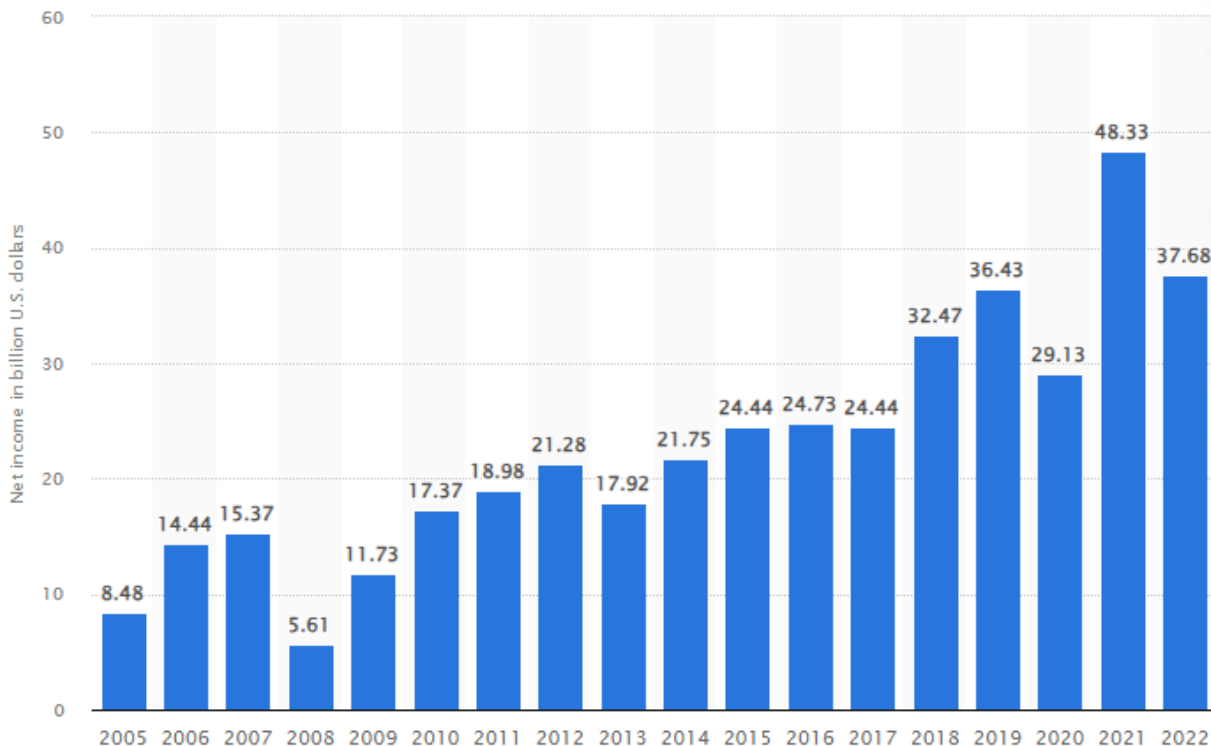
1. Investicijsko bankarstvo: Pružanje usluga poput financiranja poduzeća, savjetovanja o fuzijama i akvizicijama, upravljanja kapitalom i trgovine vrijednosnim papirima korporacija, institucionalnim investitorima i vladama.
2. Komercijalno bankarstvo: Usluge depozita, kreditiranja, upravljanja gotovinom i platnih usluga za korporacije, mala i srednja poduzeća te institucionalne klijente.
3. Upravljanje imovinom: Upravljanje investicijskim portfeljima, pružanje savjetodavnih usluga o investicijama i upravljanje mirovinskim fondovima i drugim institucionalnim investicijama.

4. Privatno bankarstvo: Pružanje personaliziranih bankarskih i investicijskih usluga bogatim pojedincima, obiteljima, dobrotvornim organizacijama i institucionalnim investitorima.
5. Hipotekarne usluge: Ponuda različitih vrsta hipotekarnih proizvoda i usluga, uključujući hipoteke za kupnju domova, refinanciranje, građevinske kredite i komercijalne hipoteke.
6. Kartične usluge: Izdavanje kreditnih kartica, debitnih kartica i platnih rješenja za pojedince, korporacije i institucionalne klijente.
7. Financijsko savjetovanje: Pružanje savjeta o financijskom planiranju, investicijama, osiguranju, porezima i ostalim financijskim pitanjima klijentima širom svijeta.
8. Trgovina i investicijski proizvodi: Pružanje pristupa raznim tržištima, investicijskim proizvodima i financijskim instrumentima, uključujući dionice, obveznice, robu, valute i derivatne proizvode.

Ove usluge omogućuju J. P. Morgan Chase & Co. da zadovolji potrebe raznovrsnog spektra klijenata, od pojedinaca do velikih korporacija, pružajući im podršku u bankarstvu, financijama i investicijama.



Na sljedećoj slici prikazana je neto dobit banke u razdoblju od 2005. do 2022. godiune izražena u milijardama američkih dolara ( $10^9$ ).



Slika 6. Neto dobit J. P. Morgan & Co u razdoblju od 2005. do 2022. godine

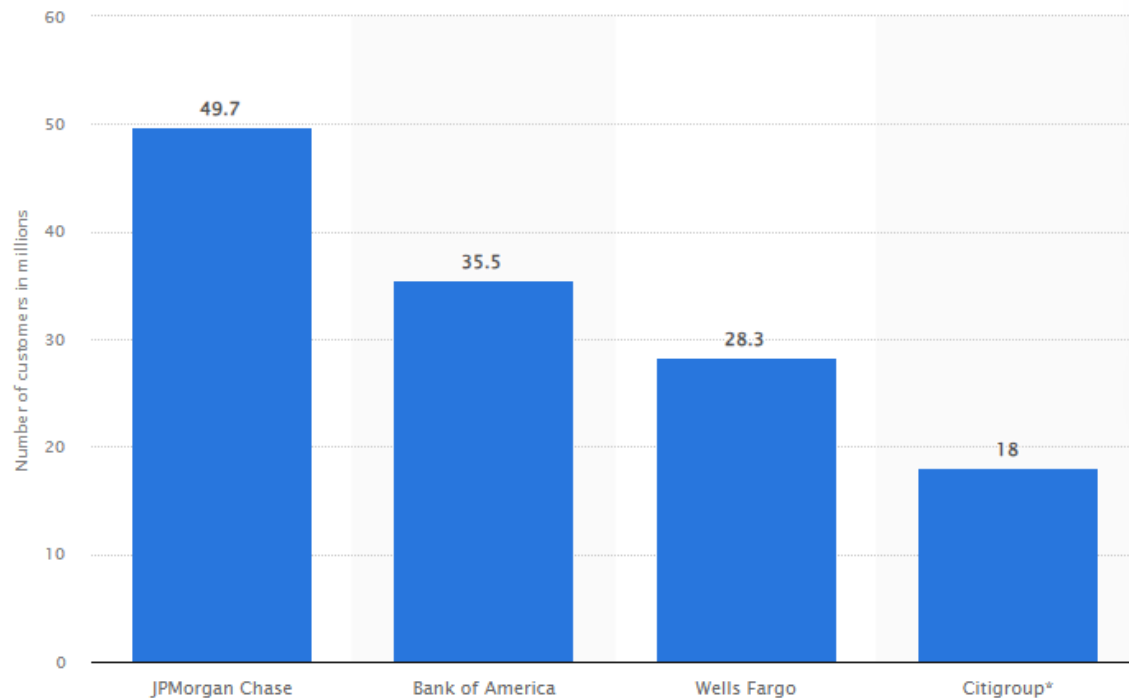
Izvor: Statista, 2023.

Slika 6 prikazuje ostvarenu dobit J. P. Morgan & Co u razdoblju od 2005. do 2022. godine. Banka je doživjela velik pad dobiti 2022. i 2020. zbog kazni koje su morali platiti nadležnim kontrolama. J. P. Morgan platila je 920 milijuna dolara u rujnu 2020. godine kako bi riješila optužbe za manipulaciju tržištem plemenitih metala i državnih obveznica. Američka Komisija za trgovinu robnim futuresima (CFTC), Ministarstvo pravde (DOJ) i Komisija za vrijednosne papire (SEC) kaznili su banku zbog upotrebe tehnike poznate kao *spoofing* za manipulaciju tržišnim cijenama. U rujnu 2021. godine, SEC je kaznio J. P. Morgan sa 125 milijuna dolara zbog nedostataka u internim kontrolama i neadekvatnog vođenja evidencija, što je uključivalo neuspjeh u praćenju komunikacija zaposlenika putem osobnih uređaja.

Ove kazne ilustriraju različite vrste nepravilnosti koje su dovele do pravnih i financijskih posljedica za J. P. Morgan Chase. Banka je poduzela različite mjere za poboljšanje svojih unutarnjih kontrola i usklađivanje s propisima kako bi spriječila slične probleme u budućnosti. Međutim, to nisu jedine kazne koje je banka platila. U studenom 2016. godine, J. P. Morgan pristala je platiti 264 milijuna dolara kako bi riješila optužbe da je prekršila Zakon o korupciji u inozemstvu (FCPA) zapošljavanjem prijatelja i rođaka kineskih dužnosnika kako bi dobila unosne ugovore i poslovne prednosti. U 2013. godini, J. P. Morgan platila je ukupno 13 milijardi dolara kako bi riješila optužbe vezane za prodaju loših hipotekarnih vrijednosnih papira koje su pridonijele financijskoj krizi 2008. godine. Ovo je bila jedna od najvećih kazni u povijesti SAD-a za banku. J. P. Morgan Chase ostvarila je rekordnu dobit u 2021. godini, što je odraz snažnog poslovanja banke i oporavka ekonomije nakon pandemije koronavirusa. J. P. Morgan Chase prijavila je neto dobit od 48, 3 milijarde dolara za cijelu 2021. godinu, što je značajan porast u odnosu na prethodnu godinu.

Ukupni prihodi za 2021. godinu iznosili su oko 121, 6 milijardi dolara, vođeni snažnim rezultatima u segmentima investicijskog bankarstva, trgovanja i upravljanja imovinom (dostupno na: <https://www.dividend.com/dividend-education/a-brief-history-of-jp-morgans-massive-fines-jpm/>).

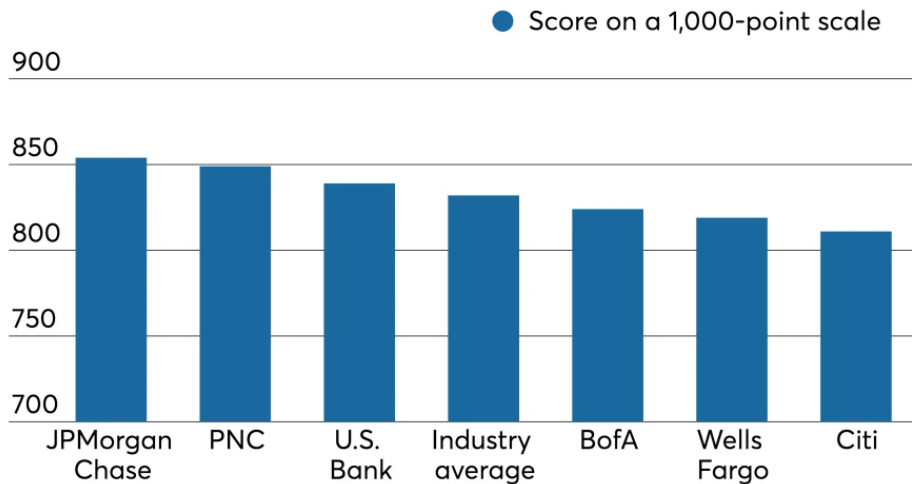
Na sljedećoj slici prikazan je broj korisnika *online* bankarstva u Americi na primjeru četiri najveće banke.



Slika 7. Korisnici *online* bankarstva u Americi

Izvor: Statista, 2023.

Slika 7 prikazuje broj korisnika *online* bankarstva u 2022. godini na primjeru četiri najveće banke u Americi. Vidljivo je kako J. P. Morgan ima najveći broj korisnika *online* bankarstva iako se suočila s teškim optužbama godinu prije. J. P. Morgan prednjači sa 49, 7 milijuna korisnika, dok je Bank of America druga s 35, 5 milijuna korisnika. Wells Fargo je idući na listi sa 28, 3 milijuna, dok je Citigroup zadnja s 18 milijuna korisnika *online* bankarstva (dostupno na: <https://www.statista.com/statistics/660416/mobile-banking-customer-numbers-of-banks-usa/>).



Slika 8. Zadovoljstvo klijenata uslugama određene banke na skali od 1 000 bodova 2020. godine.

Izvor: American banker, 2020.

Slika 8 prikazuje zadovoljstvo klijenata uslugama banke izraženo bodovima na skali od 1 000 bodova. Evidentno je kako je najveći broj bodova ostvarila banka J. P. Morgan Chase od 854 bodova od ukupno 1 000. Iduća je PNC banka koja je ostvarila 849 bodova, slijedi U. S. Bank koja ima 839 bodova, što prikazuje da su ove banke iznad prosjeka od 830 bodova. Bank of America, Wells Fargo i Citigroup imaju nešto manje bodova od prosjeka, odnosno Bank of America je ostvarila 824 boda, Wells Fargo 822, dok je Citigroup ostvarila 815 bodova (dostupno na: <https://www.americanbanker.com/news/jpmorgan-chase-ranks-no-1-in-customer-satisfaction-jd-power>).

#### 4. 1. 4. Bank of America

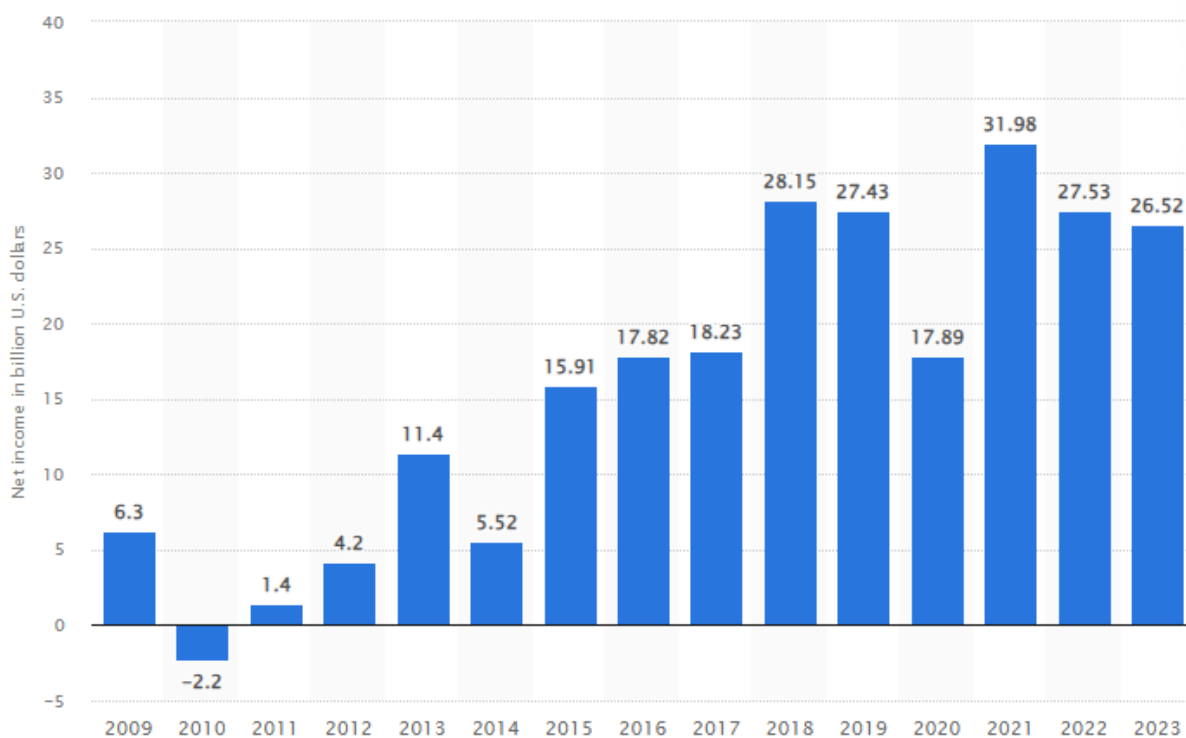
Bank of America jedna je od najvećih i najutjecajnijih financijskih institucija u Sjedinjenim Američkim Državama.

Bank of America osnovana je 1904. godine kao Bank of Italy u San Franciscu, a kasnije je preimenovana u Bank of America. Tijekom godina, Bank of America stekla je i spojila se s mnogim drugim bankama i financijskim institucijama, postajući jedna od najvećih banaka u Americi (James, M., & James, B. R. 2002).

Bank of America posluje u preko 35 zemalja diljem svijeta i pruža raznolike financijske usluge klijentima širom svijeta. Njena globalna mreža uključuje različite sektore financija, uključujući investicijsko bankarstvo, upravljanje imovinom, komercijalno bankarstvo i osobno bankarstvo.

Bank of America nudi širok spektar financijskih usluga i proizvoda, uključujući račune štednje, tekuće račune, kreditne kartice, hipoteke, auto kredite, investicijske račune, mirovinske račune, upravljanje imovinom i još mnogo toga. Nadalje, Bank of America je među vodećim bankama u usvajanju digitalnih tehnologija i pružanju *online* i mobilnih bankarskih usluga. Nudi razne aplikacije i platforme za upravljanje računima, plaćanja, prijenose sredstava i financijsko planiranje. Također, Bank of America posvećena je društveno odgovornom poslovanju i održivom razvoju. Aktivno podržava razne inicijative te daje savjete koje promiču inkluzivnost, održivost, obrazovanje i borbu protiv klimatskih promjena (Hearit, L. B. 2018.).

Iduća slika prikazuje ostvarenu neto dobit Bank of America u razdoblju od 2009. do 2023. Godine izražena u milijardama američkih dolara ( $10^9$ ).



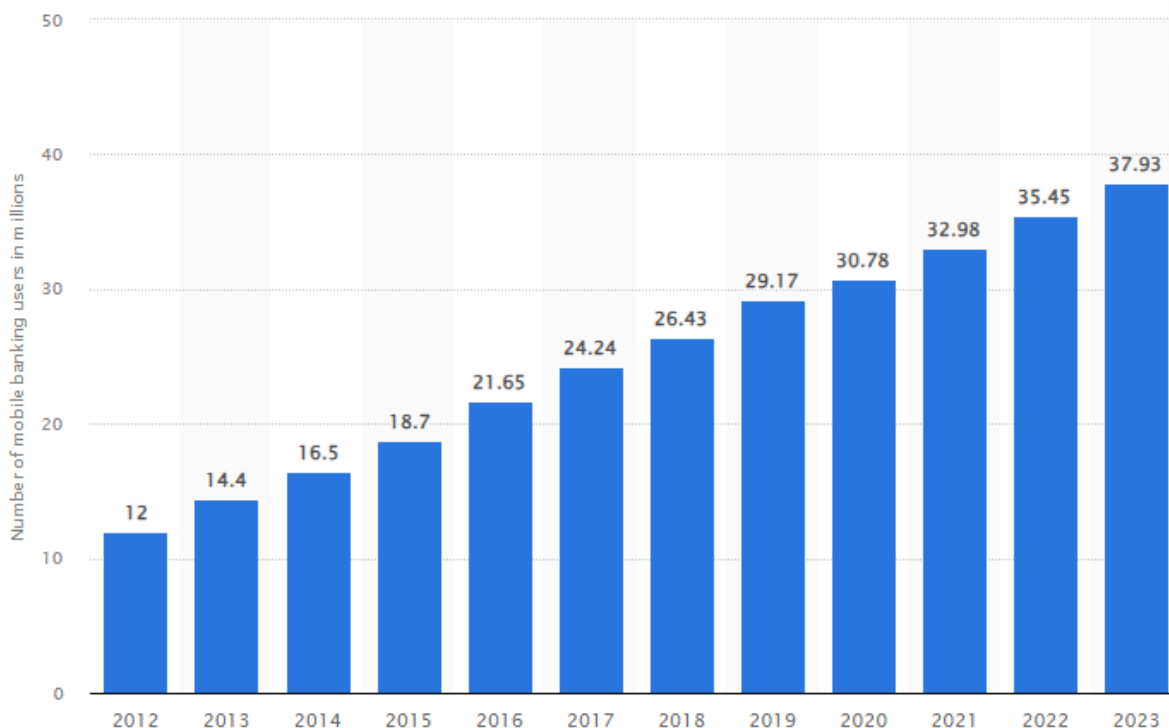
Slika 9. Kretanje dobiti Bank of America od 2009. do 2023. godine izražena u milijardama američkih dolara ( $10^9$ )

Izvor: Statista, 2023.

Bank of America, kao jedna od vodećih financijskih institucija u SAD-u, također je imala značajnu i izazovnu 2020. godinu, obilježenu pandemijom koronavirusa koja je utjecala na globalnu ekonomiju i financijska tržišta. S tim, banka je doživjela pad dobiti za gotovo 10 milijardi dolara u odnosu na 2019. godinu. U idućim godinama, banka je uspjela vratiti dobiti na razinu prijašnjih ostvarenih dobiti. Kao i J. P. Morgan, Bank of America suočavala se s kaznama. Bank of America i druge banke bile su pod istragom i primile su kazne zbog propusta u sprječavanju pranja novca. Financijske institucije, uključujući Bank of America, bile su pod istragom zbog sumnji u manipulaciju različitim tržištima. 2010. godine banka je plaćala kazne zbog sumnje u pranje novca, te se još uvijek oporavljala od krize 2008. godine. Iako se neki slučajevi mogu protezati tijekom više godina, 2020. je bila godina u kojoj su se nastavile izricati kazne ili postizati nagodbe u nekim od tih slučajeva. Bank of America i druge banke suočile su se s regulatornim istragama i kaznama zbog nepoštivanja propisa o zaštiti potrošača, uključujući praksu nepravednih ili obmanjujućih

kreditnih praksi (dostupno na: <https://thefintechtimes.com/bank-of-america-has-accumulated-82-9-billion-in-fines-since-2000-brokerchooser-study-finds/>).

Na idućoj slici prikazano je kretanje korisnika mobilnog bankarstva Bank of America u razdoblju od 2012. do 2023. godine izražena u milijunima.



Slika 10. Kretanje broja korisnika mobilnog bankarstva Bank of America od 2012. do 2023. godine

Izvor: Statista, 2023.

Slika 10 prikazuje kretanje broja korisnika mobilnog bankarstva Bank of America. Vidljivo je kako broj korisnika raste iz godinu u godinu te je najveći broj korisnika 2023. godine kada banka ima 37,93 milijuna korisnika. Najmanji je broj korisnika imala 2012. godine, ali broj korisnika je imao konstantan rast u zadnjih 10 godina. Jasno je kako banka ulaže svoja sredstva u poboljšanje usluge te je s tim njihov broj korisnika iz godine u godinu veći. Iako je banka imala razne troškove kada su u pitanju kazne i penali, ulaganje u mobilno i *online* bankarstvo nije izostalo (dostupno na: <https://www.statista.com/statistics/592965/mobile-banking-users-of-bank-of-america/>).

#### 4. 1. 5. Wells Fargo & Co

Wells Fargo & Company Bank još je jedna od najvećih i najpoznatijih financijskih institucija u Sjedinjenim Američkim Državama.

Wells Fargo osnovan je 1852. godine u San Franciscu kao Wells, Fargo & Co., poznat po pružanju financijskih usluga, uključujući bankarstvo, ekspresnu poštu i prijevoz putem diljem zapadne Amerike. Danas je Wells Fargo jedna od najstarijih banaka u SAD-u s dugom poviješću i bogatim naslijeđem. Wells Fargo posluje širom SAD-a i ima znatan utjecaj na američkom tržištu. Također pruža različite financijske usluge i proizvode diljem svijeta putem svoje međunarodne mreže poslovanja i partnerstava (Bank, W. F. 2007).

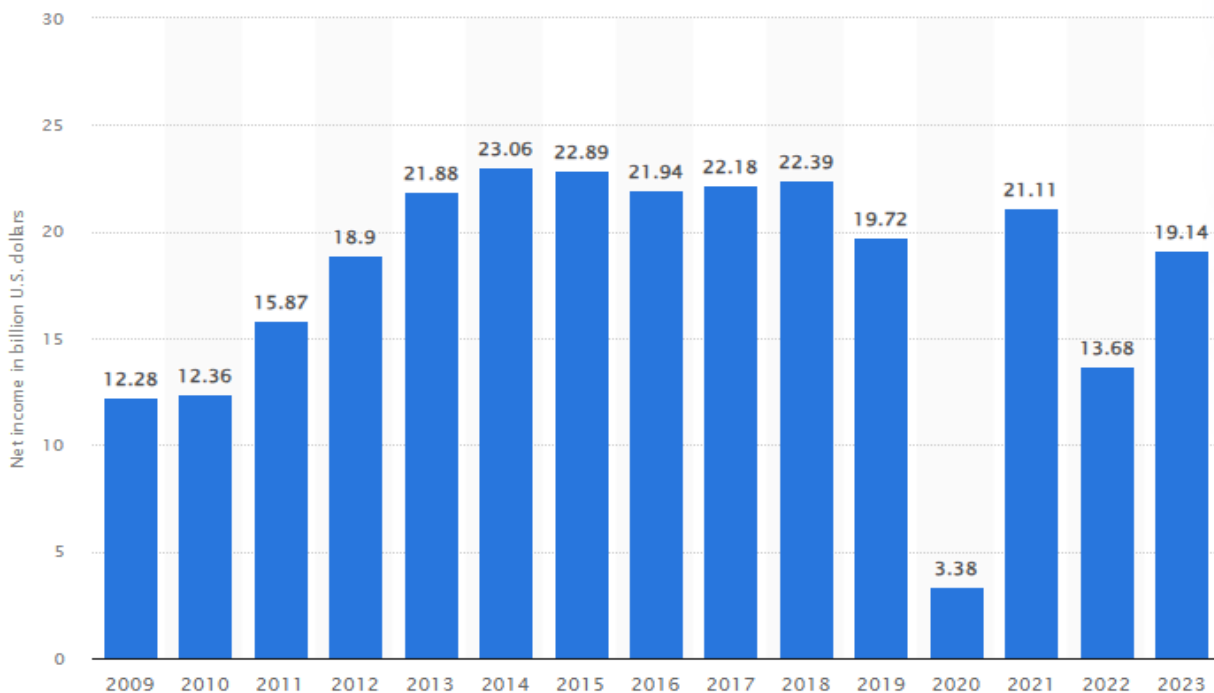
Nudi širok spektar bankarskih usluga i proizvoda, uključujući štednju, tekuće račune, kreditne kartice, hipoteke, auto kredite, investicijske račune, mirovinske račune, upravljanje imovinom i druge financijske usluge (Bank, W. F. 2007).

Wells Fargo posluje kroz nekoliko poslovnih segmenata, uključujući komercijalno bankarstvo, korporativno bankarstvo, investicijsko bankarstvo, hipotekarno bankarstvo, osobno bankarstvo i upravljanje imovinom. Posvećen je društveno odgovornom poslovanju i podržava razne inicijative koje promiču inkluzivnost, obrazovanje, održivost i borbu protiv siromaštva. Kroz svoje programe filantropije i volontiranja, banka pruža podršku lokalnim zajednicama širom svijeta.

Wells Fargo je tijekom povijesti bio suočen s nekoliko izazova i kontroverzi, uključujući skandale vezane uz neetično ponašanje zaposlenika i upravljanje rizicima. Unatoč tim izazovima, banka nastavlja poslovati i pružati financijske usluge svojim klijentima (Naegele, T. D. 2019).



Sljedeća slika prikazuje kretanje dobiti banke Wells Fargo u razdoblju od 2009. do 2023. godine izražena u milijardama američkih dolara (10<sup>9</sup>).



Slika 11. Kretanje neto dobiti Wells Fargo od 2009. do 2023.

Izvor: Statista, 2023. (dostupno na: <https://www.statista.com/statistics/295398/wells-fargo-net-income/>)

Tijekom 2020. godine, Wells Fargo, kao i druge financijske institucije, nastavio je biti podvrgnut regulatornom nadzoru i istragama, a neke od njih su morale platiti kazne ili postići nagodbe zbog različitih prekršaja. Posljedično, banka je ostvarila jako malu dobit 2020. godine uslijed pandemije i raznih kazni. 2020. dobit je iznosila 3,38 milijardi dolara.

Nastavak posljedica skandala s otvaranjem lažnih računa, Wells Fargo se i dalje suočavao s posljedicama skandala iz prošlosti u kojem su zaposlenici banke otvarali lažne račune u ime klijenata kako bi ispunili ciljeve prodaje. Iako se veći dio toga odigrao prije 2020. godine, banka je i dalje morala poduzimati mjere za rješavanje problema i kompenzaciju oštećenih klijenata.

Wells Fargo je i dalje bio pod strogim nadzorom regulatora i podvrgnut je istragama zbog različitih pitanja, uključujući pranje novca, nepravilnosti u hipotekarnim kreditima i druge potencijalne prekršaje. Wells Fargo je provodio promjene u upravljanju i strukturi kako bi poboljšao svoje

poslovanje i povratio povjerenje javnosti nakon prethodnih skandala i nepravilnosti. Iako skandal s otvaranjem lažnih računa nije eskalirao do te mjere kao kasnije, 2014. godine već su postojale naznake problema u praksi otvaranja računa od strane zaposlenika banke bez pristanka klijenata. Ovaj skandal bio je jedan od najvećih u povijesti Wells Fargo i rezultirao je brojnim regulatornim istragama i kaznama kasnije. Wells Fargo tih je godina ostvarivao veliku dobit, odnosno od 2013. do 2018. kada se više toga otkrilo o slučaju krađe te je idućih godina dobit padala zbog raznih kazni (dostupno na: [https://finance.yahoo.com/news/every-wells-fargo-consumer-scandal-since-2015-timeline-194946222.html?guccounter=1&guce\\_referrer=aHR0cHM6Ly93d3cuZ29vZ2xlLmNvbS8&guc\\_e\\_referrer\\_sig=AQAAAHHPckTfk73pQ-kH53AAiZw\\_XFs4qd6w1tCM9XiuV8FPmoZxqJbcWaj\\_VZsS9ezr\\_c9AfDAjWgrqVuLx-QhDQcFilN6CZ62TzGaJonhOjC4vmHglvKVKKSPUD2GA8mPKUKUVRISmsCGVDS-AaKkWaT-rUJ8vpkejdh6Y0kQ\\_GHm](https://finance.yahoo.com/news/every-wells-fargo-consumer-scandal-since-2015-timeline-194946222.html?guccounter=1&guce_referrer=aHR0cHM6Ly93d3cuZ29vZ2xlLmNvbS8&guc_e_referrer_sig=AQAAAHHPckTfk73pQ-kH53AAiZw_XFs4qd6w1tCM9XiuV8FPmoZxqJbcWaj_VZsS9ezr_c9AfDAjWgrqVuLx-QhDQcFilN6CZ62TzGaJonhOjC4vmHglvKVKKSPUD2GA8mPKUKUVRISmsCGVDS-AaKkWaT-rUJ8vpkejdh6Y0kQ_GHm)).

Wells Fargo *online* bankarstvo ima visok stupanj uspješnosti među korisnicima zbog svoje praktičnosti i širokog spektra dostupnih usluga. Mobilna aplikacija omogućuje korisnicima da upravljaju svojim financijama u pokretu, što je vrlo praktično i povećava zadovoljstvo korisnika. Također, Wells Fargo pruža korisničku podršku koja je dostupna za pomoć s bilo kakvim problemima ili pitanjima vezanim uz *online* bankarstvo. No, neki korisnici su prijavili probleme s korisničkom podrškom, navodeći dugotrajno čekanje ili neadekvatne odgovore.

Korisnici mogu prilagoditi svoje *online* bankarstvo prema svojim potrebama, uključujući postavljanje automatskih plaćanja i obavijesti. Stoga, Wells Fargo *online* bankarstvo često dobiva visoke ocjene od korisnika zbog svoje pouzdanosti i jednostavnosti korištenja. Mnoge recenzije korisnika ističu brzinu i učinkovitost usluga te kvalitetu mobilne aplikacije. Mobilna aplikacija Wells Fargo ima visoke ocjene na trgovinama aplikacijama (Apple App Store i Google Play Store). Na primjer, aplikacija često dobiva ocjene iznad 4.0 od 5 zvjezdica. Većina transakcija putem Wells Fargo *online* bankarstva je trenutna ili se provodi unutar jednog radnog dana. Povremeno, korisnici se susreću s tehničkim problemima, kao što su padovi sustava ili poteškoće s prijavom (dostupno na: <https://www.marketwatch.com/guides/banking/wells-fargo-review/>).

#### 4. 1. 6. Citigroup banka

Citigroup Inc. ili Citigroup Incorporated poznata i kao Citi, jedna je od najvećih multinacionalnih financijskih korporacija sa sjedištem u New Yorku.

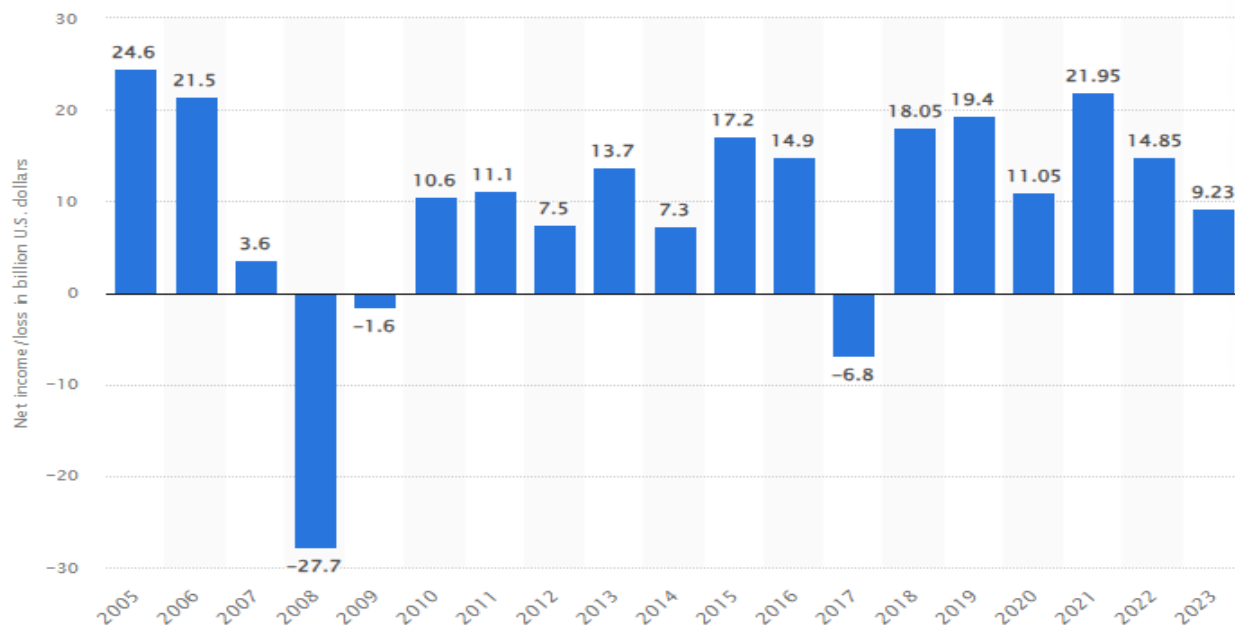
Citigroup potječe iz 1812. godine kada je osnovana City Bank of New York. Tijekom godina, banka je rasla kroz akvizicije i spajanja s drugim financijskim institucijama, uključujući Citicorp, osnovan 1812. godine, čime je stvorila Citigroup, Inc. u 1998. godini (Wilmarth, A. E. 2014).

Citigroup posluje u preko 160 zemalja i teritorija diljem svijeta, što ga čini jednom od najvećih i najglobalnijih financijskih institucija. Njegova globalna mreža uključuje razne poslovne segmente, uključujući korporativno i investicijsko bankarstvo, osobno bankarstvo, upravljanje imovinom i osiguranje. Također, Citigroup posluje koristeći nekoliko ključnih poslovnih segmenata, uključujući Global Banking and Markets, Global Consumer Banking, Institutional Clients Group, i Citi Private Bank. Ovi segmenti pružaju širok spektar bankarskih i financijskih usluga klijentima širom svijeta.

Citigroup nudi razne financijske proizvode i usluge, uključujući račune štednje, tekuće račune, kreditne kartice, hipoteke, investicijske račune, mirovinske račune, upravljanje imovinom, osiguranje i mnoge druge. Osim toga, Citigroup aktivno ulaže u tehnološke inovacije kako bi unaprijedio svoje usluge i poboljšao korisničko iskustvo. To uključuje razvoj digitalnih platformi, mobilnih aplikacija, analitike podataka i sigurnosnih tehnologija.

Citigroup je posvećen društveno odgovornom poslovanju i podržava razne inicijative koje promiču inkluzivnost, održivost, obrazovanje i borbu protiv klimatskih promjena (Wilmarth, A. E. 2014).

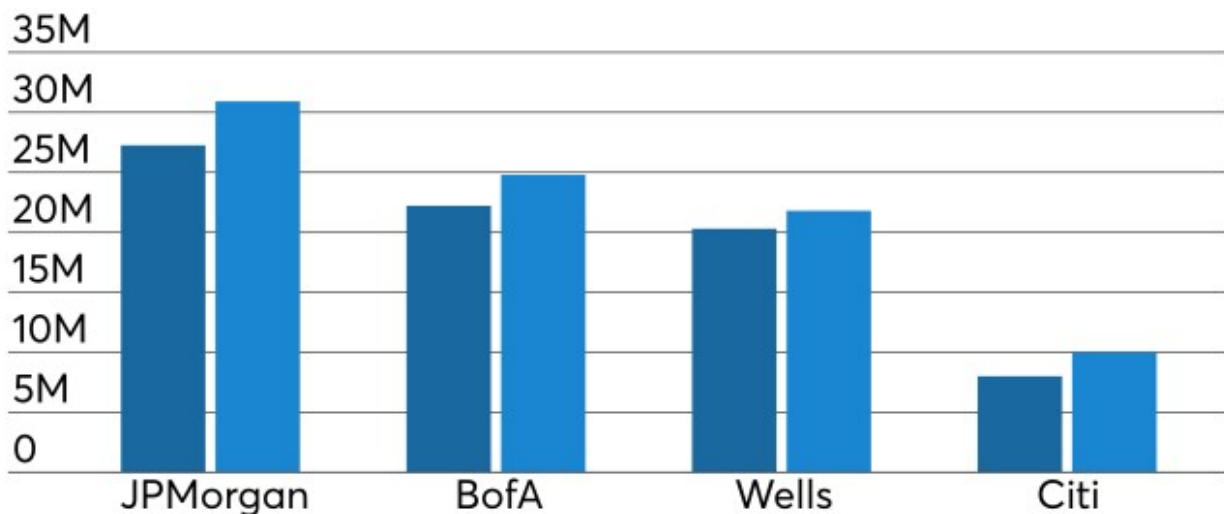
Na idućoj slici prikazano je kratanje neto dobiti Citigroup banke od 2005. do 2022. godine izražena u milijardama američkih dolara ( $10^9$ ).



Slika 12. Kretanje prihoda Citigroup banke od 2005. do 2023.

Izvor: Statista, 2023. (dostupno na: <https://www.statista.com/statistics/271434/net-income-or-loss-of-citigroup-since-2005/>)

Tijekom 2008. godine, Citigroup je bio značajno pogođen financijskom krizom koja je uzdrmala globalna financijska tržišta. Banka je imala značajna ulaganja u hipotekarne vrijednosne papire i druge instrumente povezane s tržištem nekretnina, što ju je izložilo velikim gubicima kada je tržište nekretnina doživjelo kolaps. Kao odgovor na eskalirajuću krizu, Citigroup je primio financijsku pomoć od strane vlade Sjedinjenih Američkih Država. Banka je dobila više milijardi dolara od vlade u obliku injekcija kapitala kako bi se ojačala njezina financijska pozicija i spriječila kolaps. Citigroup je prijavio značajne gubitke tijekom financijske krize i bio je predmet brojnih sudskih tužbi i regulatornih istraga zbog svoje uloge u tržištu nekretnina i povezanim financijskim instrumentima. Citigroup je mogao biti aktivan u području investicija, financiranja i savjetovanja tijekom 2017. godine, sudjelujući u raznim transakcijama na tržištu kapitala i korporativnim poslovima. Zbog tih silnih investicija, banka je 2017. bila u problemu. Najveće gubitke ostvarila je 2008. i 2017. Međutim, banka je godinama poslije ostvarila dobit, te je od 2018. u dobitku (dostupno na: <https://www.nytimes.com/2018/08/06/books/review/james-freeman-vern-mckinley-borrowed-time.html>).



Slika 13. Godišnji rast korisnika aplikacija mobilnog bankarstva 2017. i 2018 izražena u milijunima.

Izvor: American banker, 2018. (dostupno na: <https://www.americanbanker.com/news/whats-behind-citis-surge-in-mobile-app-users>)

Slika 13 prikazuje rast korisnika mobilnih aplikacija četiri najveće banke u Americi u 2017. i 2018. godini. Evidentno je kako Citi banka ima najmanji broj korisnika mobilne aplikacije te kako se broj korisnika povećava, ali znatno manje nego kod ostalih prikazanih banaka u Americi. Banka slabo radi na marketingu svojih usluga te je manje popularna od ostalih banaka. Citigroup *online* bankarstvo je poznato po svojoj uspješnosti zahvaljujući širokom rasponu funkcionalnosti, sigurnosnim mjerama i pozitivnim korisničkim iskustvima. Korisnici mogu lako pregledavati stanja na računima, transakcije i preuzimati izvratke. Također, banka omogućava jednostavno i brzo plaćanje računa putem interneta ili mobilne aplikacije kao i brze transfere novca unutar vlastitih računa, kao i međunarodne transfere.

Korisnici mogu postaviti različite vrste upozorenja o aktivnostima na računima kako bi ostali informirani. Upravo zbog toga, Citigroup kontinuirano radi na održavanju stabilnosti svojih platformi kako bi minimizirao tehničke probleme. Citigroup ima milijune korisnika *online* bankarstva širom svijeta, što pokazuje visoku razinu povjerenja u njihove usluge. Citigroup mobilna aplikacija često ima visoke ocjene na Apple App Store-u i Google Play Store-u, s prosječnom ocjenom iznad 4.0 od 5 zvjezdica. Korisnici hvale funkcionalnost, jednostavnost korištenja i sigurnost. Posebno su zadovoljni brzinom i efikasnošću usluga.

Iako su u srži korisnici zadovoljni uslugom, neki korisnici prijavljuju tehničke probleme i poteškoće s korisničkom podrškom, ali takvi su slučajevi relativno rijetki.

#### 4. 1. 7. BNP Paribas

Nacionalna banka Pariz ili NP Paribas jedna je od najvećih svjetskih financijskih institucija sa sjedištem u Parizu, Francuska.

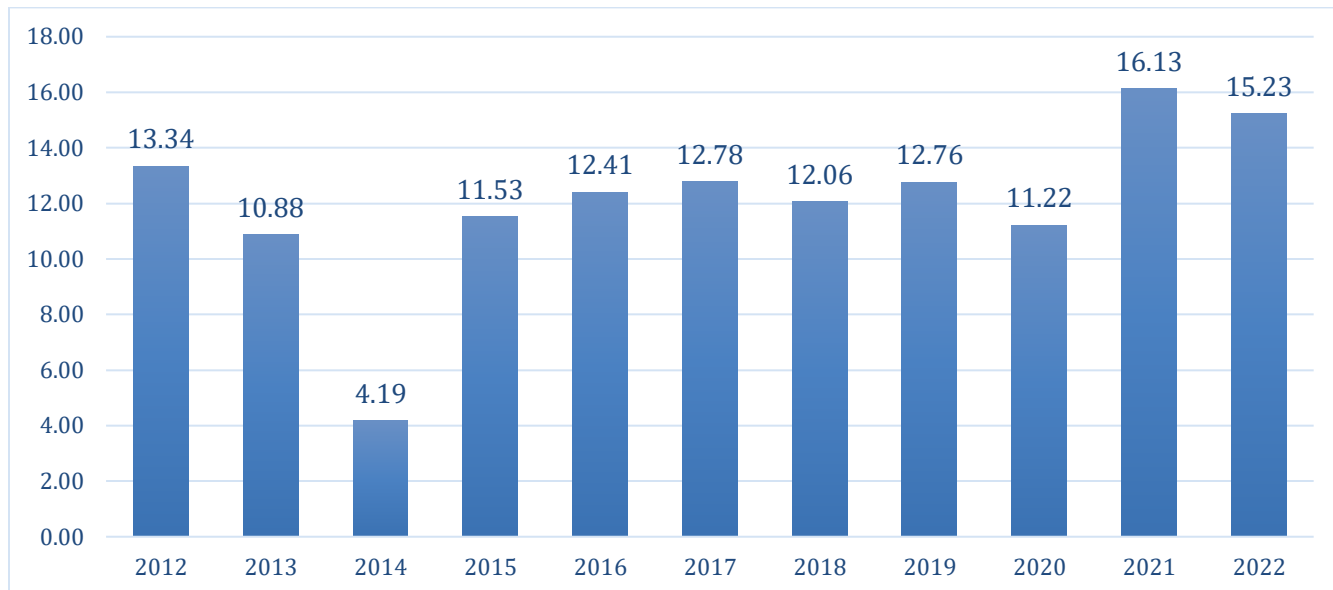
BNP Paribas ima dugu povijest koja seže do 19. stoljeća. Grupa je nastala spajanjem Banque Nationale de Paris (BNP) i Paribasa 2000. godine. Prije spajanja, BNP bila je jedna od najvećih banaka u Francuskoj, dok je Paribas bio poznat po svom međunarodnom bankarstvu i investicijskim uslugama (de Longuemar, P. 2014).

BNP Paribas posluje u preko 70 zemalja diljem svijeta i ima snažnu međunarodnu prisutnost. Banka je prisutna u različitim sektorima financija, uključujući korporativno i investicijsko bankarstvo, osobno bankarstvo, upravljanje imovinom, osiguranje i financijske usluge za institucionalne klijente (de Longuemar, P. 2014).

BNP Paribas posluje koristeći nekoliko ključnih poslovnih segmenata, uključujući Retail Banking, Corporate & Institutional Banking, Asset Management & Services, i International Financial Services. Ovi segmenti pružaju raznovrsne financijske proizvode i usluge klijentima širom svijeta. Između ostalog, BNP Paribas nudi širok spektar financijskih proizvoda i usluga, uključujući račune štednje, tekuće račune, kreditne kartice, hipoteke, investicijske račune, mirovinske račune, upravljanje imovinom, osiguranje i mnoge druge.

BNP Paribas aktivno ulaže u tehnološke inovacije kako bi unaprijedila svoje usluge i korisničko iskustvo. Banka razvija digitalne platforme, mobilne aplikacije i tehnologije kako bi olakšala pristup financijskim uslugama i poboljšala interakciju s klijentima. Također, kao i druge banke, BNP Paribas posvećena je društveno odgovornom poslovanju i podržava razne inicijative koje promiču održivost, obrazovanje, kulturu i borbu protiv klimatskih promjena (dostupno na: <https://group.bnpparibas/en/group/our-businesses-and-expertise>).

Na idućoj slici prikazana je dobit BNP banke u razdoblju od 2012. do 2022. godine izražena u milijunima američkih dolara.



Slika 14 Dobit BNP banke od 2012. do 2022.

Izvor: Macrotrends, 2023. (dostupno na: <https://www.macrotrends.net/stocks/charts/BNPQY/bnp-paribas-sa/net-income-loss>)

Banka je tijekom promatranog razdoblja ostvarila dobit svake godine, no naglasak je na 2014. gdje je dobit značajno manja nego prethodnih godina. BNP Paribas je 2014. godine pristala platiti rekordnu kaznu od 8,9 milijuna dolara američkim vlastima zbog kršenja američkih sankcija protiv Sudana, Kube i Irana. Ova kazna je značajno utjecala na financijske rezultate banke te godine. Kao odgovor na pravne izazove i kazne, BNP Paribas provela je unutarnje reforme i prilagodbe u svom poslovanju kako bi osigurala usklađenost s međunarodnim zakonima i propisima. Unatoč velikoj kazni, operativne jedinice banke i dalje su bile profitabilne, a banka je nastavila pružati usluge u segmentima korporativnog i institucionalnog bankarstva, maloprodajnog bankarstva i međunarodnih financijskih usluga. Godina 2014. bila je izuzetno izazovna za BNP Paribas zbog pravnih problema i značajnih kazni koje su utjecale na njihovu dobit. Ipak, banka je pokazala otpornost i nastavila s profitabilnim operativnim jedinicama, prilagodivši svoje poslovanje kako bi se nosila s izazovima i osigurala dugoročnu stabilnost (dostupno na: <https://www.bbc.com/news/business-28099694>).

Kada se radi o *online* bankarstvu BNP Paribas, može se osvrnuti na specifične inicijative, tehnologije i statistike koje pokazuju kako banka radi na poboljšanju korisničkog iskustva i održavanju visoke razine usluga. BNP Paribas koristi umjetnu inteligenciju i strojno učenje za poboljšanje korisničkog iskustva, personalizaciju usluga i prevenciju prijevara odnosno AI i Machine Learning. Također, jedna od rijetkih banaka koja se zalaže za održivost i nudi proizvode i usluge koje podupiru zelene inicijative, kao što su zeleno bankarstvo i ulaganja u održive projekte. Jedan od načina za poticanje zelene inicijative je promoviranje korištenja digitalnih potpisa za smanjenje upotrebe papira i ubrzavanje procesa. Kada se radi o korisničkoj podršci dostupna je 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu putem različitih kanala, uključujući telefon, e-poštu i *chat*.

BNP Paribas bilježi stalni rast broja korisnika *online* bankarstva, što ukazuje na povećano povjerenje i zadovoljstvo korisnika. Korisnici brzo usvajaju nove tehnologije i funkcionalnosti koje BNP Paribas uvodi, što pokazuje visok stupanj prilagodljivosti i otvorenosti prema inovacijama. Korisnici često ističu brzinu i jednostavnost *online* transakcija, sigurnosne mjere i korisničku podršku kao glavne prednosti. Banka koristi *big data* analize za pružanje personaliziranih financijskih savjeta i ponuda temeljeno na individualnim potrebama i ponašanju korisnika.

Povremeno se javljaju pritužbe na tehničke probleme ili složenost određenih postupaka, no banka kontinuirano radi na rješavanju tih problema.

Uspješnost BNP Paribas *online* bankarstva odražava se kroz kontinuirano ulaganje u tehnologiju, sigurnost i korisničko iskustvo. Stalnim inovacijama i prilagodbama BNP Paribas uspijeva zadovoljiti potrebe svojih korisnika i održati visoku razinu povjerenja i zadovoljstva. Banka je posvećena poboljšanju svojih usluga i ostanku na čelu digitalne transformacije u bankarstvu (dostupno na: <https://www.bnpparibasfortis.com/newsroom/press-release/first-survey-results-on-experiences-with-digital-services-at-banks-released>).



#### 4. 1. 8. HSBC Holding

The Hongkong and Shanghai Banking Corporation Limited ili HSBC Holdings plc, poznata jednostavno kao HSBC, jedna je od najvećih svjetskih bankarskih i financijskih institucija sa sjedištem u Londonu, Ujedinjeno Kraljevstvo.

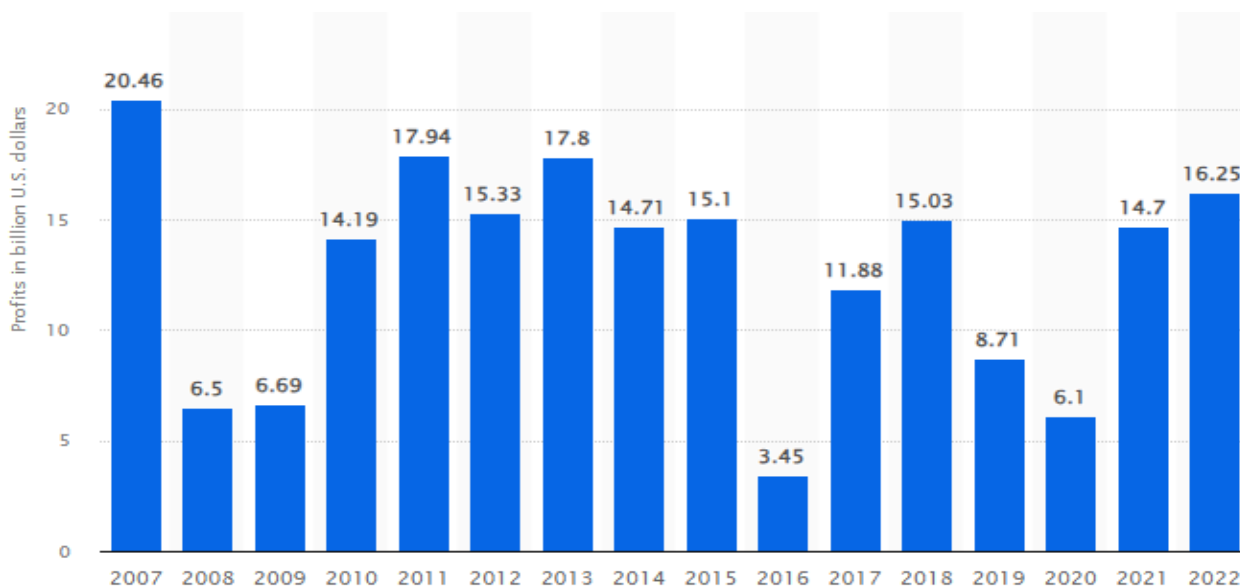
HSBC je osnovna 1865. godine u Hong Kongu kao The Hongkong and Shanghai Banking Corporation. Tijekom godina, banka je proširila svoje poslovanje diljem svijeta kroz akvizicije i organski rast, postajući jedna od najvećih multinacionalnih bankarskih grupa.

HSBC posluje u preko 60 zemalja i teritorija diljem svijeta, s jakom prisutnošću u Aziji, Europi, Sjevernoj i Južnoj Americi, te Bliskom Istoku i Africi. Banka pruža širok spektar bankarskih usluga i financijskih proizvoda klijentima širom svijeta. HSBC posluje koristeći nekoliko ključnih poslovnih segmenata, uključujući Retail Banking and Wealth Management, Commercial Banking, Global Banking and Markets, i Global Private Banking. Ovi segmenti pružaju raznolike financijske usluge i proizvode različitim klijentima, od individualnih korisnika do velikih korporacija (Green, E., & Kinsey, S. 1996).

HSBC nudi širok spektar financijskih proizvoda i usluga, uključujući štednju, tekuće račune, kreditne kartice, hipoteke, investicijske račune, mirovinske račune, upravljanje imovinom, osiguranje, trgovinu vrijednosnim papirima i još mnogo toga. HSBC aktivno ulaže u tehnološke inovacije kako bi unaprijedila svoje usluge i korisničko iskustvo. Banka razvija digitalne platforme, mobilne aplikacije i tehnologije kako bi olakšala pristup financijskim uslugama i poboljšala interakciju s klijentima.

HSBC se često opisuje kao "banka banaka" zbog svoje veličine, međunarodne prisutnosti i sposobnosti pružanja financijskih usluga drugim bankama i financijskim institucijama diljem svijeta. Njezina globalna mreža i stručnost omogućuju mu da podrži međunarodne transakcije i poslovanje svojih klijenata. HSBC ima snažnu poziciju u globalnoj trgovini i financijskom kapitalu. Banka pruža razne usluge povezane s međunarodnom trgovinom, uključujući financiranje trgovine, upravljanje rizicima, logistiku i savjetovanje, što je ključno za podršku međunarodnoj trgovini i rastu globalnih ekonomija. HSBC često se percipira kao jedna od najstabilnijih financijskih institucija na svijetu, s jakim kapitalnim rezervama, likvidnošću i kreditnim rejtingom. Njezina stabilnost igra ključnu ulogu u održavanju povjerenja klijenata, investitora i tržišta (dostupno na: <https://www.hsbc.com/who-we-are/our-history>).

Na idućoj slici prikazano je kretanje dobiti HSCB banke izražena u milijardama američkih dolara ( $10^9$ ).



Slika 15. Kretanje dobiti HSBC banke od 2007. do 2022.

Izvor: Statista, 2023. (dostupno na: <https://www.statista.com/statistics/224577/hsbcs-profit/>)

HSBC je 2008. bila pogođena globalnom financijskom krizom, posebno zbog izloženosti tržištu nekretnina u SAD-u kroz svoju podružnicu HSBC Finance Corporation, koja je prethodno bila poznata kao Household International. Unatoč tim problemima, HSBC bila je jedna od bolje kapitaliziranih banaka tijekom krize, što joj je omogućilo zadržavanje relativne stabilnosti u usporedbi s mnogim drugim globalnim bankama. HSBC je 2009. provela uspješno povećanje kapitala kroz izdavanje novih dionica, prikupivši oko 17,7 milijardi dolara kako bi ojačala svoju bilancu i pripremila se za potencijalne dodatne gubitke. 2016. Referendum o Brexitu imao je značajan utjecaj na HSBC, s obzirom na njezino značajno poslovanje u Ujedinjenom Kraljevstvu. HSBC se 2016. suočila s raznim pravnim i regulatornim izazovima. Banka je bila uključena u nekoliko istraga i nagodbi u vezi s lošim ponašanjem u prošlosti, uključujući probleme povezane s pranjem novca i utajom poreza.

U 2020. HSBC je doživjela dinamičnu godinu oblikovanu globalnom pandemijom, strateškim promjenama i kontinuiranim naporima da se nosi s regulatornim i financijskim izazovima. U

godinama nakon pandemije, banka je uspjela vratiti svoju dobit na razinu prijašnjih (dostupno na: [https://www.cadtm.org/spip.php?page=imprimer&id\\_article=10258](https://www.cadtm.org/spip.php?page=imprimer&id_article=10258)).

Na idućoj slici prikazan je rezultat ankete provedene 2023. godine o zadovoljstvu korisnika *online* bankarstvom.



Slika 16. Rezultat ankete provedene 2023. godine o zadovoljstvu korisnika *online* bankarstvom.

Izvor: HSBC 2023. (dostupno na: <https://www.hsbc.co.uk/help/csqi/>)

Slika 16 prikazuje rezultate ankete koju je provela HSBC banka te na temelju 1 000 ispitanika koji su korisnici 16 ponuđenih banaka provela istraživanje o zadovoljstvu korisnika uslugama *online* bankarstva bankama u Velikoj Britaniji. Korisnici su upitani koju bi banku preporučili svojim prijateljima i rodbini od ponuđenih. Od 16 ponuđenih banaka, HSBC banka je na 11. mjestu kada se radi o zadovoljstvu korisnika te preporuci prijateljima i rodbini. Iako je 69 % ispitanika preporučilo HSBC banku, ona je među zadnjim bankama na listi.

HSBC *online* bankarstvo uživa visok stupanj uspješnosti zbog svoje pouzdanosti, širokog raspona usluga, sigurnosnih mjera i pozitivnih korisničkih iskustava. Kontinuirani naponi u poboljšanju tehnologije i sigurnosti dodatno povećavaju zadovoljstvo korisnika i povjerenje u banku. HSBC kontinuirano radi na inovacijama i poboljšanjima kako bi zadržala svoju poziciju kao lider u digitalnom bankarstvu. Iako HSBC *online* bankarstvo ima mnoge pozitivne aspekte, postoje i neke negativne strane koje korisnici i analitičari povremeno ističu. Korisnici ponekad izražavaju nezadovoljstvo zbog nedostatka personalizirane podrške ili osjećaja da agenti ne razumiju

dovoljno dobro njihove specifične probleme. Neki korisnici smatraju da su određeni postupci unutar aplikacije ili *online* platforme previše složeni i teško razumljivi, što može obeshrabrati manje tehnički potkovane korisnike (dostupno na: <https://www.hsbc.co.uk/help/csqi/>).

#### 4. 1. 9. Santander Banka

Banco Santander S.A. ili Santander Group, službeno poznata kao Banco Santander, S.A., jedna je od najvećih i najprestižnijih banaka na svijetu, sa sjedištem u Madridu, Španjolska.

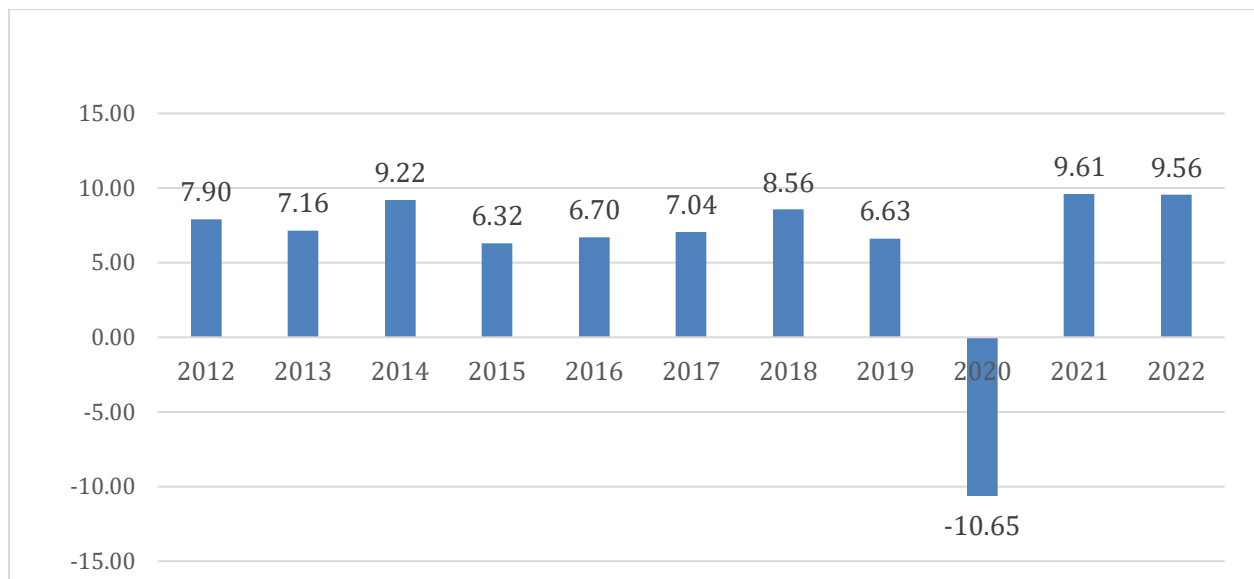
Banco Santander osnovana je 1857. godine u gradu Santander u Španjolskoj. Tijekom svoje povijesti, banka se širila kroz akvizicije i organski rast, postajući jedna od vodećih svjetskih financijskih institucija. Santander posluje u preko 40 zemalja, s jakom prisutnošću u Europi, Sjevernoj i Južnoj Americi, te rastućim operacijama u Aziji. Njezina globalna mreža omogućava pružanje širokog spektra financijskih usluga klijentima širom svijeta (Torres, A. E. 2016).

Santander djeluje koristeći nekoliko ključnih poslovnih segmenata, uključujući Retail Banking, Commercial Banking, Global Corporate Banking i Wealth Management. Ovi segmenti pružaju raznolike financijske proizvode i usluge različitim klijentima, od pojedinaca do velikih korporacija. Banka nudi širok spektar financijskih proizvoda i usluga, uključujući štednju, tekuće račune, kreditne kartice, hipoteke, osobne kredite, auto kredite, investicijske račune, mirovinske račune, upravljanje imovinom, osiguranje i mnoge druge.

Santander posvećena je tehnološkim inovacijama i digitalizaciji svojih usluga. Banka aktivno razvija digitalne platforme, mobilne aplikacije i tehnologije kako bi poboljšala korisničko iskustvo i olakšala pristup financijskim uslugama. Jedna od istaknutih inicijativa Santandera je Santander Universities, program koji podržava visoko obrazovanje kroz stipendije, istraživačke projekte i druge aktivnosti u suradnji s brojnim sveučilištima diljem svijeta.

Santander je poznata po svojoj financijskoj stabilnosti i jakom kapitalu. Banka održava visoke standarde upravljanja rizicima, što je ključ za očuvanje povjerenja klijenata, investitora i regulatora. Santander njeguje korporativnu kulturu koja promiče integritet, poštovanje, inovacije i društvenu odgovornost. Banka se zalaže za stvaranje pozitivnog radnog okruženja i poticanje zaposlenika na profesionalni rast i razvoj (Torres, A. E. 2016).

Na slici ispod prikazana je dobit banke Santander izražena u milijunima američkih dolara.



Slika 17. Kretanje dobiti Santander banke od 2012. do 2022. izražena u milijunima američkih dolara

Izvor: Macrotrends, 2023. (dostupno na: <https://www.macrotrends.net/stocks/charts/SAN/banco-santander,-sa/revenue>)

Santander je 2020. izvijestila o značajnom padu neto dobiti za 2020. godinu. Neto dobit banke pala je za 38 % zbog povećanih rezervacija za gubitke po kreditima i izazovnog gospodarskog okruženja uzrokovanog pandemijom. Banka je izdvojila znatne rezerve za gubitke po kreditima za pokrivanje potencijalnih neispunjenih obveza, u iznosu od 12,4 milijarde eura, što odražava povećani rizik od nenaplativih zajmova tijekom pandemije. Santander je uvela različite mjere podrške za korisnike pogođene pandemijom. To je uključivalo nuđenje godišnjih odmora za plaćanje, odgodu otplate zajma i davanje hitnih zajmova tvrtkama. Santander je pojačala svoju predanost održivosti, s ciljem da do 2050. postane banka s nultom emisijom ugljika. Banka se obvezala uskladiti svoje kreditne i investicijske portfelje s ciljevima Pariškog sporazuma.

Banka je povećala svoj fokus na zeleno financiranje, podržavajući projekte i poduzeća koja doprinose održivosti okoliša i prijelazu na gospodarstvo s niskom razinom ugljika. Svaki ovaj projekt banke utjecao je na njeno poslovanje 2020. kada je banka ostvarila pad dobiti više od deset milijuna dolara (dostupno na: <https://www.santander.com/en/press-room/press-releases/2021/02/2020-results>).



Slika 18. Anketa o zadovoljstvu korisnika *online* i mobilnim bankarstvom 2023.

Izvor: Santander, 2023.

(dostupno na: <https://www.santander.co.uk/corporate/solutions/independent-service-quality-survey-results>)

Slika 18 prikazuje anketu iz 2023. godine gdje je ispitano 1 200 korisnika 15 najvećih banaka o zadovoljstvu uslugama mobilnog i internet bankarstva. Od 1 200 ispitanika 61 % preporučilo je Santander banku svojim prijateljima i rodbini kada se radi o uslugama *online* i mobilnog bankarstva. Santander banka jedna je od najvećih svjetskih banaka s prisustvom u mnogim zemljama, a njihovo *online* bankarstvo igra ključnu ulogu u pružanju usluga korisnicima.

Mobilna aplikacija Santander banke visoko je ocijenjena i nudi sve funkcionalnosti potrebne za moderno bankarstvo. Aplikacija je dostupna za iOS i Android platforme i uključuje funkcionalnosti poput uvida u stanja, transfera sredstava, plaćanja računa, i upravljanja kreditnim karticama. Santander kontinuirano radi na održavanju stabilnosti svojih platformi kako bi minimizirao tehničke probleme.

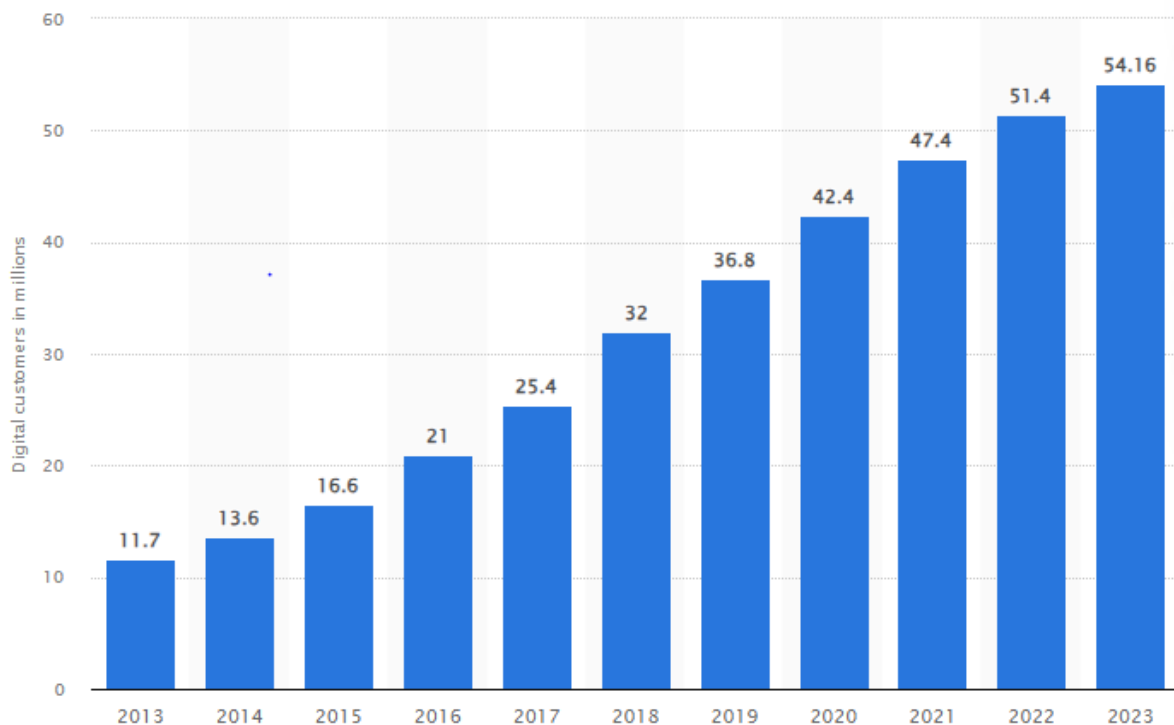
Santander ima milijune korisnika *online* bankarstva širom svijeta, što svjedoči o visokom povjerenju u njihove usluge. Korisnici hvale funkcionalnost, jednostavnost korištenja i sigurnost. Posebno su zadovoljni brzinom i efikasnošću usluga.

Korisnici ponekad prijavljuju padove sustava ili tehničke probleme koji mogu ometati pristup *online* bankarstvu. Neki korisnici žalili su se na spor odziv aplikacije ili mrežne stranice, što može biti frustrirajuće, posebno tijekom važnih transakcija. Neki korisnici navode da vrijeme čekanja na odgovor korisničke podrške može biti dugo, posebno tijekom vršnih sati.

Neki korisnici smatraju da su određeni postupci unutar aplikacije ili *online* platforme previše složeni i teško razumljivi, što može obeshrabriti manje tehnički potkovane korisnike. Iako su mnogi zadovoljni korisničkim sučeljem, neki korisnici smatraju da bi moglo biti intuitivnije, s jednostavnijim navigacijskim opcijama.

Kao i kod mnogih velikih banaka, korisnici Santandera ponekad su meta napada. Iako banka ima snažne sigurnosne mjere, korisnici su zabrinuti zbog potencijalnih prijetnji. Neki korisnici smatraju da su sigurnosne mjere previše složene i da otežavaju pristup vlastitim računima, iako su potrebne za zaštitu podataka. Neki korisnici i analitičari smatraju da Santander ponekad kasni s uvođenjem novih tehnologija i inovacija u usporedbi s drugim bankama.

Korisnici u različitim regijama mogu imati različita iskustva sa Santander *online* bankarstvom. Neki korisnici u određenim regijama mogu imati pristup manje funkcionalnostima ili sporije implementacije novih značajki. Santander *online* bankarstvo ima mnoge pozitivne aspekte, uključujući širok raspon usluga, sigurnost i korisničko iskustvo. Ipak, postoje i područja za poboljšanje, posebno u pogledu tehničke pouzdanosti, korisničke podrške i brzine uvođenja inovacija. Banka kontinuirano radi na poboljšanjima kako bi zadovoljila potrebe svojih korisnika i održala visoku razinu povjerenja i zadovoljstva (dostupno na: <https://www.santander.co.uk/corporate/solutions/independent-service-quality-survey-results>).



Slika 19. Broj korisnika digitalnih platformi Santander banke od 2013. do 2023. izražena u milijunima

Izvor: Statista, 2023. (dostupno na: <https://www.statista.com/statistics/417573/digital-customers-at-banco-santander/>)

Slika 19 prikazuje korisnike digitalnih platformi Sandander banke od 2013. do 2023. godine izražena u milijunima. Broj korisnika od 2013. do 2023. kontinuirano je rastao od 2013. do 2023. godine. Najveći broj korisnika banka je imala 2023. godine kada je dosegao broj od 54, 16 milijuna korisnika. Najveći skok u broju korisnika imala je 2021. godine kada je broj korisnika skočio za 5 milijuna. Takav rast je rezultat koronavirus krize 2020. godine kada su svi korisnici prešli na digitalne platforme zbog zatvaranja poslovnica.

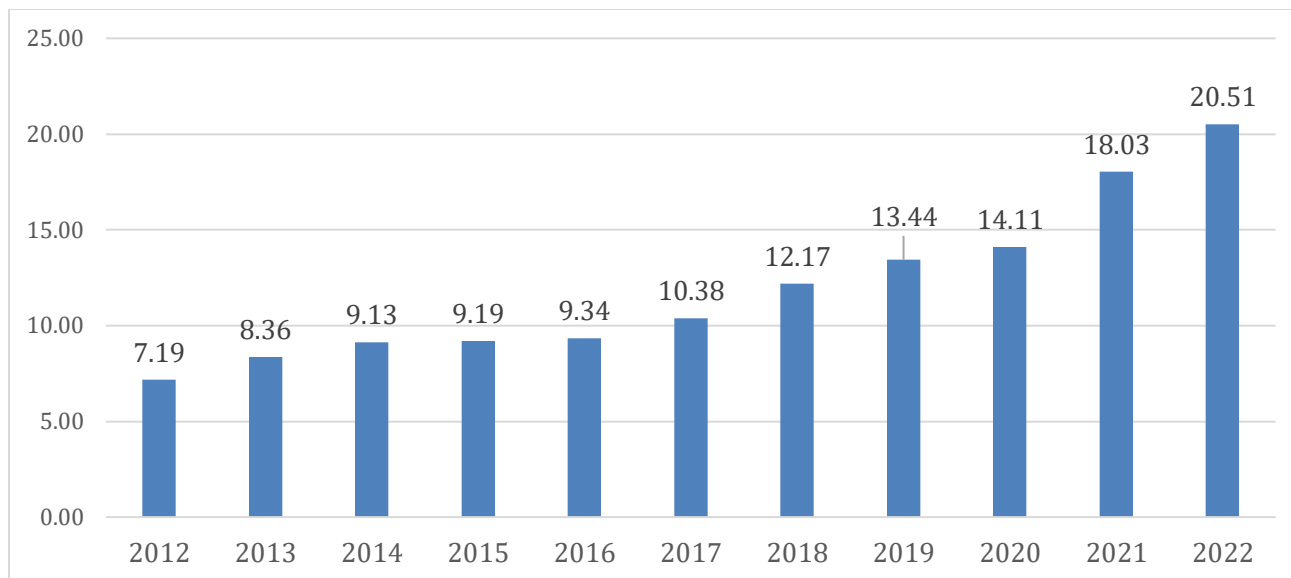


#### 4. 1. 10. China Merchants Bank

China Merchants Bank (CMB) jedna je od vodećih komercijalnih banaka u Kini.

China Merchants Bank osnovana je 1987. godine u Shenzhenu, Kini. CMB je prva komercijalna banka u Kini osnovana bez državnih subvencija, što je značajno doprinijelo njenom inovativnom pristupu poslovanju i upravljanju. CMB ima značajnu prisutnost u Kini s brojnim podružnicama i poslovnicama diljem zemlje. Osim domaćeg tržišta, banka je također prisutna na međunarodnim tržištima s podružnicama i poslovnicama u velikim financijskim centrima kao što su Hong Kong, New York, London i Singapur. Djeluje kroz nekoliko ključnih poslovnih segmenata, uključujući Retail Banking, Corporate Banking, Treasury Operations, i Wealth Management. Ovi segmenti pružaju širok spektar financijskih usluga i proizvoda različitim klijentima, od pojedinaca do velikih korporacija (Fitspatrick, J. D. 2009).

China Merchants Bank nudi raznolike financijske proizvode i usluge, uključujući štednju, tekuće račune, kreditne kartice, hipoteke, osobne i poslovne kredite, auto kredite, investicijske račune, mirovinske račune, upravljanje imovinom, osiguranje i mnoge druge. CMB poznata je po svojoj posvećenosti tehnološkim inovacijama i digitalizaciji. Banka aktivno razvija i implementira digitalne platforme, mobilne aplikacije i *fintech* rješenja kako bi poboljšala korisničko iskustvo i unaprijedila svoje usluge. CMB-ova mobilna aplikacija smatra se jednom od najboljih u kineskom bankarskom sektoru. China Merchants Bank poznata je po svojoj financijskoj stabilnosti i jakom kapitalu. Banka održava visoke standarde upravljanja rizicima, što je ključno za očuvanje povjerenja klijenata, investitora i regulatora (Fitspatrick, J. D. 2009).



Slika 20. Kretanje dobiti CMB banke od 2012. do 2022. izražena u milijunima američkih dolara

Izvor: Macrotrends, 2023.

Banka je 2021. doživjela snažan skok u dobiti upravo zbog snažnog ulaganja u poslovanje. Fokus banke na digitalnu transformaciju, bankarstvo s građanima, upravljanje imovinom i inicijative za održivost dobro ju je pozicionirao za budući rast i uspjeh u rastućem finansijskom okruženju. CMB banka je kroz promatrano razdoblje ostvarila dobit svake promatrane godine, posebice je naglasak na 2022. godinu kada je banka ostvarila značajno veću dobit nego u prethodnim godinama. 2021. godine krenula je digitalna transformacija koja se snažno odrazila na finansijski rezultat banke u 2022. godini. 2022. je bila godina snažnih finansijskih rezultata i strateških napretka za China Merchants Bank

(dostupno na: <https://www.macrotrends.net/stocks/charts/CIHKY/china-merchants-bank/net-income>).

China Merchants Bank (CMB) *online* bankarstvo ima mnoge pozitivne strane, uključujući širok raspon usluga, sigurnost i korisničko iskustvo. Ipak, postoje i područja za poboljšanje, posebno u pogledu tehničke pouzdanosti, korisničke podrške i brzine uvođenja inovacija. Banka kontinuirano radi na poboljšanjima kako bi zadovoljila potrebe svojih korisnika i održala visoku razinu povjerenja i zadovoljstva.

China Merchants Bank (CMB) jedna je od najvećih i najinovativnijih komercijalnih banaka u Kini. Njihove *online* bankarske usluge prepoznate su kao vrlo uspješne i često su primjer inovacija u financijskom sektoru.

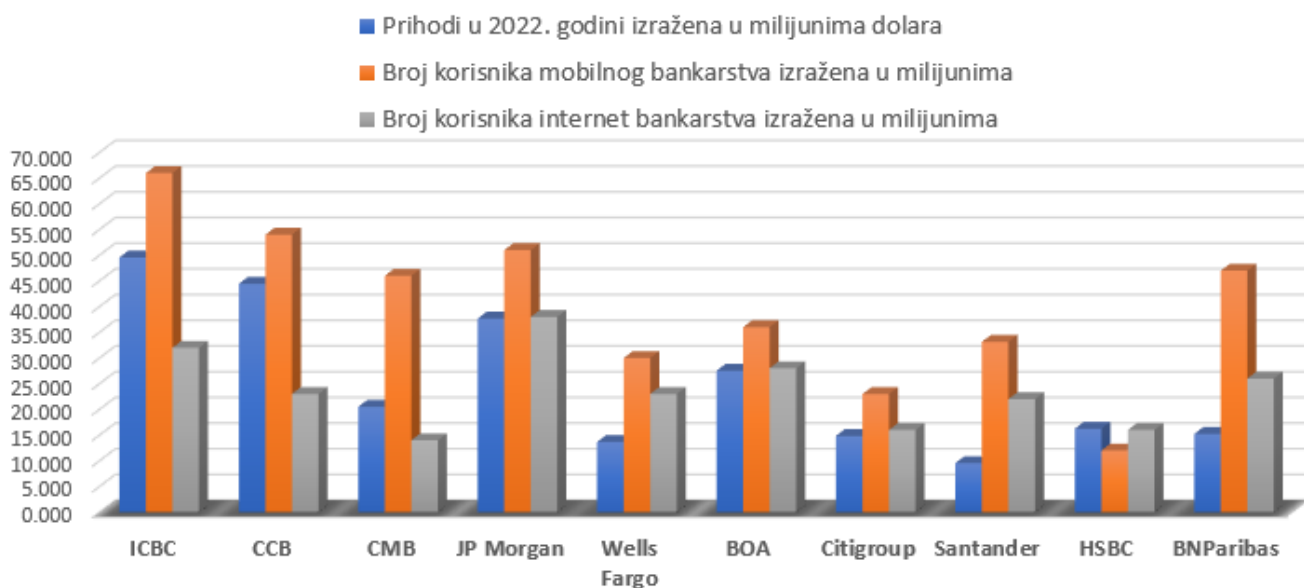
## 4. 2. Usporedba uspješnosti *online* bankarstva

U sljedećem poglavlju izrađena je tablica u kojoj je dan jasan pregled kriterija kojima se može prikazati koliko su promatrane banke uspješne u *online* bankarstvu. Na temelju dostupnih podataka može se vidjeti kako u području prihoda te broja korisnika dominira ICBC banka. Prema podacima ICBC banka ima najveći prihod od svih promatranih banaka, odnosno oko 49 milijardi dolara, dok broj korisnika mobilnog bankarstva iznosi 66 milijuna, a broj korisnika internet bankarstva je 32 milijuna. HSBC banka ima najmanji broj korisnika u oba slučaja, no ima velike prihode s obzirom na broj korisnika. HSBC koristi najnovije tehnologije, ima snažan kapital i velik utjecaj u međunarodnoj trgovini tako da na njihovu zaradu ne utječe samo broj korisnika. Još jedna takva banka je Citigroup koja ima 14 milijuna prihoda u 2022. godini, a manji broj korisnika od CMB banke. S druge strane, China Merchants banka ima velik broj korisnika, oko 60 milijuna ukupno, ali njihova je dobit znatno manja od HSBC jer, iako imaju velik broj korisnika, CMB banka nema dovoljno jako poslovanje da bi im prihodi rasli samo na temelju broja korisnika koji koriste sve njihove dostupne usluge.

Ime banke	Prihodi u 2022. godini izražena u milijunima dolara	Broj korisnika mobilnog bankarstva izražena u milijunima	Broj korisnika Internet bankarstva izražena u milijunima
Industrial and Commercial Bank of China	49.570	66	32
China Construction Bank	44.440	54	23
China Merchants Bank	20.51	46	14
JP Morgan	37.680	51	38
Wells Fargo	13.680	30	23
Bank of America	27.530	36	28
Citigroup	14.850	23	16
Santander	9.56	33.16	22
The Hongkong and Shanghai Banking Corporation Limited	16.250	12	16
BNParibas	15.23	47	26

Slika 21. Tablični prikaz prihoda u 2022. godini i broja korisnika *online* bankarstva

Izvor: Izrada autora na temelju podataka Statista i Market Us



Slika 22. Grafički prikaz odnosa prihoda i korisnika *online* bankarstva 2022. godine

Izvor: Izrada autora na temelju podataka Statista i Market Us

Grafički prikaz na slici prikazuje odnos prihoda i broja korisnika *online* bankarstva u 2022. godini. Na grafičkom prikazu jasnije se vidi koja banka dominira u pojedinom dijelu. Odnosno, ICBC ima najveće prihode i broj korisnika *online* bankarstva ukupno. Dok Santander banka ima najmanji prihod, CMB banka ima najmanji broj korisnika internet bankarstva, a HSBC ima najmanji broj korisnika mobilnog bankarstva.

## 5. Rasprava

Prijedlozi i kritike za *online* bankarstvo često se odnose na različite aspekte korisničkog iskustva, sigurnosti, funkcionalnosti i podrške. Kako bi *online* bankarstvo bilo što uspješnije i korisnicima privlačnije, banke trebaju kontinuirano raditi na poboljšanju korisničkog iskustva, sigurnosti i funkcionalnosti svojih digitalnih platformi. Uvažavanje prijedloga korisnika i brzo rješavanje kritika ključno je za dugoročni uspjeh.

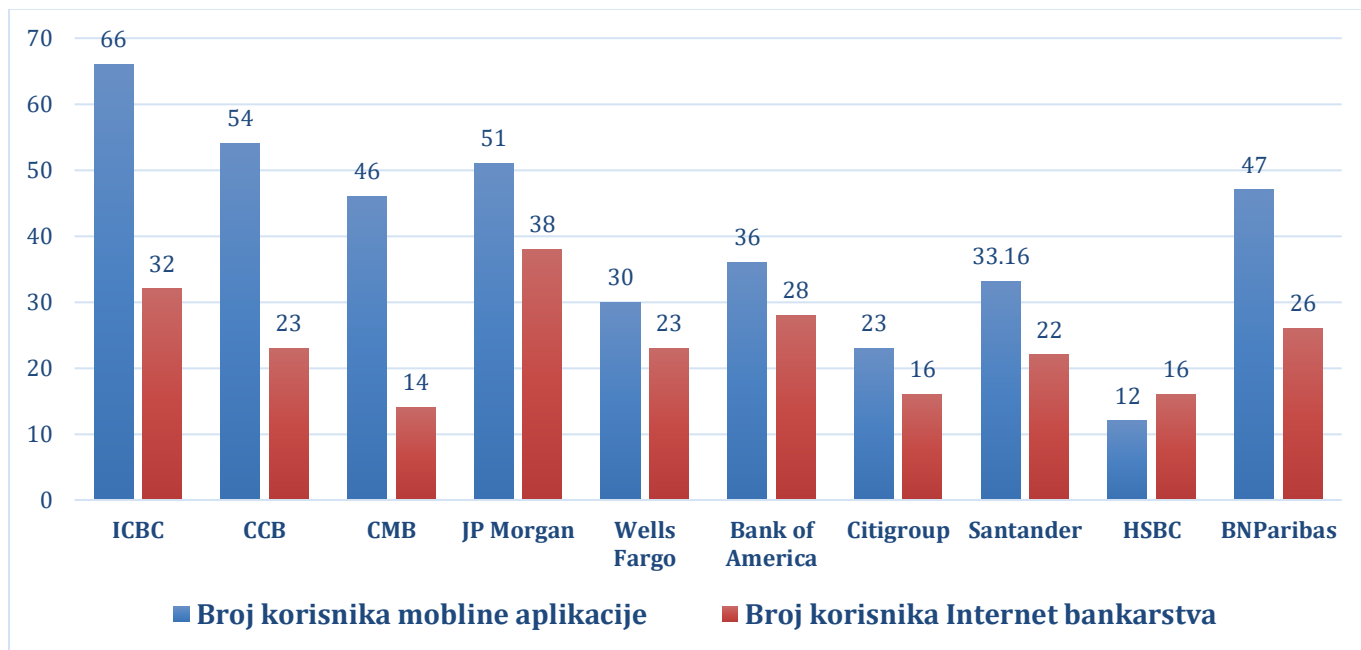
*Online* bankarstvo ima veliki potencijal za poboljšanje korisničkog iskustva i pružanje dodatne vrijednosti korisnicima. Kontinuirano slušanje povratnih informacija korisnika i prilagodba usluga prema njihovim potrebama ključno je za izgradnju pouzdane i privlačne *online* bankarske platforme.

Unatoč brojnim prednostima, *online* bankarstvo suočava se s izazovima, uključujući tehničke probleme, sigurnosne prijetnje i potrebu za kontinuiranim poboljšanjem korisničkog iskustva. Banke moraju nastaviti ulagati u tehnologiju, sigurnosne mjere i korisničku podršku kako bi održale povjerenje korisnika i zadovoljile njihove rastuće potrebe.

*Online* bankarstvo, uz ove prednosti, nastavlja se razvijati i prilagođavati potrebama korisnika, pružajući sveobuhvatniji i praktičniji način upravljanja financijama.

*Online* bankarstvo transformiralo je tradicionalne bankarske usluge, donoseći ih u digitalno doba. Korisnicima nudi jednostavniji, brži i sigurniji način upravljanja financijama, dok bankama omogućava efikasnije poslovanje i prilagodbu suvremenim tržišnim zahtjevima. Kontinuiranim inovacijama i prilagodbom korisničkim potrebama, *online* bankarstvo ima potencijal nastaviti s rastom i unapređenjem, pružajući još bolje i pristupačnije usluge za sve korisnike.

Grafikon 1. Broj korisnika internet i mobilnog bankarstva 2024. izražena u milijunima



Izvor: Izrada autora prema podacima Market us i Statista, 2024.

Graf 1 prikazuje kretanje broja korisnika mobilnog bankarstva i internet bankarstva 2023. godine u svim promatranim bankama. Vidljivo je kako prema broju korisnika mobilne aplikacije ICBC banka ima najveći broj korisnika mobilne aplikacije kada su u pitanju promatrane banke, odnosno 66 milijuna. Kada se radi o broju korisnika internet bankarstva, najveći broj korisnika ima J. P. Morgan s brojem od 38 milijuna korisnika. Banka CCB na drugom je mjestu po broju korisnika mobilne aplikacije s 54 milijuna te nakon nje, na trećem je mjestu J. P. Morgan s 51 milijun. Kada se radi o internet bankarstvu, na drugom je mjestu ICBC banka s 32 milijuna korisnika te Bank of America je na trećem mjestu s 28 milijuna korisnika.

Banka	Zadovoljstvo korisnika bankom na skali od 1000 (J.D.Power)
Industrijska i komercijalna banka Kine (Industrial and Commercial Bank of China)	700-800
China Construction Bank	750-820
China Merchants Bank	780-850
JP Morgan	750-820
Wells Fargo	700-780
Bank of America	730-800
Citigroup	710-790
Santander	680-740
The Hongkong and Shanghai Banking Corporation Limited	720-780
BNParibas	720-780

Slika 23. Zadovoljstvo korisnika bankom na skali od 1 000 bodova

Izvor: Izrada autora prema podacima J. D. Power, 2024.

Slika 21 prikazuje zadovoljstvo korisnika promatranim bankama prikazno na skali od 1 000 bodova prema J. D. Power podacima. Brojevi su dani u rasponima jer bodovi ovise o regiji u kojoj banka posluje, a u tablici je prikazana globalna ljestvica. Vidljivo je kako od promatranih banaka najveću donju granicu zadovoljstva ima China Merchants banka od 780 bodova. CMB također ima najveću gornju granicu zadovoljstva, odnosno 850 bodova. Na drugom mjestu je J. P. Morgan s donjom granicom od 750 bodova i s gornjom granicom od 820, a dijeli drugo mjesto s China Construction bankom koja ima isti broj bodova.

Vidljivo je kako zadovoljstvo bankom nije vezano za njihove prihode, kao ni za njihov broj korisnika. CMB banka u ovom se slučaju pokazala kao banka kojom su klijenti najviše zadovoljni iako banka nema najveće prihode ni najveći broj korisnika. CMB banka usredotočila se na druge segmente osim bankarskog poslovanja te je na taj način privukla klijente koje inače ne bi privukla klasičnim bankarskim poslovanjem. Proširila je poslovanje na međunarodnu trgovinu i privukla međunarodne klijente. Također, koristi svoju zaradu na ulaganje u usluge i proizvode banke kako mi maksimalno povećala zadovoljstvo trenutnih klijenata, zadržala ih i u konačnici privukla nove.



## 6. Zaključak

*Online* bankarstvo omogućava korisnicima obavljanje financijskih transakcija 24/7 iz bilo kojeg dijela svijeta, čime se značajno povećava praktičnost u odnosu na tradicionalno bankarstvo.

Mobilne aplikacije i mrežne platforme banaka često su intuitivne i jednostavne za korištenje, čime se smanjuje potreba za fizičkim odlascima u banku. S druge strane, personalizacija usluga veliki je plus *online* bankarstva, a banke koriste podatke korisnika kako bi ponudile prilagođene savjete i usluge.

Transparentnost u vezi s korištenjem podataka i zaštitom privatnosti korisnika ključna je za održavanje povjerenja. Također, efikasno rješavanje problema i pritužbi korisnika može značajno utjecati na zadovoljstvo i lojalnost. Pozitivna iskustva korisnika kroz jednostavnost korištenja, brzinu transakcija i dostupnost informacija doprinose povećanju povjerenja u *online* bankarstvo.

Brzi odgovori na upite putem *chata* i digitalnih asistenata poboljšavaju korisničko iskustvo, a to su ujedno smanjeni troškovi poslovanja za banke jer je potrebno manje fizičkih filijala i osoblja, što može dovesti do nižih naknada za korisnike. Povećanje broja korisnika *online* bankarstva može pozitivno utjecati na financijsku rasprostranjenost, posebno u područjima gdje su tradicionalne banke manje dostupne. Iako je pristup internetu sve rašireniji, i dalje postoje dijelovi svijeta gdje je internet nepouzdan ili skup, što može ograničiti korištenje *online* bankarstva.

Gledajući zadane hipoteze i dostupne podatke, može se reći da je H1 prihvaćena, odnosno uspješnost *online* bankarstva je povezana s brojem korisnika *online* bankarstva.

Hipoteza dva odbacuje se jer zadovoljstvo korisnika *online* bankarstvom nije proporcionalna broju korisnika. Kada gledamo China Merchants banku, vidljivo je kako ona nema velik broj korisnika kao ICBC ili J. P. Morgan, ali njihovi klijenti su zadovoljniji od klijenata ICBC ili J. P. Morgan koji imaju veći broj korisnika *online* bankarstva te korisnika mobilnih aplikacija. Iako su banke uspješnije u brojkama, kada se gleda neto dobit ili broj korisnika ukupno, zadovoljstvo korisnika daje završnu riječ.

Na osnovu navedenog, može se zaključiti da je *online* bankarstvo uspješno u mnogim aspektima, pružajući sigurnu, dostupnu, i ekonomičnu alternativu tradicionalnim bankarskim uslugama. Ipak, kontinuirani rad na poboljšanju sigurnosnih mjera, dostupnosti interneta, i edukaciji korisnika ključan je za daljnji uspjeh i širenje ovih usluga.

Zaključno, *online* bankarstvo pokazalo je značajan uspjeh u modernizaciji financijskih usluga, donoseći brojne prednosti korisnicima i bankama. Ipak, kontinuirani naponi u prilagodbi

regulative, unaprjeđenju tehnologije, edukaciji korisnika i održavanju povjerenja ključni su za daljnji razvoj i uspjeh ovog sektora. Stalni dijalog između banaka, regulatornih tijela i korisnika osigurat će da *online* bankarstvo ostane sigurno, pristupačno i korisno za sve uključene strane.

## Literatura

### Knjige i članci

1. Bogdan, A. R. (2019). *STAVOVI KORISNIKA PREMA INTERNET I MOBILNOM BANKARSTVU I NJIHOV UTJECAJ NA ZADOVOLJSTVO I LOJALNOST BANCI* (Doctoral dissertation, University of Split. Faculty of economics Split)
2. Hrehorović, I. (2023). *Kanali e-bankarstva i hardverske komponente u bankarstvu* (Doctoral dissertation, Josip Juraj Strossmayer University of Osijek. Faculty of Economics in Osijek. Chair of Quantitative Methods and Informatics).
3. Kotarski, K. (2014). *Financijalizacija, dohodovna nejednakost i struktura raspodjele BDP-a: međuodnos financijskih institucija i političkih elita na primjeru NR Kine* (Doctoral dissertation, University of Zagreb. The Faculty of Political Science).
4. Pobi, M. (2023). *Uloga tehnologije Interneta stvari u digitalnoj transformaciji poslovanja* (Doctoral dissertation, University of Zagreb. Faculty of Economics and Business. Department of Informatics).
5. Prgomet, D. (2020). *DETEMINANTE KORIŠTENJA INTERNET BANKARSTVA KOD STANOVNIŠTVA* (Doctoral dissertation, University of Split. Faculty of economics Split).
6. Vlahović, M. (2022). *Razvoj i utjecaj Fintech industrije na bankarski sustav* (Doctoral dissertation, University of Zagreb. Faculty of Economics and Business. Department of Informatics).
7. Weinzierl, V. (2018). *DIGITALNO BANKARSTVO NA PRIMJERU „ERSTE BANKE “dd RIJEKA* (Doctoral dissertation, The Polytechnic of Rijeka. Business Department).

Internetske stranice

8. American banker, 2020. (dostupno na: <https://www.americanbanker.com/news/jpmorgan-chase-ranks-no-1-in-customer-satisfaction-jd-power> ), pristupljeno 29. 6.2024.

9. American banker., 2018., What's behind Citi's surge in mobile app users, (dostupno na: <https://www.americanbanker.com/news/whats-behind-citis-surge-in-mobile-app-users>), pristupljeno 3. 7. 2024.
10. Bank, W. F. (2007). Wells Fargo Bank. NA, as Documentation Agents. (dostupno na: <https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/blj136&div=74&id=&page=>), pristupljeno 15. 6. 2024.
11. BBC, 2014., BNP Paribas to pay \$9bn to settle sanctions violations, dostupno na: <https://www.bbc.com/news/business-28099694>, pristupljeno 30. 5. 2024.
12. BNP PARIBAS, Company history, 2024., dostupno na: <https://group.bnpparibas/en/group/about-us/company-history>, pristupljeno 23. 5. 2024.
13. BNP PARIBAS, Company purpose, 2024., dostupno na: <https://group.bnpparibas/en/group/about-us/company-purpose>, pristupljeno 23. 5. 2024.
14. BNP PARIBAS, Our businesses and expertise. 2024., dostupno na: <https://group.bnpparibas/en/group/our-businesses-and-expertise>, pristupljeno 23. 5. 2024.
15. BNPParibasfortis., 2023., First survey results on experiences with digital services at banks released, (dostupno na: <https://www.bnpparibasfortis.com/newsroom/press-release/first-survey-results-on-experiences-with-digital-services-at-banks-released>), pristupljeno 3. 7. 2024.
16. CADTM, HSBC: the bank with a shameful past and scandalous present, dostupno na: [https://www.cadtm.org/spip.php?page=imprimer&id\\_article=10258](https://www.cadtm.org/spip.php?page=imprimer&id_article=10258), pristupljeno 30. 5. 2024.
17. CCB, 2024. Personal&Corporate, dostupno na: <http://www.ccb.com/eng/home/index.shtml>, pristupljeno 19. 4. 2024.
18. Citigroup, Our Impact, 2024., dostupno na: <https://www.citigroup.com/global/our-impact>, pristupljeno 23. 5. 2024.
19. de Longuemar, P. (2014). The BNP Paribas Experience in Oral History Sources. *Business History Review*, 88 (2), 367-371. (dostupno na: <https://www.cambridge.org/core/journals/business-history-review/article/abs/bnp-paribas-experience-in-oral-history-sources/77C332535660678A70C73E4BD26D9C3E>), pristupljeno 21. 6. 2024.

20. Dividend.com,2020., JP Morgan's Fines To Date: A Brief History (JPM), dostupno na: <https://www.dividend.com/dividend-education/a-brief-history-of-jp-morgans-massive-fines-jpm/> , pristupljeno 30. 5. 2024.
21. Finetechtimes, 2021., Bank of America Has Accumulated \$82.9 Billion in Fines Since 2000; BrokerChooser Study Finds, dostupno na: <https://thefintechtimes.com/bank-of-america-has-accumulated-82-9-billion-in-fines-since-2000-brokerchooser-study-finds/> , pristupljeno 30. 5. 2024.
22. Fitzpatrick, J. D. (2009). Chinese Banks' Reemergence in the United States. *NC Banking Inst.*, 13, 413. (dostupno na: <https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/ncbj13&div=22&id=&page=> ), pristupljeno 22. 6. 2024.
23. Green, E., & Kinsey, S. (1996). The archives of the HSBC Group. *Financial History Review*, 3(1), 87-99. (dostupno na: <https://www.cambridge.org/core/journals/financial-history-review/article/abs/archives-of-the-hsbc-group/B3E5011584EE7F33786DD1A20018D5ED> ), pristupljeno 22. 6. 2024.
24. Gregurek, M., Vidaković, N., Andrijanić, D. I., Vukičević, M., & Zbašnik, D. (2011). *Bankarsko poslovanje*. RRI plus.
25. Hadžić, M. (2007). *Bankarstvo*. Univerzitet Singidunum.
26. Hearit, L. B. (2018). JPMorgan Chase, Bank of America, Wells Fargo, and the financial crisis of 2008. *International Journal of Business Communication*, 55 (2), 237-260., (dostupno na: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/2329488417753952>), pristupljeno 15. 6. 2024.
27. How Citigroup Escaped Financial Disaster in 2008, dostupo na: <https://www.nytimes.com/2018/08/06/books/review/james-freeman-vern-mckinley-borrowed-time.html>, pristupljeno 30. 5. 2024.
28. HSBC, 2023., Independent service quality survey results, (dostupno na: <https://www.hsbc.co.uk/help/csqi/>), pristupljeno 4. 7. 2024.
29. HSBC, Our history.2024., Supporting our customers for more than 150 years, dostupno na: <https://www.hsbc.com/who-we-are/our-history>, pristupljeno 23. 5. 2024.
30. ICBC, Corporate Internet Banking VIP Room Service, 2024., dostupno na: <https://www.icbc.com.cn/en/page/721852493532528684.html>, pristupljeno 14. 4. 2024.

31. ICBC, iPhone mobilno bankarstvo, 2024., dostupno na: <https://shorturl.at/bHN49>, pristupljeno 14. 4. 2024.
32. J.D.Power., 2024., Retail Bank Customer Satisfaction Holds Steady but Trust Declines, J.D. Power Finds (dostupno na: <https://www.jdpower.com/business/press-releases/2024-us-retail-banking-satisfaction-study>), pristupljeno 10. 7. 2024.
33. James, M., & James, B. R. (2002). The Story of Bank of America: Biography of a Bank. Beard Books.
34. JP Morgan, About us, 2024., (dostupno na: <https://www.jpmorgan.com/about-us>), pristupljeno 3. 7. 2024.
35. JP Morgan, Industries We Serve, 2024., (dostupno na: <https://www.jpmorgan.com/industries-we-serve>), pristupljeno 3. 7. 2024.
36. Kotarski, K. (2014). Kineska ekonomska i financijska transformacija, utjecaj globalne financijske krize i reperkusije kineskoga kriznog menadžmenta. *Međunarodne studije*, 14(2), 91-116., (dostupno na: <https://hrcak.srce.hr/143309>), pristupljeno 23. 3. 2024.
37. Macrotrends, 2023., BNP Paribas SA Net Income/Loss 2010-2023 | BNPQY, dostupno na: <https://www.macrotrends.net/stocks/charts/BNPQY/bnp-paribas-sa/net-income-loss>, pristupljeno 27. 5. 2024.
38. Macrotrends, 2024., China Merchants Bank Net Income 2010-2023 | CIHKY, dostupno na: <https://www.macrotrends.net/stocks/charts/CIHKY/china-merchants-bank/net-income>, pristupljeno 28. 5. 2024.
39. Marketus., 2024., Online Banking Statistics 2024 By Finance, Transactions, Growth, (dostupno na: <https://scoop.market.us/online-banking-statistics/>)
40. Marketwatch., 2024., Wells Fargo Bank Review (July 2024), (dostupno na: <https://www.marketwatch.com/guides/banking/wells-fargo-review/>), pristupljeno 3. 7. 2024.
41. Naegele, T. D. (2019). Wells Fargo: An American Banking Nightmare. *Banking LJ*, 136, 493. (dostupno na: <https://publications.aaahq.org/iae/article-abstract/36/2/65/8412/Driving-Performance-in-the-Retail-and-Banking>), pristupljeno 16. 6. 2024.

42. Santander, 2021.,Santander reports 2020 underlying profit of €5,081 million with CET1 up to 12.34 %, dostupno na: <https://www.santander.com/en/press-room/press-releases/2021/02/2020-results>, pristupljeno 30. 5. 2024.
43. Santander, Join us and our millions of clients around the world, 2024., dostupno na: <https://www.santanderbank.com/about/our-story>, pristupljeno 26. 5. 2024.
44. Santander., 2023., Independent service quality survey results, (dostupno na: <https://www.santander.co.uk/corporate/solutions/independent-service-quality-survey-results>) pristupljeno 4. 7. 2024.
45. Statista 2021.(dostupno na: <https://www.statista.com/statistics/1248671/china-volume-of-online-banking-transactions/>), pristupljeno 29. 6. 2024.
46. Statista 2023., Number of personal mobile banking customers of the Industrial and Commercial Bank of China from 2019 to 2023  
<https://www.statista.com/statistics/1420617/industrial-and-commercial-bank-of-china-personal-mobile-banking-customers/>
47. Statista, 2023., Number of mobile banking users of Bank of America worldwide from 2012 to 2023 (in millions), (dostupno na: <https://www.statista.com/statistics/592965/mobile-banking-users-of-bank-of-america/>), pristupljeno 3. 7. 2024.
48. Statista, 2023., Profits of HSBC from 2007 to 2023(in billion U.S. dollars), dostupno na: <https://www.statista.com/statistics/224577/hsbcs-profit/>, pristupljeno 27. 5. 2024.
49. Statista, 2023., Net income of Bank of America from 2009 to 2023 (in billion U.S. dollars), dostupno na: <https://www.statista.com/statistics/249610/bank-of-america-net-income/>, pristupljeno 26. 5. 2024.
50. Statista, 2024. Net profit of the China Construction Bank from 2013 to 2023., dostupno na: <https://www.statista.com/statistics/225086/profit-of-the-china-construction-bank/>, pristupljeno 21. 5. 2024.
51. Statista, 2024. Total assets of the China Construction Bank from 2013 to 2023 (in billion yuan), dostupno na: <https://www.statista.com/statistics/224838/total-assets-of-the-china-construction-bank/>, pristupljeno 21. 5. 2024.

52. Statista, Net income of Citigroup from 2005 to 2023(in billion U.S. dollars), 2023., dostupno na: <https://www.statista.com/statistics/271434/net-income-or-loss-of-citigroup-since-2005/>, pristupljeno 26. 5. 2023.
53. Statista, Net income of JPMorgan Chase from 2005 to 2022 (in billion U.S. dollars), 2023., dostupno na: <https://www.statista.com/statistics/270613/net-income-of-jpmorgan-since-2006/>, pristupljeno 26. 5. 2024.
54. Statista, Net income of Wells Fargo 2009 to 2023 (in billion U.S. dollars), 2023., dostupno na: <https://www.statista.com/statistics/295398/wells-fargo-net-income/>, pristupljeno 26. 5. 2024.
55. Statista, Net profit of the Industrial and Commercial Bank of China from 2012 to 2023, dostupno na: <https://www.statista.com/statistics/225037/profit-of-the-industrial-and-commercial-bank-of-china/>, pristupljeno 18. 4. 2024.
56. Statista, Number of active mobile banking customers of the four largest banks in the United States as of 2022 (in millions), 2023., dostupno na: <https://www.statista.com/statistics/660416/mobile-banking-customer-numbers-of-banks-usa/>, pristupljeno 26. 5. 2024.
57. Statista., 2023., Number of customers using Banco Santander services digitally worldwide from 2013 to 2023 (dostupno na: <https://www.statista.com/statistics/417573/digital-customers-at-banco-santander/>) pristupljeno 4. 7. 2024.
58. Torres, A. E. (2016). The Santander Bank Foundation – 25 Years of Cultural Patronage. *Santander Art and Culture Law Review*, 2(2), 21-26. (dostupno na: <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=564603>), pristupljeno 21. 6. 2024.
59. Wilmarth, A. E. (2014). Citigroup's unfortunate history of managerial and regulatory failures. *Journal of Banking Regulation*, 15, 235-265. (dostupno na: <https://link.springer.com/article/10.1057/jbr.2014.16>), pristupljeno 18. 6. 2024.
60. X internet, 2018., (dostupno na: <https://x.com/ChinaInternet/status/1012004138949980160> ) pristupljeno 29. 6. 2024.
61. YahooFinance, 2018. Every Wells Fargo consumer scandal since 2015: A timeline, dostupno na: [https://finance.yahoo.com/news/every-wells-fargo-consumer-scandal-since-2015-timeline-194946222.html?guccounter=1&guce\\_referrer=aHR0cHM6Ly93d3cuZ29vZ2xlLmNvbS](https://finance.yahoo.com/news/every-wells-fargo-consumer-scandal-since-2015-timeline-194946222.html?guccounter=1&guce_referrer=aHR0cHM6Ly93d3cuZ29vZ2xlLmNvbS)



[8&guce\\_referrer\\_sig=AQAAAHHPckTfk73pQ-kH53AAiZw\\_XFs4qd6w1tCM9XiuV8FPmoZxqJbcWaj\\_VZsS9ezr\\_c9AfDAjWgrqVuLx-QhDQcFilN6CZ62TzGaJonhOjC4vmHglvKVKKSPUD2GA8mPKUKUVRISmsCGVDS-AaKkWaT-rUJ8vpkejdh6Y0kQ\\_GHm](https://www.google.com/search?q=&guce_referrer_sig=AQAAAHHPckTfk73pQ-kH53AAiZw_XFs4qd6w1tCM9XiuV8FPmoZxqJbcWaj_VZsS9ezr_c9AfDAjWgrqVuLx-QhDQcFilN6CZ62TzGaJonhOjC4vmHglvKVKKSPUD2GA8mPKUKUVRISmsCGVDS-AaKkWaT-rUJ8vpkejdh6Y0kQ_GHm), pristupljeno 30. 5. 2024.

## Tablica slika

Slika 1 Broj korisnika mobilnog bankarstva u razdoblju od 2019. do 2023. u milijunima .....	15
Slika 2 Neto dobit ICBC u razdoblju 2012. – 2022.godine .....	16
Slika 3 Broj transakcija <i>online</i> bankarstvom u Kini od 2016. do 2020. izražena u milijardama .	17
Slika 4 Neto dobit CCB banke od 2012. do 2022. godine .....	21
Slika 5 Udio na tržištu prema transakcijama mobilnim bankarstvom u Kini u 2017. godini .....	22
Slika 6 Neto dobit J. P. Morgan & Co u razdoblju od 2005. do 2022. godine .....	25
Slika 7 Korisnici <i>online</i> bankarstva u Americi .....	27
Slika 8 Zadovoljstvo klijenata uslugama određene banke na skali od 1 000 bodova 2020. godine. .....	28
Slika 9 Kretanje dobiti Bank of America od 2009. do 2023. izražena u milijardama dolara .....	30
Slika 10 Kretanje broja korisnika mobilnog bankarstva Bank of America od 2012. do 2023. ....	31
Slika 11 Kretanje neto dobiti Wells Fargo od 2009. do 2023.....	33
Slika 12 Kretanje prihoda Citigroup banke od 2005. do 2023. ....	36
Slika 13 Godišnji rast korisnika aplikacija mobilnog bankarstva 2017. i 2018.....	37
Slika 14 Dobit BNP banke od 2012. do 2022. ....	39
Slika 15 Kretanje dobiti HSBC banke od 2007. do 2022. ....	42
Slika 16 Rezultat ankete provedene 2023. godine o zadovoljstvu korisnika <i>online</i> bankarstvom. .....	43
Slika 17 Kretanje dobiti Santander banke od 2012.do 2022. izražena u tisućama američkih dolara .....	45
Slika 18 Anketa o zadovoljstvu korisnika <i>online</i> i mobilnim bankarstvom 2023. ....	46
Slika 19 Broj korisnika digitalnih platformi Santander banke od 2013 do 2023. izražena u milijunima.....	48

Slika 20 Kretanje dobiti CMB banke od 2012. do 2022. izražena u tisućama američkih dolara .	50
Slika 21 Tablični prikaz prihoda u 2022. godini i broja korisnika <i>online</i> bankarstva .....	52
Slika 22 Grafički prikaz odnosa prihoda i korisnika <i>online</i> bankarstva 2022. godine .....	53
Slika 23 Zadovoljstvo korisnika bankom na skali od 1 000 bodova .....	56

## **Tablica grafova**

Grafikon 1 Broj korisnika internet i mobilnog bankarstva 2024. izražena u milijunima	55
--	----