

# Identifikacija i motivi korisnika mobilnog bankarstva

---

Mihovilić, Ana

Master's thesis / Diplomski rad

2020

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University North / Sveučilište Sjever**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:122:782724>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2025-01-06**



Repository / Repozitorij:

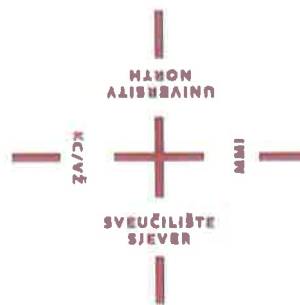
[University North Digital Repository](#)



**SVEUČILIŠTE SJEVER**

**SVEUČILIŠNI CENTAR VARAŽDIN**

**Diplomski studij Odnosi s javnostima**



**DIPLOMSKI RAD br. 151/OJ/2020**

**IDENTIFIKACIJA I MOTIVI KORISNIKA  
MOBILNOG BANKARSTVA**

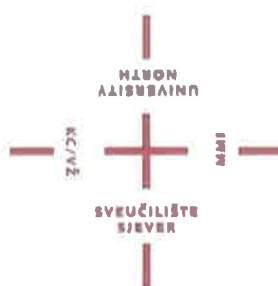
**Ana Mihovilić**

**Varaždin, travanj 2020.**

**SVEUČILIŠTE SJEVER**

**SVEUČILIŠNI CENTAR VARAŽDIN**

**Diplomski studij Odnosi s javnostima**



**DIPLOMSKI RAD br. 151/OJ/2020**

**Kolegij: Istraživanje tržišta**

## **Identifikacija i motivi korisnika mobilnog bankarstva**

**Studentica:**

**Ana Mihovilić**

**Mentorica:**

**doc. dr. sc. Dijana Vuković**

**Varaždin, travanj 2020.**

# Prijava diplomskog rada

## Definiranje teme diplomskog rada i povjerenstva

ODJEL Odjel za odnose s javnostima

STUDIJ diplomski sveučilišni studij Odnosi s javnostima

PRISTUPNIK Ana Mihovilić

MATIČNI BROJ 0766/336D

DATUM 05.12.2019.

KOLEGIJ Istraživanje tržišta

NASLOV RADA Identifikacija i motivi korisnika mobilnog bankarstva

NASLOV RADA NA ENGL. JEZIKU Identification and motives of mobile banking users

MENTOR dr.sc. Dijana Vuković

ZVANJE Docent

ČLANOVI POVJERENSTVA

1. izv. prof. dr. sc. Ljerka Luić - predsjednica
2. doc.dr.sc. Anita Jeličić - članica
3. doc.dr.sc. Dijana Vuković - mentorica
4. doc.dr.sc. Željka Bagarić - zamjenska članica
- 5.

## Zadatak diplomskog rada

BROJ 151/OJ/2020

OPIS

Bankarstvo, koje danas prolazi kroz značajne promjene, prilagođava svoje proizvode i svoje poslovanje novim okolnostima i izazovima nametnutima s razvojem tehnologije. Suvremene informacijske tehnologije omogućile su bankama proširenje svog poslovanja i prilagodbe ponude proizvoda i usluga kroz nove aplikacije. Sve veća uporaba mobilnih uređaja, posebno takozvanih „pametnih“ telefona, doprinijela je razvoju novog vida bankarstva, poznatog kao mobilno bankarstvo. U radu je potrebno:

- \* pojasniti povijesni razvoj bankarskog proizvoda;
- \* objasniti elemente digitalnog bankarstva;
- \* definirati način ponašanja modernog potrošača bankarskog proizvoda;
- \* analizirati mobilno bankarstvo (nedostatci i mogućnosti daljnjeg razvoja).
- \* provesti istraživanje kako bi se definirali elementi potrošačkog ponašanja bankarskog proizvoda;
- \* definirati zaključak.

ZADATAK URUČEN

28.1.2020.



*[Handwritten signature]*

## SAŽETAK

Osnivač Microsofta Bill Gates 1994. godine rekao je „Bankarstvo je nužno, ali banke nisu“. Predvidio je tada u kojem se smjeru kreće tržište bankarskih usluga i što to znači za banke. Danas smo svjedoci ostvarenja tih predviđanja. Banke su kao i sve druge tvrtke ili institucije sudionici i pokretači svjetske ekonomske globalizacije i ne mogu biti imune na sve promjene novog doba. Nekoliko je svjetskih trendova koji utječu na ponovno definiranje bankarskog poslovanja: demografske, društvene, ekonomske i tehnološke promjene. Demografske i društvene u smislu novih generacija odraslih u potpuno novom svijetu s novim potrebama i željama. Ekonomske u smislu pojave novih particijanata tržištu i tehnološke u smislu digitalizacije.

Svrha ovoga rada je identificirati obilježja korisnika mobilnog bankarstva u Hrvatskoj te definirati tri ključne karakteristike mobilnog bankarstva: fleksibilnost, sigurnost i upravljanje financijama u kontekstu motivacije potrošača. Bankarski sustav sporo se prilagođava novonastalim tržišnim uvjetima i posebice novoj paradigmi u kojoj se banke nužno moraju okrenuti svojim potrošačima. No, prije nego to mogu učiniti moraju ih dobro poznavati. U ovom radu provedeno je istraživanje čiji zadatak je otkriti što motivira potrošače mobilnog bankarstva i kako oni ocjenjuju njegove pojedine aspekte. Rezultati su pokazali da su u Hrvatskoj potrošači mobilnog bankarstva manje zabrinuti za sigurnost mobilnih aplikacija, cijene fleksibilnost aplikacija u odnosu na internetsko i klasično bankarstvo te ocjenjuju da bolje upravljaju svojim financijama.

***Ključne riječi:*** mobilno bankarstvo, bankarstvo, digitalizacija banaka, motivacija potrošača

## SUMMARY

In 1994 Microsoft founder Bill Gates said "Banking is necessary, but banks are not." He then predicted in what direction the banking market was moving and what it meant for banks. Today, we are witnessing the realization of these predictions. Banks, like all other companies or institutions, are participants and drivers of global economic globalization and cannot be immune to all the changes of the new age. There are several global trends that are affecting the redefinition of banking: demographic, social, economic and technological changes. Demographic and social in terms of new generations of adults in a whole new world with new needs and wants. Economic in terms of new market participants and technological in terms of digitalization.

The purpose of this paper is to identify the characteristics of mobile banking users in Croatia and to define three key characteristics of mobile banking: flexibility, security and financial management in the context of consumer motivation. The banking system is slowly adapting to the emerging market conditions, and in particular to the new paradigm in which banks must necessarily turn to their customers. But before they can do that, they need to know them well. In this paper, research was conducted to discover what motivates mobile banking consumers and how they evaluate their individual aspects. The results show that in Croatia, mobile banking consumers are less concerned about mobile application security, appreciate the flexibility of applications compared to online and classic banking, and assess that they manage their finances better.

***Keywords:*** *mobile banking, banking, digitization of banks, consumer motivation*

## Sadržaj

|  |    |
|--|----|
| 1. UVOD.....   | 5  |
| 1.1. Predmet i ciljevi rada .....  | 6  |
| 1.2. Izvori i metode prikupljanja podataka.....                                  | 7  |
| 1.3. Struktura rada.....   | 7  |
| 2. UVOD U BANKARSTVO I FINACIJSKE USLUGE.....                                    | 9  |
| 2.1. Povijest bankarstva i ostalih financijskih usluga.....                      | 9  |
| 2.1.1. Bankarstvo u Europi .....   | 10 |
| 2.1.2. Bankarstvo u Americi .....  | 12 |
| 2.1.3. Bankarstvo u Hrvatskoj.....   | 13 |
| 2.1.4. Bankarstvo danas .....  | 14 |
| 2.2. Usluge koje su banke nudile kroz povijest.....                              | 16 |
| 2.3. Usluge koje su banke razvile u novije doba.....                             | 17 |
| 3. DIGITALNO BANKARSTVO .....  | 20 |
| 3.1. Digitalni novac .....   | 20 |
| 3.2. Elektronički novčani sustavi .....  | 21 |
| 3.2.1. Notacijski sustavi .....  | 22 |
| 3.2.2. Simbolički sustavi .....  | 23 |
| 3.2.3. Centralizirani sustavi .....  | 23 |
| 3.2.4. Raspodijeljeni sustavi .....  | 23 |
| 4. MOBILNI BANKARSKI POTROŠAČ .....  | 25 |
| 4.1. Mobilno bankarstvo .....  | 25 |
| 4.2. Ciljni potrošač mobilnog bankarstva .....                                   | 26 |
| 4.3. Potrošačko ponašanje mobilnog bankarskog potrošača .....                    | 28 |
| 4.4. Čimbenici mobilnog bankarstva i njihov utjecaj na potrošačko ponašanje..... | 30 |
| 5. RAZVOJ NOVIH BANKARSKIH USLUGA TEMELJEM POTROŠAČKOG PONAŠANJA.....            | 32 |
| 5.1. Nedostaci mobilnog bankarstva .....   | 32 |
| 5.2. Strategija razvoja mobilnog bankarstva .....                                | 33 |
| 5.3. Moguće perspektive razvoja mobilnog bankarstva .....                        | 34 |
| 6. ISTRAŽIVANJE .....  | 36 |
| 6.1. Metodologija istraživanja.....  | 36 |
| 6.2. Ciljevi istraživanja .....  | 37 |
| 6.3. Hipoteze .....  | 37 |
| 6.4. Diskusija rezultata istraživanja .....                                      | 39 |
| 6.5. Zaključak rezultata istraživanja .....                                      | 77 |

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| 6.6. Ograničenja istraživanja..... | 81 |
| 7. ZAKLJUČAK.....                  | 83 |
| 8. LITERATURA .....                | 84 |
| 9. DODACI:.....                    | 88 |



# 1. UVOD

Mobilno bankarstvo dio je svjetske digitalne revolucije koja se javlja osamdesetih godina prošlog stoljeća, a zahuktava se u novom mileniju. Bankovni sektor, sklon konzervativnom i tradicionalnom ponašanju, morao se prilagoditi novonastalim tehnološkim promjenama koje su utjecale ne samo na opću svjetsku ekonomsku sliku već i na nove generacije korisnika koji sve više traže brzu i jeftinu uslugu dostupnu 0-24 sata.

Specifičnost nove tehnologije mobilnog bankarstva leži u tome što je ta vrsta inovacije „remetilačka inovacija“, odnosno ona koja s vremenom remeti tradicionalno postavljene procese, tržište i komunikacijske mreže sve do točke da je u stanju u potpunosti ih promijeniti odnosno zamijeniti (Nicoletti: 2014, str. 2). Doista, mobilno bankarstvo znatno smanjuje potrebu odlaska klijenta u poslovnicu banke što automatski utječe na broj poslovnica, smanjuje broj zaposlenika banke, smanjuje papirnatu administraciju i posljedično snižava troškove poslovanja banke. S druge strane, pred banku stavlja nove izazove izrade i održavanja kvalitetne mobilne aplikacije koja će zadovoljiti kako korisničko iskustvo tako i sve sigurnosne, zakonske i birokratske uvjete.

Prema istraživanju tvrtke KPMG iz 2015. godine vidi se rast broja korisnika mobilnog bankarstva u svijetu s 0,6 milijarde korisnika na 0,8 milijardi korisnika, od 2013. do 2014.godine, a predviđa dodatni rast od 119%, s 0,8 milijardi korisnika na 1,8 milijardi korisnika, do 2019. na svjetskoj razini. Također, isto istraživanje pokazalo je kako je prosjek godina korisnika na svjetskog razini ispod 40. godine života.

Hrvatska zaostaje za svjetskim trendovima, no s 600.000 korisnika mobilnog bankarstva je vodeća u regiji<sup>1</sup>. Na taj trend svakako utječe starost stanovništva (43,4 godine, sredinom 2018.)<sup>2</sup> i broj korisnika koji posjeduju i koriste pametni telefon.

S marketinškog aspekta postavlja se pitanje što korisnici mobilne aplikacije u Hrvatskoj žele. Koje sve značajke mobilnog bankarstva zadovoljavaju njihove potrebe, što smatraju važnim, a što manje važnim ili nevažnim. Financijske institucije morat će u budućnosti pomno pratiti potrebe klijenata kako bi ostale konkurentne na tržištu mobilnih bankarskih aplikacija.

Ovaj rad opisat će ukratko povijest bankarskih usluga s naglaskom na novo, digitalno doba, zatim dublje analizirati koje su to bankarske digitalne usluge, tko je potrošač mobilne aplikacije danas u

<sup>1</sup> <https://net.hr/danas/hrvatska/koristite-li-mobilno-bankarstvo-hrvatski-bankari-imaju-vazne-savjete-za-sve-koji-racune-placaju-mobitelom/>

<sup>2</sup> [https://www.dzs.hr/Hrv\\_Eng/publication/2019/07-01-03\\_01\\_2019.htm](https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2019/07-01-03_01_2019.htm)

svijetu te kakve su perspektive i nedostaci mobilnog bankarstva. Nastavno na teorijska istraživanja, vlastitim istraživanjem putem anketnog upitnika u ovom radu identificirat će se korisnici mobilnog bankarstva u Hrvatskoj danas te otkriti koji od tri aspekta su im važni: sigurnost aplikacije, fleksibilnost korištenja i mogućnost upravljanja financijama.

## **1.1. Predmet i ciljevi rada**

Predmet ovog rada je utvrditi tko su korisnici mobilnog bankarstva u Hrvatskoj, koji su njihovi motivi za korištenjem tih aplikacija te upravljaju li bolje vlastitim financijama otkad koriste mobilno bankarstvo. Ujedno, u ovom radu opisat će se bankarske usluge novijeg doba u odnosu na povijest bankarskih usluga, definirat će se digitalno bankarstvo te ciljani potrošači mobilnog bankarstva.

Predmet istraživanja je identificiranje obilježja korisnika aplikacija mobilnog bankarstva u svrhu razvoja proizvoda temeljem poznavanja motiva i ponašanja potrošača te načina njihovog funkcioniranja prilikom plaćanja i obavljanja ostalih transakcija mobilnim uređajima.

Problem istraživanja jest otkriti koji aspekti mobilnog bankarstva privlače nove i zadržavaju postojeće korisnike te može li mobilno bankarstvo biti jedan od ključnih motiva potrošača za odabirom određene banke. Tržište mobilnog bankarstva u stalnom je porastu i usko je vezano uz pojavu i razvoj novih tehnologija. Daljnji razvoj aplikacija na tržištu osim o tehnologiji ovisit će o više drugih faktora, a jedan od važnih faktora su i potrebe, motivi te ponašanje potrošača.

Nastavno na problem istraživanja cilj ovog rada je identificirati korisnike mobilnog bankarstva u Hrvatskoj, definirati osnovne motive za korištenjem mobilnog bankarstva te definirati njihovo ponašanje s aspekta sigurnosti i fleksibilnosti korištenja mobilnih aplikacija, te s aspekta upravljanja vlastitim financijama. Svrha istraživanja je dokazati važnost identificiranja i poznavanja potrošača kao temelj za razvoj mobilnog bankarstva s aspekta boljeg korisničkog iskustva.

## **1.2. Izvori i metode prikupljanja podataka**

Prikupljanje podataka za potrebe ovog rada vršit će se korištenjem primarnih i sekundarnih izvora podataka.

Primarni podaci dobit će se kvantitativnom analizom provedenog anketnog upitnika. Sekundarni podaci obradit će se analizom stručne literature koja sadrži definirane pojmove, opisane primjere i probleme mobilnog bankarstva s aspekta korisničkog iskustva.

Anketni upitnik sadrži 14 pitanja, a izrađen je u obrascu SurveyMonkey. Prikupljanje odgovora vršilo se elektroničkim putem: e-mailom, WhatsApp aplikacijom te Facebookom kao i osobnim kontaktom na javnim mjestima.

Upitnik se sastoji od tri skupine pitanja. Prva skupina se odnosi na demografska pitanja čiji cilj je definirati profil ispitanika. Druga skupina pitanja sadrži pitanja u kojima se eliminiraju ispitanici koji ne koriste mobilno bankarstvo, no ujedno i definiraju zašto ne koriste mobilno bankarstvo. Treća skupina pitanja sadrži pitanja kojima se ispituju stavovi ispitanika o mobilnim aplikacijama.

Anketa je bila provedena tijekom listopada 2019. godine.

S obzirom da se anketa provodila elektroničkim putem te da automatski eliminira osobe koje ne koriste mobilno bankarstvo uzorak je namjerni neproporcionalni uzorak. Pretpostavka je bila kako će anketu ispuniti fizičke osobe starije od 18 godina koje imaju pristup internetu i koje su samostalni korisnici bankarskih usluga.

Ispitivanjem pomoću ankete na uzorku od najmanje 100 ispitanika ispitat će se stavovi, mišljenja i ponašanje ispitanika, korisnika mobilne bankarske aplikacije, te će se opovrgnuti ili potvrditi postavljene hipoteze.

## **1.3. Struktura rada**

Rad „Identifikacija obilježja i motivi korisnika mobilnog bankarstva“ sastoji se od šest poglavlja. Prvo poglavlje naslova „Uvod“ sadrži opis predmeta i ciljeva rada, zatim izvore i metode prikupljanja podataka te opisanu strukturu rada.

Drugo poglavlje pod nazivom „Uvod u bankarstvo i financijske usluge“ opisat će povijest bankarstva i ostalih financijskih usluga, usluge koje banke nude kroz povijest i usluge koje su

banke razvile u novije doba. Građa za ovo poglavlje bit će prikupljena iz sekundarnih izvora odnosno stručne literature.

Treće poglavlje „Digitalno bankarstvo“ definirat će i opisati pojam digitalnog bankarstva kroz detaljniji opis digitalnog novca, elektroničkog novčanog sustava, notacijskih, simboličkih, centraliziranih i raspodijeljenih sustava.

Slijedi četvrto poglavlje naziva „Mobilni bankarski potrošač“ koje donosi objašnjenje što je to mobilno bankarstvo, tko su ciljni potrošači mobilnog bankarstva, kakvo je njihovo ponašanje, koji su čimbenici mobilnog bankarstva te koji je njihov utjecaj na potrošačko ponašanje.

Peto poglavlje pod nazivom „Razvoj novih bankarskih usluga temeljem potrošačkog ponašanja“ opisuje koji su nedostaci mobilnog bankarstva, kakva je strategija razvoja te koje su moguće perspektive budućeg razvoja mobilnog bankarstva.

Šesto poglavlje „Istraživanje“ odnosi se na samo istraživanje te opisuje metodologiju, ciljeve, hipoteze, diskusiju rezultata istraživanja, zaključak i ograničenja istraživanja.

Zadnje, sedmo, poglavlje istraživanja jest „Zaključak“ koji donosi opći zaključak o odrađenom istraživanju.

Nakon svih poglavlja u radu je navedena sva iskorištena literatura i anketni upitnik.

## **2. UVOD U BANKARSTVO I FINANCIJSKE USLUGE**

Bankarstvo je oblik poslovanja koji postoji već stoljećima. Oduvijek su ljudi morali na neki način čuvati, skladištiti, posuđivati i razmjenjivati različita dobra i vrijednosti, što su zapravo začeci bankarskih usluga čiji se *core business* nije promijenio ni danas. Ono što se dubokom promijenilo jest činjenica kako su to danas visoko institucionalizirane ustanove, gotovo svugdje u svijetu regulirane zakonima i pravilima te nadgledane od strane država i međunarodnih institucija. Svoja poslovanja proširile su izvan granice te se preselile na druge kontinente. Osim što su svoje usluge proširile, visoko profesionalizirale i sofisticirale ono što se još dodatno promijenilo su kanali kojima banka komunicira i distribuira svoje usluge. Jedan od najnovijih kanala jest upravo mobilno bankarstvo.

U ovom poglavlju ukratko će biti opisana povijest bankarstva i financijskih usluga od prapočetaka pa do danas u Europi, Americi i Hrvatskoj.

### **2.1. Povijest bankarstva i ostalih financijskih usluga**

Bankarstvo je gospodarska djelatnost koja se bavi novcem i novčanim vrijednostima, a prvi puta se javlja u 35. stoljeću prije nove ere u srednjoj Aziji. U tim prapočecima bankarstva na svijetu je bio vrlo mali broj pismenih ljudi, a obrazovani su vrlo često bili svećenici te su se tako sumeranski svećenici prvi počeli baviti poslovima vezanima uz novac. Te prve banke funkcionirale su kao čuvarice depozita. S obzirom na to da u to doba novac još nije postojao depoziti su se sastojali od različitih materijalnih vrijednosti poput plemenitih metala, kože, žita ili stoke. U tim nesigurnim vremenima, kao dobro građena i čuvana, najsigurnija mjesta za pohranu depozita bili su hramovi i palače pa tako postoje zapisi o zajmovima koje su odobravali svećenici u Babilonu u 18. st. p. n.e. Tada se javlja i izraz tezauri i tezurirati, odnosno imobilizirati, povući novac (Grgurić, Vidaković: 2011, str. 26), a prve takve banke odnosno institucije zvale su se tezauri. Osim depozita, u Babilonu se javljaj i prvo pozajmljivanje novca uz plaćanje kamata, čuvanje i mijenjanje novaca. Prvi privatni bankari, trapeziti i prve državne banke osnovane su u Grčkoj u 7. st. p. n. e. nakon čega slijedi razvoj bankarstva i bankarskog poslovanja u smislu sve raznovrsnijih poslova poput davanja zajmova, primanja depozita, razmjene kovanica i testiranja težine i čistoće kovanica (Grgurić, Vidaković: 2011, str. 26). Također se javljaju prve banke koje rade mjenjačke poslove i davanje kredita. Krediti su se davali kao zaštita od krađe na dužim

putovanjima na način da bi primatelj kredita potpisao kreditni zapis u jednom gradu, a u drugom bi taj zapis unovčio.

U starom Egiptu postojala je bankovna mreža koja je upotrebljavala žito umjesto novca i funkcionirala je na način da se plaćanja provode prijenosom s jednog računa na drugi, a da se u stvarnosti ne prenosi novac, odnosno žito. Kao bankarsko središte javlja se otok Delos u 3. st. p. n. e. (Grgurić, Vidaković : 2011, str. 27).

Svi tadašnji bankarski sustavi u svojim su poslovima imali kamate, osim Židova čiji vjera nije dozvoljavala kamatarenje unutar zajednice Židova, no bankari Židovi mogli su poslovati kamatama sa strancima. Upravo je poslovanje s kamatama, na pozajmice i depozite, oblikovalo i razvilo bankarstvo te automatski i povuklo potrebe za većom regulacijom bankarskog sustava. Padom rimskog carstva raspada se bankarski sustav antike i slijedi novo doba (Grgurić, Vidaković : 2011, str. 27).

U ranom srednjem vijeku bankarske poslove započeli su raditi trgovci na trgovačkim sajmovima na način da izrađuju zapise na jednom sajmu koji se mogu unovčiti na drugom sajmu. S vremenom ti zapisi su postali mjenice koje su omogućavale prijenos novaca, odnosno, vrijednosti, bez da se fizički prenosi novac, zlato ili neke druge vrijednosti. No, tada Katolička crkva smatra kamatarenje nemoralnim te na taj način sprječava daljnji razvoj bankarstva. Daljnji razvoj zapadnog bankarstva cvate prvenstveno u Europi (Grgurić, Vidaković : 2011, str. 28).

### **2.1.1. Bankarstvo u Europi**

U 13. stoljeću revitalizira se trgovačka djelatnost koja na sebe neminovno veže poslovanje novcem. Središte novih banka postaje Italija, odnosno gradovi Genova, Siena, Lucca, Milano, Firenca u kojima su osnovane i prve banke: Banca di Genova (1320.), Casa di Sant Georio (1401.), Monte Paschi di Siena (1492.), Casa di Rialto (1578.) i Banca del Giro (1617.) od kojih neke postoje i danas (Grgurić, Vidaković: 2011, str. 28). Pojavom dvojnog knjigovodstva talijanski bankari postaju sve vještiji u tom poslu polako smjenjujući Židove. Naime, dvojno knjigovodstvo omogućavalo im je da se prikriveno bave kamatarenjem bilježeći kamate kao nagradu i dobrovoljne priloge. Javljaju se i prve bankarske podružnice izvan Italije, a najpoznatije su dvije obitelji Bardi i Peruzzi koje su se u 14. stoljeću iznimno obogatile upravo na bankarskim poslovima unutar i van zemlje (Grgurić, Vidaković: 2011, str. 29). Kako bi udružili svoja carstva bankari se organiziraju u razna udruženja u kojima gomilaju kapital te razvijaju nove bankarske djelatnosti poput poslovanja s mjenicama i založnicama te investiraju u razne trgovačke poslove, trgovačke i prekomorske puteve, istraživanja pa čak i umjetnost. U 15. stoljeću u Italiji postoje dvije izuzetno

jake bankarske obitelji Pazzi i Medici, a u Njemačkoj obitelj Fugger (Grgurić, Vidaković: 2011, str. 29). Gomilajući izuzetna bogatstva ove obitelji postaju ne samo ekonomski već i politički moćne. Naime, dajući zajmove europskim vladarima imali su direktan utjecaj na vlast i europsku aristokraciju. Kako je Europa tada bila u neprestanim ratovima kraljevi i vladari imali su gomilajuće visoke troškove za koje su im bili potrebni zajmovi. Kamate na zajmove nisu bile manje od 12%, a u slučaju hitnosti dolazile su čak i do 45%. Ponekad su, u zamjenu za novac, dobivali udjele u raznim nekretninama, rudnicima ili nekim drugim bogatstvima koja bi im dodatno omogućavala financijski rast (Grgurić, Vidaković: 2011, str. 30).

U 19. stoljeću javlja se i jedno od najvećih i najpoznatijih imena u bankarstvu, Mayer Amschel Rotschild, židovski bankar i trgovac iz Frankfurta. Svoje carstvo počeo je graditi prijateljskim vezama s tadašnjim vladarom njemačke države Hesse-Kappel kojem postaje financijski savjetnik, nakon čega ga vladar William IX predlaže za financijskog savjetnika i drugim europskim državama. To ga je dovelo u poziciju da odobri zajam Danskoj, jedan od prvih takvih zajmova u povijesti. Rotschild je od bankarstva napravio obiteljski biznis i uključio svojih petoricu sinova koji su otvorili podružnice u Parizu, Londonu, Napulju i Beču dok je najstariji polako preuzimao banku u Frankfurtu (Grgurić, Vidaković: 2011, str. 30).

Općenito, bankarstvo u 17. i 18. stoljeću nastaje i iz malih poduzetnika poput kovača i trgovaca koji su se specijalizirali prvo za pohranjivanje, a zatim i za posuđivanje novaca na način da su počeli zarađivati u razlici između kamata plaćenim štedišama i kamatama dobivenim od naplate dužnicima. Relativno brzo ti privatni posuđivači novaca postaju privatne banke. Rast privatnih banaka potaknuo je i pojavu te rast nacionalnih banka. Nacionalne, odnosno državne banke uglavnom se javljaju u situacijama kada privatne iz nekog razloga postanu nesigurne i nestabilne te je potrebna državna intervencija kako bi se spasili depoziti. Pa se tako u 17. stoljeću formiraju Bank of Sweden, Banque General u Francuskoj i Banca Giro u Veneziji te u 18. stoljeću Bank of England (Grgurić, Vidaković: 2011, str. 32).

Razvoj prekomorskih puteva i trgovine dodatno je pogodovao rastu bankarskog sektora. Države trebaju sve više ozbiljnih zajmova za gradnju i osiguranje brodova kako bi ostali konkurentni na tržištu. Također, sve je veća potreba za sigurnošću plaćanja i financiranjem na udaljenim kontinentima i gradovima (Grgurić, Vidaković: 2011, str. 32).

U Rusiji se dosta kasno javlja nacionalna banka odnosno Državna banka Ruskog Carstva, čija funkcija je prije svega bila produžena ruka države u njenim ekonomskim politikama. Banka je prije svega služila državnim poslovima, rastu, razvoju i održavanju stabilnosti postojeće ekonomije, a njeni poslovi i resursi usmjereni su ka financiranju državne riznice. Kasnije,

početkom 20. stoljeća postaje jednom od najjačih i najutjecajnijih europskih banaka ponajviše zbog svoje veličine i golemih zlatnih rezervi (Grgurić, Vidaković: 2011, str. 32-33 ).

## 2.1.2. Bankarstvo u Americi

Prve veće banke u Sjevernoj Americi javljaju se tek u 18. stoljeću isprva kao državne banke, a nakon toga kao federalne banke, poput jedne od prvih banaka „Bank of North America“ osnovane 1781. godine. Nakon nje osnovana je i First Bank of the United States 1791. godine, a služila je kao resurs novca i zajmova za državne i federalne vlade (Grgurić, Vidaković: 2011, str. 34). Njena reputacija bila je tolika da su joj se ostale nacionalne banke protivile jer su teško privlačile i zadržavale klijente koji su više vjerovali First Bank of the United States nego svojim nacionalnim bankama. Za vrijeme američko-britanskog rata početkom 19. stoljeća dolazi do naglog rasta cijena i inflacije uzrokovane pretjeranim tiskanjem novčanica što je dovelo do potrebe osnivanja još jedne državne banke pod nazivom Second Bank of United States. S obzirom da je i ta banka bila financirana od strane federalnih vlada ostale privatne banke pobunile su se zbog nelojalnog položaja na tržištu i zatražile njeno ukidanje, što se i dogodilo samo tri godine nakon osnutka (Grgurić, Vidaković: 2011, str. 34).

Tradicionalno kapitalistička država Amerika krajem 19. stoljeća donijela je zakon o slobodnom bankarstvu, u skladu sa slobodnim tržištem. Naime, banke više nisu trebale nikakvu državnu dozvolu osim pravila da banka mora imati državne obveznice u iznosu jednakom emitiranih novčanica, a radi zaštite klijenata. To razdoblje slobodnog bankarstva pokazalo se i kao razdoblje izuzetno nesigurnog bankarstva, što zbog prijevara što zbog nedovoljne državne regulative. No, takvo stanje dovelo je do današnjeg bankarskog sustava u Americi na način da je država postavila nova pravila koja vrijede i danas. Banke su morale određen postotak kapitala uplaćivati u fond pod državnom kontrolom radi zaštite klijenata u slučaju propasti banke. U vrijeme građanskog rata donesen je novi zakon naziva Zakon o nacionalnoj valuti, koji propisuje određene minimalne uvjete potrebne za osnivanje banke i tu je početak kraja potpuno slobodnog bankarstva te začetak bankarstva kakvo Amerika ima i danas (Grgurić, Vidaković: 2011, str. 34-35).

U razdoblju Velike depresije, koje su djelomično prouzročile i same banke dajući zajmove špekulantima, propale su mnoge banke te se njihov broj smanjio s 26 tisuća na 14 tisuća (Grgurić, Vidaković: 2011, str. 36). Ova velika kriza potakla je Ameriku da dodatno zakonima potakne i osigura bankarsko tržište kako bi ono ostalo pokretač i stabilizator ekonomije, pa je tako 1933. godine donesen Zakon o bankarstvu čiji zadatak je bio osigurati bankovne depozite te na taj način vratiti vjeru ljudi u bankarski sustav. Također je donio zabranu investicijskog bankarstva kao i



maksimalnu kamatu, a tim potezima željelo se maksimalno smanjiti rizično poslovanje banka koje bi eventualno dovelo do propasti banke. Od kraja 30-ih godina 20. stoljeća bankarski sustav u SAD-u u stalnom je porastu pa tako i za vrijeme Drugog svjetskog rata (Grgurić, Vidaković: 2011, str. 36).

### **2.1.3. Bankarstvo u Hrvatskoj**

U Hrvatskoj je prva zabilježena institucija koja se bavila novcem Založni zavod osnovan 1671. godine u Dubrovačkoj Republici (Grgurić, Vidaković: 2011, str. 532).. Novcem su se bavili isključivo vlastela, crkva i eventualno pojedinci poput trgovaca. Tek mnogo kasnije u 19. stoljeću osnovana je Prva hrvatska štedionica osnovana 1846. godine u Zagrebu (Grgurić, Vidaković: 2011, str. 532). Nakon nje osnovano je još nekoliko banaka, a njihov broj se nakon Prvog svjetskog rata popeo na 178. Razlog ovako velikom broju banaka leži u tome što je Hrvatska bila razjedinjena i u nestabilnom okruženju te se osnovalo mnogo malih privatnih banaka s niskim kapitalom koje nisu bile specijalizirane za određene poslove. Između dva rata Hrvatska je i dalje u nestabilnim ekonomsko-političkim prilikama, a u razdoblju velike svjetske ekonomske krize mnoge banke su propale ili prelaze u vlasništvo države. Općenito, to je razdoblje lošeg bankarskog poslovanja i slabe državne regulacije (Grgurić, Vidaković: 2011, str. 532-533).

Nakon Drugog svjetskog rata nastupa novo društveno-ekonomsko uređenje, socijalizam, te se u skladu s novom gospodarskom politikom gase sve privatne banke, napušta se tržišna ekonomija te banke postaju isključivo državne i kao takve služe provođenju državnih politika. Banka u socijalističkom sustavu više nije samostalna poslovna jedinica već dio sveukupnog društveno-gospodarskog sustava, ona sudjeluje u planiranju i provedbi kompletne privrede. Također, banke su centralno mjesto svog platnog prometa u državi te država tako ima konstantan nadzor nad svim novčanim transakcijama. One nemaju samostalnost u organizaciji, odlučivanju i upravljanju te vrlo često rade na vlastitu štetu. Pokazalo se s vremenom da na ovaj način banke ne djeluju kao korektivni faktor ili pokretač posrnule ekonomije već tonu zajedno s potpunim gospodarstvom zemlje. Tijekom niza godine bankarski sustav u Hrvatskoj prolazio je razne faze u smislu organizacije banka, od strogo centraliziranog sustava preko teritorijalno organiziranih banka pa do organizacija specijaliziranih za financijske institucije i štedno-kreditne organizacije (Grgurić, Vidaković: 2011, str. 533-535).

Raspadom Jugoslavije završava socijalističko društveno uređenje, Hrvatska postaje neovisna i samostalna država te prelazi na tržišnu ekonomiju. Prestaje društveno vlasništvo te se otvaraju privatne banke. No, ratne godine i poraće negativno utječu na poslovanje banka, država je

procesom sanacije spasila neke banke te ih prodala stranim vlasnicima. To razdoblje traje do početka 2000-ih godina kada nastupa razdoblje rasta i razvoja bankarskog poslovanja u Hrvatskoj (Grgurić, Vidaković: 2011, str. 535-536).

#### **2.1.4. Bankarstvo danas**

Nakon Drugog svjetskog rata svijet je bio podijeljen na kapitalistička i socijalistička društva koja su se između ostalog razlikovala po ekonomskim politikama spram privatnog vlasništva. Socijalističke zemlje istočnog bloka držale su banke pod državnom kontrolom, često ih koristeći kao državni servis i produženu ruku politike što je dovodilo do pogrešnih poslovnih odluka, prevelikih zaduženja, loših zajmova i slično. Zapadni, kapitalistički svijet držao se pravila tržišne ekonomije i uglavnom prosperirao. Padom Željezne zavjese i raspadom SSSR-a krajem 80-ih godina 20. stoljeća te istovremeno početkom svjetske digitalne revolucije započinje novo doba bankarstva – globalno bankarstvo.

Načelno, tržište banaka se još uvijek može podijeliti na razvijena tržišta i tržišta u nastajanju. Razvijena su ona koja već dugo njeguju tradiciju slobodnog tržišta, a tržišta u nastajanju su ona koja su proizašla iz socijalističkog bloka ili su to mala tržišta koja se tek razvijaju iz nekih drugih razloga. Razvijeno bankarstvo direktno je povezano s razvijenim, bogatim i urbanim državama i odlikuje ga visok stupanj homogenizacije u smislu velike sličnosti u bogatstvu banaka i država, stabilnosti, regulativama i slično. Visoka homogenizacija omogućava protočnije i jednostavnije poslovanje među takvim državama upravo zbog tih velikih sličnosti. Zemlje u kojima je slobodno tržište tek u nastajanju obilježava velika heterogenost jer su njihovi razlozi za zaostajanjima za globalnim trendovima često različiti. Neke su izašle iza Željezne zavjese, neke iz ratova (kraćih ili dugogodišnjih), neke su pogođene klimatskim nepogodama, neke su bivše kolonijalne države, neke pak na specifičnom zemljopisnom području zbog kojeg su stoljećima nestabilne. U vrlo siromašnim zemljama (npr. neke afričke države) ljudi još uvijek žive od poljoprivrede te nemaju ni toliku potrebu za novčanim sredstvima. U takvim zemljama bankarstvo je vrlo slabo i smješteno samo u urbanim sredinama (Shelagh: 2000, str. 288-293).

Financijska represija jedna je od kočnica razvitka bankarstva, a samim time i razvoja zemlje. To je pojam koji opisuje državne napore da kontrolira financijsko tržište i može varirati od apsolutne kontrole do manjih intervencija. Odnosi se na propisivanje minimalne i/ili maksimalne kamatne stope, količine depozitnih rezervi, obvezno davanje zajmova određenim državnim sektorima ili poduzećima, nacionaliziranje banaka ili postavljanje državnih dužnosnika u upravu i menadžment banke, ograničavanje ulaska stranih banaka na tržište zemlje, postavljanje kontrole i nadzora nad

prekograničnim transakcijama. Pokazalo se kako prevelika financijska represija može dovesti do pojave crnog tržišta novcem i transakcijama. U nekim zemljama ćete dobiti bolju kamatu ako posudite novac od lokalnog trgovca na tržnici nego od državne banke ili ćete povoljnije kupiti dionice nakon zatvaranja burze (Shelagh: 2000, str. 289).

S druge strane u razvijenim zemljama se javlja nova specifičnost modernog bankarstva: gubitak ključne uloge bankarstva, odnosno intermedijarnosti. Naime, taj pojam označava premještanje svih novčanih transakcija putem banaka. Dakle, banke su donedavno bile jedine institucije koje su posredovale između osoba, poduzeća, država i ostalih institucija. Međutim, deregulacijom tržišta, ali i uvođenjem nekih posve novih regulativa, banke polako gube primat u posredovanju novcem i transakcijama. One više nisu jedini posrednik ili posrednik uopće, te se javlja disintermedijacija tržišta koja prisiljava banke da se prilagođavaju novonastalim okolnostima i šire svoje poslovanje na ono što im donedavno nije bio *core business*, poput osiguranja (Shelagh: 2000, str. 288).

Deregulaciji te disintermedijaciji bankovnog poslovanja u zapadnom svijetu pridodajmo konstantni rast i razvoj novih tehnologija koji rapidno mijenja svijet čineći ga globalnim selom i jasno je da je bankarski sustav, tradicionalno konzervativan, nesklon promjenama i spor, pred velikim izazovima. Ti izazovi danas odnose se na:

1. Kulturu

Sve je više naglašena kultura orijentirana na klijenta, održavanje ravnoteže između dioničara i organizacije. Općenito, banka mora postati što više automatizirana, agilna i jednostavna.

2. Klijenta

Klijenti danas su vrlo zahtjevni, osnaženi, kompleksni, ponekad zbunjeni u svojim zahtjevima i znanjima, a ponekad i nedobronamjerni.

3. Konkurenciju

Konkurencija je sve agresivnija i globalna.

4. Tehnologija

Nova, brzorastuća tehnologija, pojava novih uređaja (pametni telefoni), pojava interneta.

5. Uskladu

Usklada s regulativama i zakonima, sigurnosnim zahtjevima, javljaju se nove metode i vrste prevara. Izazovi u upravljanju poslovanjem.

6. Troškove

Pritisak na banku za brzim povratom kapitala. Smanjivanje troškova smanjenjem zaposlenika i korištenjem vanjskih usluga (*outsourcing*) (Nicoletti: 2014, str. 5-6).

Sav poslovni svijet suočava se sa izazovima novog doba, pa tako i banke. U tom procesu opstati neće oni koji su danas možda najveći, najbogatiji ili najmoćniji, već oni koji su spremni na prilagodbu, oni koji su u stanju predvidjeti trendove koji dolaze, oni koji znaju prepoznati nove prilike i, prije svega, oni koji su se spremni mijenjati.

## **2.2. Usluge koje su banke nudile kroz povijest**

Povijest bankarstva zapravo počinje u trenutku kada se javlja potreba za čuvanjem vrijednosti i prijenosom sredstava. Kako je već i navedeno u povijesnom pregledu prvi depoziti su bile razne vrijednosti poput kože, zlata, žita ili stoke. S obzirom na to da je poprilično teško čuvati i skladištiti stoku ili žito i da je za to bilo potrebno mnogo resursa javila se potreba da se vrijednost pokretnina i nekretnina izrazi na drugi, praktičniji način (Grgurić, Vidaković: 2011, str. 26). Novac u obliku kakvom ga poznajemo i danas pojavio se prije više od 2.600 godina na području današnje Turske. To su bile kovanice u točnom omjeru zlata i srebra. No, slično kao i danas, u staroj Grčkoj, Rimu, Babilonu i Egiptu nije bilo sigurno čuvati veće količine novca u svom domu pa se novac povjeravao svećenicima u hramovima, kao osobama od povjerenja. Svećenici su ubrzo proširili posao te su osim čuvanja novca nudili i zajmove uz određenu kamatu (Grgurić, Vidaković: 2011, str. 26).

Dakle, možemo zaključiti kako su prve bankovne usluge upravo osnovno čuvanje i posuđivanje novaca/vrijednosti.

U Antičkoj Grčkoj javljaju se nove bankovne usluge pa tako osim čuvanja i pozajmljivanja bankari nude i primanje depozita, razmjenjuju novac te testiraju težinu i čistoću kovanica (Grgurić, Vidaković: 2011, str. 26).

Prvi kreditni sustavi javljaju se u Egiptu na način da se plaćanja provode prijenosom s jednog računa na drugi bez stvarnog kretanja novca. U starom Rimu javljaju se prve kamate na depozite i zajmove te banke počinju zarađivati na njihovoj razlici (Grgurić, Vidaković: 2011, str. 27).

U srednjem vijeku javlja se mjenično poslovanje. Naime, trgovci su na sajmovima izdavali zapise koji su se mogli otkupiti na nekom drugom sajmu ili u nekoj drugoj zemlji. Ti zapisi s vremenom su postali vrijednosni papiri odnosno mjenice. U Italiji se osim mjenica javljaju i založnice, isprave kojim se potvrđuje da je zalog primljen i da će biti vraćen kad se podmiri zajam. Nakon mjenica i založnice, kao jednostavniji prijenos novca, bez fizičkog prijenosa, javlja se ček, vrijednosni papir kojim njegov izdavatelj daje nalog drugoj osobi da iz njegova pokrića isplati određeni iznos novca korisniku čeka (Grgurić, Vidaković: 2011, str. 31).

## 2.3. Usluge koje su banke razvile u novije doba

Tijekom 19. i 20. stoljeća ubrzano se razvijaju bankarske usluge i bankarski sektor. Osnova bankarskih poslova ostala je uvijek ista: čuvanje i posuđivanje novaca, no razvili su se neki novi poslovi, a stari su evoluirali. Banke se specijaliziraju za određene poslove, rade sve više međunarodnih transakcija ili se šire u druge zemlje i na druge kontinente, šire lepezu svojih usluga, nude personalizirane pakete klijentima, itd.

Usluge koje danas nude banke mogu se podijeliti na:

### 1. Neutralne poslove

Neutralni bankarski poslovi odnose se na:

- ✓ Platni promet, odnosno na otvaranje tekućih, deviznih i žiro računa klijenata, kako poslovnih tako i privatnih
- ✓ Kartice i to debitne, kreditne, charge i prepaid kartice
- ✓ Instrumente plaćanja poput čeka, mjenice i bjanko zadužnice
- ✓ Instrumente međunarodnih plaćanja u koje ubrajamo i međunarodno dokumentarne akreditive, doznake i inkaso dokumente i trgovačka kreditna pisma
- ✓ Garancije
- ✓ Mjenjačke poslove
- ✓ Sefove

### 2. Pasivne poslove

Pasivni bankarski poslovi odnose se na:

- ✓ Depozite, novčana sredstva komitenata

### 3. Aktivne poslove

- ✓ Krediti, u što spada niz kreditnih usluga prema fizičkim i pravnim osobama

### 4. Vlastite poslove

U vlastite poslove banke spadaju oni poslovi u kojima klijent ne određuje upotrebu sredstava već određuje banka. I u to spadaju razni poslovi koji banci otvaraju mogućnost dodatne zarade.

- ✓ Trgovinski poslovi
- ✓ Derivati i hedging
- ✓ Trgovanje vrijednosnim papirima

### 5. Investicijske poslove

Investicijski poslovi su posrednički i izdavački poslovi između onih koji žele sudjelovati na tržištu kapitala i tržišta kapitala.

## 6. Bankarsku eksternalizaciju

U bankarsku eksternalizaciju spadaju poslovi koji ne spadaju u osnovno poslovanje banke te ih banka organizira u drugoj poslovnoj jedinici. Tu se radi o poslovima:

- ✓ Leasing
- ✓ Stambene štedionice
- ✓ Razni fondovi
- ✓ Promet nekretninama (Grgurić, Vidaković: 2011, str. 45-297)

Pojavom novih tehnologija javlja se potpuno nova paradigma bankarskog poslovanja. Tradicionalno, bankarstvo je uvijek bilo okrenuto prvenstveno sebi na način da je primjenjivalo strategiju snižavanja troškova i stavljalo naglasak na prodaju, a u digitalno doba sve se više okreće klijentu i njegovim potrebama s naglaskom na tržišnu filozofiju prepoznavanja potreba postojećih te potencijalnih klijenata. U odnosu s klijentima komunikacija je uglavnom bila jednosmjerna, od banke prema klijentu. No, banke danas traže trajne odnose s klijentima koji se ne mogu ostvariti ako su isključivo jednosmjerni, već moraju postati dvosmjerni. Dvosmjerna komunikacija može se postići samo ako banka dobro poznaje svoje klijente, može ih segmentirati i upravljati tim odnosom. Kao jedna od prvih tehnoloških promjena koja je ubrzala i proširila komunikaciju između banke i klijenta javlja se Internet, odnosno globalno umrežavanje koje je ne samo ubrzalo bankovne poslove, dakle utjecalo na vremenski okvir, već i proširilo poslovanje banke s klijentima van njenih fizičkih okvira, dakle utjecalo je i na prostorni okvir. S pojavom Interneta pojavljuju se i novi uređaji poput osobnih računala ili pametnih telefona, bankomata i mobitela. Klijent je danas povezan s bankom 24 sata, 7 dana u tjednu, putem nekih od uređaja.

U novonastalim okolnostima javlja se sasvim novi pojam samoposlužnog bankarstva (Rončević: 2006, str. 754). Samoposlužno bankarstvo ne mijenja *core business* banke, ali mijenja njene distribucijske kanale i to na način da uvodi nove te klijentima nudi istodobno korištenje više kanala. Korištenje više različitih kanala postaje nova poslovna strategija banka, a taj model početkom 21. stoljeća postaje najznačajniji model poslovanja u Europi (Rončević: 2006, str. 764).

U samoposlužno bankarstvo potpadaju:

- ✓ Usluge bankomata
- ✓ EFTPOS
- ✓ Bankomat-mjenjačnice
- ✓ Telebanking

- ✓ Internet Banking
- ✓ SMS Banking
- ✓ mPayment
- ✓ Mobilno Bankarstvo

Prednosti samoposlužnog bankarstva su niže cijene troškova kroz smanjenje broja poslovnica i/ili šaltera, dakle osoblja; povećanje tržišnoga udjela u smislu privlačenja novih klijenata upravo zbog novih i dostupnijih usluga; bolja komunikacija s korisnicima te inovacije u smislu uvođenja novih usluga i proizvoda (Rončević: 2006, str. 765).

U Hrvatskoj je u razdoblju od 2000. do 2004. godine broj bankomata porastao za 142,8% (Rončević: 2006, str. 769), web stranicu ima 91,4% banaka (Rončević: 2006, str. 771), Internet bankarstvo nudi 62,9% banaka (Rončević: 2006, str. 772). Od tih godina te brojke su u stalnom porastu i više se niti jedna banka ne može smatrati ozbiljnom institucijom ako nema sve ove kanale. No, najveću razinu dostupnosti i povezanosti klijenta s bankom donijeli su pametni telefoni. Više nije potrebno prošetati do bankomata kako biste provjerili stanje svog računa niti sjesti za računalo. Klijent više ne mora fizički mijenjati svoju lokaciju već je dovoljno posjedovati pametni telefon i koristiti Internet. Mobilno bankarstvo preuzima primat u komunikaciji banka – klijent prvenstveno zbog jednostavnosti i dostupnosti korištenja, a dio je šireg konteksta mijenjanja bankarskog poslovanja iz tradicionalnog u digitalno.

### 3. DIGITALNO BANKARSTVO

Pojam digitalnog bankarstva odnosi se na premještanje bankarskog poslovanja iz tradicionalne u *online* sferu. To je prijenos usluga banke iz poslovnica na Internet. Digitalno bankarstvo prati digitalnu revoluciju, no može se reći da postoji od pojave prvih bankomata te prvih kreditnih kartica 60-ih godina prošlog stoljeća u Americi. Međutim, prava digitalizacija događa se usporedo s razvojem Interneta i globalnim svjetskim umrežavanjem od 80-ih godina prošlog stoljeća potaknuta, između ostalog, prvim e-trgovinama zbog kojih se počelo i razvijati *online* plaćanje.

No, banka se ne mijenja samo prema klijentu, ona se mora drastično promijeniti i prema unutra. Digitalizacija je donijela nove zahtjeve i izazove pred banke u smislu nove organizacije posla, smanjivanja broja osoblja u poslovnicama, povećanja osoblja i otvaranja novih odjela sa znanjima iz područja IT-a. *Online* bankarstvo nudi nove mogućnosti integracije više različitih bančinih sektora poput marketinga, razvoja proizvoda i menadžmenta rizika što sve zahtijeva uvođenje novih aplikacija poput CRM-a (Customer Relationship Management) i povezivanje kroz više različitih kanala unutar same banke. Takav pristup traži nova znanja, nove tehnologije i ljude koji će održavati kompletan sustav.

#### 3.1. Digitalni novac

Kovanica je, kao prvi pravi novac, bila komadić nekog plemenitog metala u koji je bila utisnuta slika, ime ili neki simbol vladara pod kojim je izdavana, a vrijedila je sukladno svojoj težini i čistoći (Chown: 1996, str. 9). Novac se mijenja tijekom stoljeća ovisno o državama, kraljevstvima, društveno-političkim uređenjima, nastaje i nestaje, uvijek u nekom od papirnatih ili metalnih oblika sve do pojave digitalne revolucije kada novac postaje virtualan odnosno digitalan.

Digitalni novac naziva se još i kriptovaluta i sličan je pojmu elektronički novac. Njegova definicija jest: „elektronički novac se odnosi na sustav plaćanja u realnom i virtualnom svijetu čiji je cilj unaprijediti efikasnost postojećih sustava plaćanja i zamijeniti novčanice i kovanice u maloprodajnim transakcijama“ (Hamdi: 2007, u Mataković Cunjak, Mataković: 2018, str. 25). To je novi način plaćanja u kojem nema fizičkog prijenosa novca od jednog subjekta prema drugome. Međutim, virtualna valuta još je korak više od elektroničkog novca. Naime, elektronički novac predstavlja digitalnu reprezentaciju već postojećeg kovanog i/ili papirnato novca dok je virtualna valuta novac za sebe i ne reprezentira neki fizički novac već direktno izražava neku vrijednost.



Prema međunarodnoj organizaciji Financial Action Task Force virtualni novac je digitalna reprezentacija određene vrijednosti kojom se može digitalno trgovati te koja zadovoljava sljedeće funkcije:

- 1.) sredstvo je razmjene (*medium of exchange*),
- 2.) jedinica je za mjeru vrijednosti (*unit of account*) te
- 3.) služi za pohranjivanje vrijednosti (*a store of value*), ali nije službeno sredstvo plaćanja ni u jednoj državi (Mataković Cunjak, Mataković: 2018, str. 26).

U kontekstu bankovnog poslovanja kriptovalute predstavljaju specifičan problem i izazov za banke. Naime, kriptovalute se ne služe klasičnim transakcijskim kanalima poput banaka ili nekih drugih financijskih institucija već se služe novim tehnologijama putem interneta. Jedan od načina takvog plaćanja je *peer-to-peer* (P2P) sustav koji „se sastoji od međusobno povezanih čvorova koji se mogu samostalno organizirati u mrežu sa svrhom dijeljenja raspoloživih resursa“ (Mataković Cunjak, Mataković: 2018, str. 25). Za novčane transakcije, koje se odvijaju izravno između korisnika, banke više nisu potrebne. Nadalje, na *peer-to-peer* sustave nastavlja se *blockchain* sustav koji dodatno decentralizira novčanu transakciju i još više umanjuje potrebu za bankom, kartičnom kućom ili nekom drugom financijskom institucijom (Mataković Cunjak, Mataković: 2018, str. 25).

Iako je digitalni novac još uvijek u sferi nedovoljne regulative te je zbog toga podložan raznim špekulacijama pa i kriminalnim radnjama, on je svakako izazov za banke i one će morati ponuditi neke nove vrijednosti u svojim uslugama ako žele ostati konkurentne na tržištu.

## 3.2. Elektronički novčani sustavi

Elektronički novac nema jedinstvenu i jasnu definiciju zbog svoje ekonomske i tehnološke specifičnosti te zbog toga što su se unutar tog pojma razvili različiti sustavi elektroničkog novca. Prema definiciji Europske centralne banke iz 1998. godine elektronički novac je: „elektroničko spremište monetarne vrijednosti na tehničkom uređaju koji se može široko koristiti za plaćanja obveza bez uključivanja bankovnih računa u transakciju, već služi kao *prepaid instrument*“ (ECB, 1998: 7, navedeno u Hamdi: 2007, str. 290). Cilj takvog sustava jest poboljšanje i ubrzanje plaćanja te odmak od tradicionalnog sustava.

Iako je nastao 60-ih godina prošlog stoljeća, tek 90-ih godina ulazi u svakodnevicu pojavom internetske maloprodajne trgovine kada su se stvorili prvi tehnološki uvjeti za takvu inovaciju. Isprva, elektronički novac koristile su banke i druge financijske institucije prilikom razmjenjivanja i prijenosa veće količine novca i to putem EFT (*Electronic Funds Transfer*) sustava. EFT sustav

omogućio je pojavu bankomata te kreditnih i debitnih kartica koje su gotovo sasvim istisnule čekove iz upotrebe.

Za pojavu i razvoj elektroničkog novca odgovorna je informatička revolucija koja je spojila telekomunikacijske tehnologije s finansijskim sektorom putem novog načina pohrane, procesuiranja i prijenosa informacija. Također, pretvorila je svijet u globalno selo te približila zemljopisno udaljene zemlje. Informatička revolucija potpomognula je prirodnu, spontanu evoluciju novca.

Elektronički novčani sustavi dijele se na notacijske, simboličke, centralizirane i raspodijeljene sustave (CARNet: 2010, str. 8)

### 3.2.1. Notacijski sustavi

Notacijski sustav je oblik bezgotovinskog plaćanja u kojem kupac daje nalog za prebacivanje novca sa svog računa na račun trgovca. Specifičnost notacijskog sustava jest da se on temelji na određenom dokumentu koji sam za sebe nema vrijednost, nego je samo dokument koji predstavlja nalog banci da prebaci novac s jednog računa na drugi, odnosno s računa kupca na račun trgovca. Notacijski sustav je onaj u kojem novaca zapravo ne napušta banku već se samo prenosi s jednog računa na drugi.

Neki od notacijski sustava su:

#### 1. Kreditne kartice

Prilikom *online* plaćanja kupac trgovcu daje podatke sa svoje kreditne kartice nakon čega trgovac provjerava njezinu ispravnost i šalje iznos na naplatu koji finansijska institucija provjerava, odnosno provjerava je li u dozvoljenom limitu, te odobrava naplatu putem kreditne kartice. Kartična kuća plaća trgovcu za sve odobrene autorizirane transakcije te ispostavlja račune prema kupcu. Bit kreditne kartice jest da kupac u trenutku kupnje na računu ne mora imati potreban iznos novaca već zapravo kupuje na kredit, a kreditne kartice omogućuju i kreditno kupovanje na više rata.

Kreditna kartica nije elektronički način plaćanja, ali s obzirom da se koristi elektroničkim kanalima ona potpada pod notacijske sustave.

#### 2. Debitne kartice

Osnovna razlika između kreditne i debitne kartice jest što prilikom kupnje debitnom karticom kupac mora na računu imati potreban iznos novaca. Kao i u slučaju s kreditnom karticom trgovac provjerava njezinu valjanost i automatski prebacuje novac kupca na svoj račun.

### 3. E-ček

Elektronički ček funkcionira jednako kao i papirnati ček, odnosno kupac izdaje ček trgovcu koji ga polaže u svoju banku. Banka tada komunicira s bankom kupca i naplaćuje iznos. Prilikom izdavanja e-čeka trgovac ne može provjeriti ima li kupac zaista novac na računu i u tom smislu je ček rizičniji od gotovinske i kreditne kartice.

(CARNet: 2010, str. 8)

### 3.2.2. Simbolički sustavi

Simbolički sustavi su oni kojima reprezentacija novca označava i njegovu vrijednost na način da prilikom podizanja elektronske novčanice automatski slijedi umanjenje iznosa na računu vlasnika. Reprezent novca jest e-gotovina koji je instrument plaćanja na način da je novčana vrijednost pohranjena na nekom elektroničkom nositelju podataka (CARNet: 2010, str. 9).

### 3.2.3 Centralizirani sustavi

Centralizirani sustavi su oni u kojima korisnici tog sustava unaprijed kupuju žetone od institucije prije nego krene transakcija. Žetoni predstavljaju objekte koji sadrže vrijednost, a to može biti elektronički novac ili elektronički novčanik. Elektronički novčanik pohranjuje elektronički novac na pametnim karticama. Specifičnost ovog sustava jest da su svi korisnici sustava vezani uz jedno središte odnosno uz jednog poslužitelja preko kojeg teku sve transakcije, koje taj poslužitelj nadzire i kojima upravlja. Prilikom takvog načina plaćanja nije potreban posrednik već se transakcija provodi automatski te se na taj način smanjuju troškovi transakcije te ona teče puno brže od klasičnog načina plaćanja. Primjeri ovakvog sustava su PayPal, WebMoney i cashU sustavi (CARNet: 2010, str. 8).

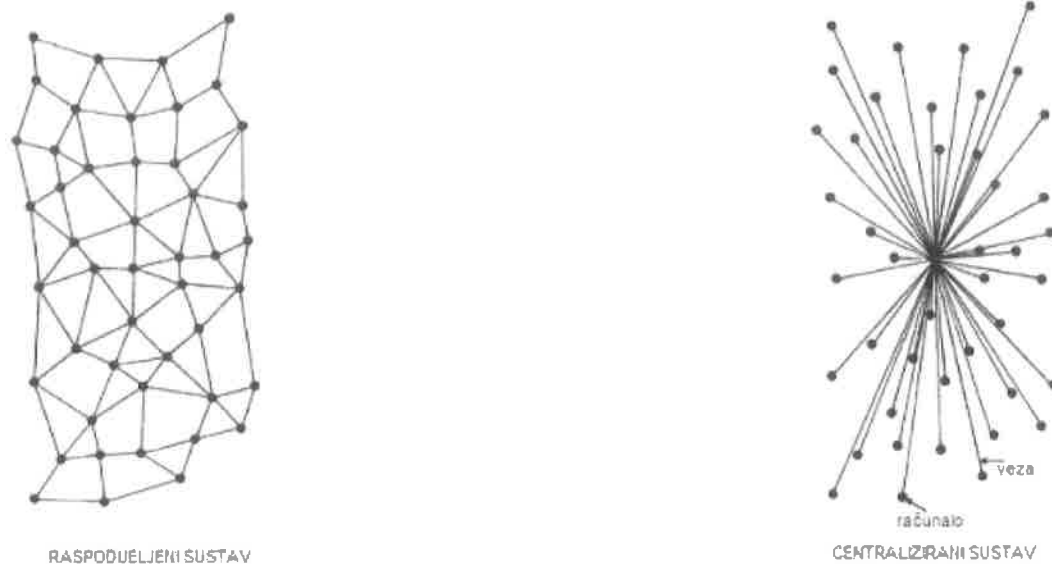
### 3.2.4. Raspodijeljeni sustavi

Raspodijeljeni sustavi su također brzi sustavi plaćanja, no osnovna razlika im je što su decentralizirani. U takvim sustavima ne postoji jedinstveni poslužitelj preko kojeg idu sve transakcije već postoje međusobno povezana čvorišta sastavljena po logici partnerske mreže nazvane P2P (*peer-to-peer*). Mreža funkcionira na način da je svaki čvor u sustavu ravnopravan, komunikacija između njih je izravna i svaki čvor lokalno arhivira samo dio od ukupnih podataka.

Takav sustav manje je rizičan jer je otporan je na promjene unutar sustava te je sposoban samostalno se organizirati (CARNet: 2010, str. 11).

Na slici 1 jasno se vidi razlika između raspodijeljenog i centraliziranog sustava:

Slika 1 Dijagrami raspodijeljenog i centraliziranog sustava



Izvor: CARNet, 2010 *Elektronički novac*

## 4. MOBILNI BANKARSKI POTROŠAČ

Biti korisnik mobilnog bankarstva prije svega zahtijeva umreženost i posjedovanje pametnog telefona, a uz to i određena znanja u korištenju takvih telefona i pripadajućih aplikacija te je zbog toga u svijetu prisutno u različitim omjerima. Ukratko, prvi i osnovni preduvjet mobilnog bankarstva jest infrastruktura koja ga može podržati te ljudi sa znanjima i potrebama koji će ga koristiti. U naprednijim i bogatijim državama je mobilno bankarstvo upravo zbog ovih razloga svakako prisutnije, nego u zemljama trećeg svijeta. Ipak, čak i u zemljama s velikim teritorijem i većinski ruralnim stanovništvom uviđa se kako je mobilno bankarstvo puno jeftinije i jednostavnije i za banke i za korisnike nego otvaranje poslovnica na različitim vrlo udaljenim lokacijama i putovanje do tih poslovnica. Zadatak banke je privući i zadržati one potrošače koji će imati resurse i znati koristiti mobilno bankarstvo, te one koji za time imaju potrebu. No, istovremeno je zadatak i stvoriti onakvo mobilno bankarstvo kakvo je datom tržištu nužno te, ako je u ovom trenutku možda i nema, stvoriti potrebu i želju kod potencijalnih, budućih potrošača. Kako bi to banka mogla onda mora vrlo dobro poznavati i analizirati tržište na kojem djeluje.

### 4.1. Mobilno bankarstvo

Za mobilno bankarstvo vrlo često će se u literaturi te raznim člancima i internetskim izvorima pronaći i izraz internetsko bankarstvo ili *online* bankarstvo. Sva tri naziva u sebi sadrže osnovnu bit takve vrste bankarstva, a to je bankarska usluga koja se provodi koristeći internet. No, internetsko ili internet odnosno *online* bankarstvo odnosi se na ono koje se nalazi na web stranici banke te je za njega potrebno imati računalo, dok se mobilno bankarstvo odvija putem pametnih telefona ili tableta, pristupa mu se putem aplikacije neke pojedinačne banke te uz korištenje *wi-fi* mreže.

Općenito, bankarstvo koje se koristi internetom (mobilno i internetsko), donosi nove vrijednosti:

- Izbor i pogodnosti za klijenta
- Privlačenje kupaca visoke vrijednosti
- Bolji imidž banke
- Povećanje prihoda
- Lakše širenje poslovanja
- Smanjenje opterećenja na ostalim kanalima banke
- Smanjenje troškova i banke i klijenta

- Efikasna organizacija (Shah, Clarke: 2009, str. 3-6)

Mobilno bankarstvo u sebi sadrži pojam *mobilan* koji dolazi od latinske riječi *mobilis/movere* a koja znači *pokretati*. Upravo je to bit mobilnog bankarstva: pokretljivost i promjenjivost koju pruža korištenje malenih, praktičnih, džepnih uređaja poput pametnih telefona, koji su uvijek s nama i omogućuju nam da u pokretu uvijek budemo povezani s bankom.

Prvi puta javlja se u Njemačkoj kada je tvrtka PayBox, koju je financijski podupirala Deutsche Bank, 1999. godine pokrenula SMS bankarstvo<sup>3</sup>. Ono je prvi oblik mobilnog bankarstva koji se koristi i danas, a funkcionira koristeći *push* i *pull* SMS poruke. *Push* poruke su one koje banka sama šalje klijentu i mogu uključivati razne usluge poput OTP-a (*one-time password*), periodičnih izvještaja o stanju računa, obavijesti o stanju duga, nedovoljnih sredstava na računu i slično, a *pull* poruke su one koje inicira sam klijent i uključuju upite o stanju računa, elektroničko plaćanje, prebacivanje sredstava s jednog na drugi račun klijenta, deaktiviranje kreditnih kartica i slično. Usluge koje nudi SMS bankarstvo su limitirane ponajviše tehnologijom odnosno nedovoljno naprednim mobilnim telefonima. Mobilno bankarstvo kakvo danas poznajemo javilo tek 2009. godine s pojavom pametnih telefona, čija je tehnologija omogućila razvoj naprednih aplikacija koje mogu podržavati sve usluge koje banke danas nude. Kako bi mobilno bankarstvo moglo penetrirati na tržište i postati jedan od najviše korištenih bankovnih kanala potrebna je odgovarajuća infrastruktura, odnosno pokrivenost *wi-fi* mrežom, najmodernija tehnologija pametnih telefona i, naravno, odgovarajuća cijena pametnih telefona, odnosno njihova dostupnost širokim masama. Te tri točke okosnice su razvoja mobilnog bankarstva.

Mobilno bankarstvo je visoko funkcionalno i visoko isplativo u odnosu na klasične poslovnice, a osnovna mu je prednost to što je funkcionalno i isplativo za obje strane: i korisnika i banku. Ono nije trend ili neka kratkotrajna ideja već potpuno novi pravac u bankarstvu odnosno prekid dosadašnjeg načina bankarskog poslovanja (Krishnan: 2014, str. 24-28).

## 4.2. Ciljni potrošač mobilnog bankarstva

Tri su osnovne grupe ciljnih potrošača mobilnog bankarstva:

1. Mladi od 14 do 18 godina

Možda ne odmah danas, ali oni su klijentela sutrašnjice koja je odrasla na novim tehnologijama i potrebno ih je kultivirati i marketinški obuhvatiti već sada.

---

<sup>3</sup> <https://www.ukessays.com/essays/information-technology/examining-the-history-of-mobile-banking-information-technology-essay.php>

## 2. Mladi od 18 do 26 godina

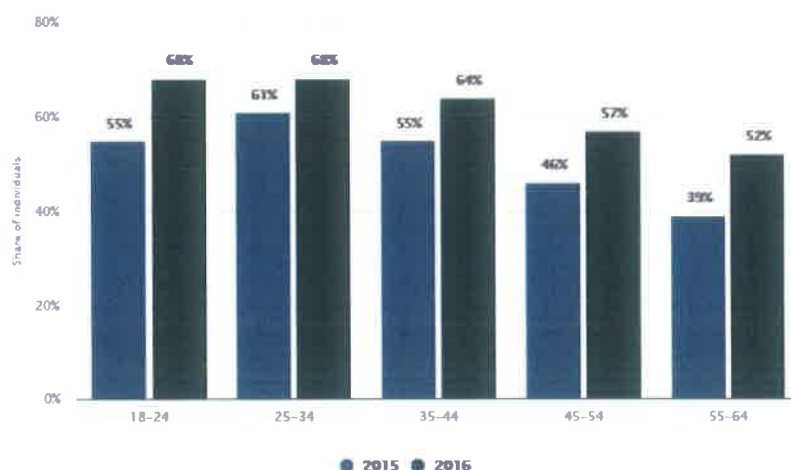
Također skloni novim tehnologijama, a već zaposleni i na početku svojih karijera.

## 3. Poslovni ljudi od 26 do 50 godina

Zaposleni, obrazovani, često u pokretu s potrebom za mobilnim bankarstvom kako u poslovne tako i u privatne svrhe (Tiwari, Buse i Herstatt: 2006, str. 8-9).

Istraživanje od strane *Statista Research Department* provedeno 2015. i 2016. godine na uzorku od 36.843 osoba pokazuje rast broja korisnika mobilnog bankarstva u Europi po svim godištim:

Graf 1 Osobe koje su koristile mobilno bankarstvo u Europi u 2015. i 2016. godini po godinama



Izvor: <https://www.statista.com/statistics/680920/distribution-of-mobile-banking-usage-in-selected-european-countries-by-age/>

Najveći broj korisnika mobilnog bankarstva 2015. godine nalazio se u grupi od 25 do 34 godine, njih 61% dok su grupe od 18 do 24 godine i 35 do 44 godine dijelile drugo mjesto s 55%. Već 2016. godine slika se mijenja i javlja se veliki porast broja korisnika u grupi od 18 do 24 godine te ta grupa dijeli prvo mjesto s grupom 25 do 34 godine, 68% korisnika. Drugo mjesto zauzima grupa od 35 do 44 godine, njih 64%. Kako raste broj godina korisnika mobilnog bankarstva tako pada i njihov broj.

Ovi podaci nam prvenstveno pokazuju kako je danas ciljani potrošač mobilnog bankarstva mlada osoba do 40 godina. S obzirom na to da je osnovna svrha mobilnog bankarstva uvid u osobne financije može se pretpostaviti kako će najveći broj korisnika osobnog bankarstva biti zaposleno, bez obzira radi li se o honorarnim poslovima ili stalnom zaposlenju. Svakako je za očekivati da korisnici imaju nekakav oblik osobnih prihoda.

Može se zaključiti kako je ciljani potrošač mobilnog bankarstva zaposlena osoba do 40. godine života.

### 4.3. Potrošačko ponašanje mobilnog bankarskog potrošača

Potrošačko ponašanje definira se kao „proces u koji se ljudi uključuju prilikom traženja, vrednovanja, izbora, kupovine, korištenja i odlaganja proizvoda i usluga s ciljem zadovoljenja svojih potreba i želja“ (Kesić: 2003, str. 10). Kako je mobilno bankarstvo jedna od usluga koje banka nudi u paketu koji klijent dobiva prilikom odabira banke postavlja se pitanje koliko samo taj dio usluge može utjecati na odluku klijenta da odabere baš tu određenu banku. Na odluku će sasvim sigurno utjecati i dostupnost poslovnice, cijena bankarskih usluga, visina kamate, čestoća i pozicija bankomata i slično. No, s obzirom na očekivani budući razvoj mobilnog i *online* bankarstva za pretpostaviti je kako će upravo ta usluga postati jedan od odlučujućih faktora prilikom izbora banke.

Specifičnost korisnika mobilnog bankarstva jest u tome da obuhvaća osobe različitih generacija koje imaju različite potrebe i želje te je zbog toga potreban multigeneracijski marketinški pristup koji će obuhvatiti sve te skupine. Dva su osnovna principa multigeneracijskog marketinga:

1. prilagodba proizvoda s različitim životnim fazama i
2. promotivne poruke i proizvodi koji ciljaju razne generacijske grupe

Ovakav marketinški pristup može odražavati njihove generacijske vrijednosti što može potaknuti njihovo ponašanje u potrošnji (Williams et al.: 2010, str 1).

Marketing se općenito treba odmaknuti od ideje segmentacije tržišta prema godinama života ciljane skupine i okrenuti se segmentaciji prema generaciji. Potrošači se dijele na nekoliko različitih generacija rođenih i odraslih u određenim razdobljima koje su obilježavale specifične ekonomske, političke i tehnološke karakteristike, stupanj razvoja te su prema tome i oblikovane njihove potrebe, želje i stil života općenito.

Polazeći od pretpostavke da su bankarskom sektoru prije svega zanimljive osobe s redovitim, prosječnim ili iznadprosječnim osobnim primanjima može se zaključiti kako je potrebno pratiti sve generacije koje još nisu u mirovini. Prva takva generacija od koje može početi segmentacija su *babyboomeri* odnosno osobe rođene između 1946. i 1964. godine (Roberts, Manolis: 2000, prema Chaney, Touzani, Slimane: 2017, str. 182). Njih karakterizira visok prosječni raspoloživi dohodak, radoholičarstvo, materijalizam, nedostatak slobodnog vremena, obiteljski su orijentirani te se skrbe za svoje roditelje i djecu, razumiju novu tehnologiju bolje od prijašnjih generacija, pogotovo što se tiče korištenja Interneta, GPS-a pa čak i video igrice (Chaney, Touzani, Slimane: 2017, str. 7).

Generacija osoba rođenih između 1965. i 1976. godine, a koje danas imaju 44 do 55 godina, nazvane su Generacija X. Ovu generaciju odlikuje nestalnost, obiteljske vrijednosti, ali u



proširenom smislu koji uključuje i širu obitelj, prijatelje i partnere (Lager: 2006, prema Williams et al.: 2010, str. 8). Za razliku od njihovih roditelja žele bolju ravnotežu između privatnog života i posla. Vjenčavaju se i rađaju kasnije. Skeptični su i bez iluzija, politički su pragmatični i skloniji zabavi (Gorrel: 2008, prema Williams et al.: 2010, str. 8). Svjedočili su rađanju nove digitalne ere, vole tehnologiju i visoko cijene tehnološku pismenost i znanje. Čitaju manje, skloniji su vizualnome, različitosti, multikulturalizmu i globalnom razmišljanju (Cranston; 2008; Francese: 2004; Ritson: 2007, prema Williams et al.: 2010, str. 9).

Slijedi Generacija Y ili Milenijalci rođena između 1977. i 1994. godine koju karakterizira skepticizam, sebičnost, trošenje, emocionalna i intelektualna ekspresivnost, prilagodljivost i orijentiranost na sadašnjost (Eisner: 2005; Novak et al., 2006, prema Williams et al.: 2010, str. 9). Tehnologija im je postala produženi ekstremitet. Više od 90% njih je redovito na Internetu i koriste više različitih komunikacijskih kanala koji im omogućavaju da postaju amateri novinari, producenti, savjetnici. Ovisni su o društvenim mrežama (Dickey and Sullivan: 2007; Donnelly: 2008, prema Williams et al.: 2010, str. 9). Visoko su obrazovani iako smatraju da obrazovne institucije zapravo nisu dobre i kvalitetne. Propitkuju sve, inovativni su i znatiželjni (Eisner: 2005, prema Williams et al.: 2010, str. 9). Ne žele samo ravnotežu posla i života već žele njihovu kompletnu sinergiju, odnosno da im posao bude život i obrnuto. Naučeni su vjerovati da je sve moguće i da sve ovisi o njima samima (Koco: 2006, prema Williams et al.: 2010, str. 9).

Generacija Z rođena je između 1994. i 2005. godine, a odlikuje ih činjenica da su najobrazovaniji, najmobilniji i najpovezaniji potrošači do sada (Babin, Harris: 2016, prema Chaney, Touzani, Slimane: 2017, str. 5). Drušveno su odgovorni, razumiju tehnologiju, konstantno su umreženi putem pametnih telefona i IOT-a (*Internet of Things*) inovativni su i stalno traže promjene. Visoko su tolerantni, zaziru od nasilja i pornografije u medijima. Izloženi su najvećoj količini informacija do sada (Kardes, Cronley & Cline: 2014, prema Chaney, Touzani, Slimane: 2017, str. 5).

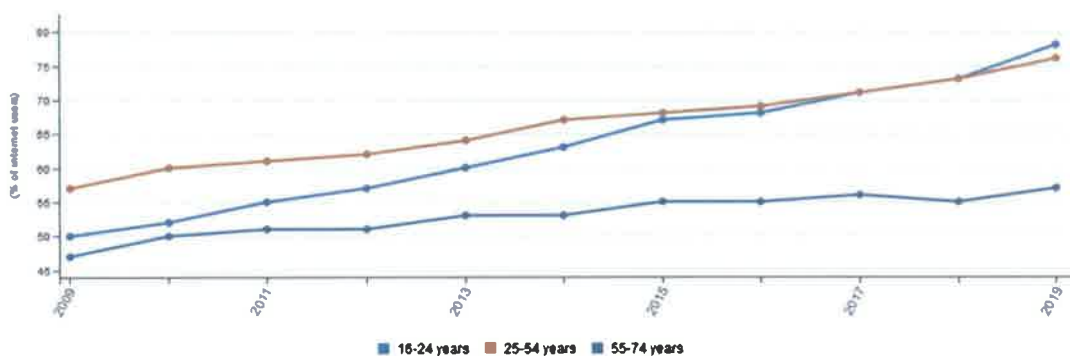
Navedeni čimbenici utječu na ponašanje potrošača mobilnog bankarstva koje možemo podijeliti na osnovna tri tipa:

- Tradicionalisti – oni potrošači koji su i dalje vjerni tradicionalnim bankarskim kanalima te se rjeđe odlučuju na korištenje digitalnih kanala. Rjeđi su potrošači čak i debitnih i kreditnih kartica te su česti posjetioци poslovnica i bankomata.
- Potrošači koji prihvaćaju digitalni napredak – oni potrošači koji i dalje koriste neke tradicionalne kanale, no fleksibilniji su što se tiče korištenja digitalnih kanala. Češće se koriste internetskim nego mobilnim kanalima.

- Digitalni avanturisti – nove generacije koje koriste najviše bankarskih proizvoda i isključivo se služe mobilnim i internetskim, dakle digitalnim kanalima<sup>4</sup>.

Ono što dominantno povezuje ciljne skupine koje se tiču mobilnog bankarstva su Generacije X, Y i Z čije je potrošačko ponašanje uvjetovano rastućim korištenjem tehnologije, umreženošću i velikom količinom informacija. Njihovo potrošačko ponašanje ponajbolje se vidi u porastu internetske kupnje od 2009. do 2019. godine u Europi, po godinama života:

Graf 2 Internetska kupnja od 2009. do 2019. godine u Europi



Izvor: [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/E-commerce\\_statistics\\_for\\_individuals](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/E-commerce_statistics_for_individuals)

Iz priloženog grafa vidi se jasan rast *online* kupnje osoba od 16. do 24. i od 25. do 54. godine u čemu se može prepoznati njihova tehnološka pismenost i vjerovanje u nove tehnologije te potreba za brzim i jednostavnim rješenjima.

#### 4.4. Čimbenici mobilnog bankarstva i njihov utjecaj na potrošačko ponašanje

Postavlja se pitanje koju su to čimbenici koji mogu utjecati na potrošače da koriste mobilno bankarstvo. Ove čimbenike možemo podijeliti na:

- Očekivane performanse – čimbenik koji se tiče percepcija korisnika o korisnosti, prednosti korištenja mobilnog bankarstva, njegovim vanjskim motivima, očekivanim ishodima i činjenica koliko je to potrebno za korisnikov posao i koliko odgovara poslu.
- Očekivani napor – čimbenik koji se odnosi na definiranje stupnja napora prilikom upotrebe tehnologije.

<sup>4</sup> <https://www2.deloitte.com/hr/hr/pages/press/articles/digital-transformation-in-banking-global-customer-survey.html>

- Društveni utjecaj – čimbenik koji određuje stupanj do kojeg pojedinac percipira da njemu važne druge osobe vjeruju da bi on/ona trebao koristiti tehnologiju.
- Percipiranu vjerodostojnost – čimbenik koji određuje stupanj do kojeg pojedinac ima povjerenje u tehnologiju mobilnog bankarstva u kontekstu sigurnosnog rizika i kredibiliteta.
- Percipirani financijski trošak – čimbenik koji određuje stupanj do kojeg pojedinac ocjenjuje opravdanim financijski trošak korištenja mobilnog bankarstva.
- Olakšavajuće uvjete – vanjski uvjeti koji utječu na odabir korisnika da koristi mobilno bankarstvo poput npr. odabira posla ili stila života.
- Percipirana samoefikasnost – čimbenik koji opisuje uvjerenje pojedinca u vlastite sposobnosti.
- Godine
- Spol (Yu: 2012, str. 107-109)

Istraživanje provedeno na kineskom Sveučilištu Shih Chien pokazalo je kako je najutjecajniji čimbenik na korištenje mobilnog bankarstva upravo društveni utjecaj dok najmanji utjecaj ima percipirana samoefikasnost. U kontekstu godina ispitanika najveći utjecaj imaju očekivani napor i percipirana vjerodostojnost. S time da je očekivani napor važnija stavka kod starijih osoba i manje važna stavka kod mlađih osoba (Yu: 2012, str. 113-117).

## 5. RAZVOJ NOVIH BANKARSKIH USLUGA TEMELJEM POTROŠAČKOG PONAŠANJA

Kako je već i navedeno, dobro poznavanje potrošača, onih postojećih i onih potencijalnih, preduvjet je za razvoj mobilnog bankarstva, ali i drugih bankarskih usluga. Naravno, za to su potrebna ozbiljna ulaganja pa su tako tijekom 2018. godine banke diljem svijeta uložile 9,7 milijardi američkih dolara upravo u digitalizaciju<sup>5</sup>. Potrebno je imati na umu kako su zasad digitalni kanali ipak ograničeni na jednostavnije usluge, informativne i transakcijske dok se za složenije usluge ljudi radije obraćaju direktno u poslovnici. Također, čini se da za sad još uvijek postoji nadopunjavanje različitih kanala. Potrošači uglavnom ne prestaju u potpunosti koristiti postojeći kanal već dodaju novi digitalni. Na primjer, u Austriji 92% klijenata i dalje koristi poslovnice bez obzira na to što koriste i internetsko ili mobilno bankarstvo<sup>6</sup>. U raznoj literaturi i novinskim člancima često će se naći komentari stručnjaka koji vjeruju kako će poslovnice uvijek opstati u nekom broju i obliku jer ljudi i dalje žele ljudski kontakt<sup>7</sup>.

U ovom poglavlju razradit će se nedostaci mobilnog bankarstva, strategija razvoja mobilnog bankarstva te moguće perspektive njegovog razvoja.

### 5.1. Nedostaci mobilnog bankarstva

Prednosti mobilnog bankarstva su jasne: smanjenje troškova korisnika i banke, dostupnost 24/7, lakoća korištenja, jednostavnost, fleksibilnost i brzina. No, mobilno bankarstvo ima i određene nedostatke:

- Sigurnost transakcija
- Sigurnost e-pošte i WEB-a
- Krađa identiteta

Ova tri nedostatka iz područja sigurnosti su možda najteži oblici nedostataka mobilnog bankarstva s najvećim posljedicama za korisnika, ali i za banku kojoj je takav negativan događaj veliki reputacijski rizik. Banke se protiv *cyber*-kriminala bore neprestanim ulaganjem u informatičku sigurnost pa je tako na primjer prije nekoliko godina uvedena i dvofaktorska autentifikacija.

<sup>5</sup> <https://www2.deloitte.com/hr/hr/pages/press/articles/digital-transformation-in-banking-global-customer-survey.html>

<sup>6</sup> <https://www.poslovni.hr/trzista/digitalno-bankarstvo-cvate-ali-ipak-nece-opustositi-poslovnice-309294>

<sup>7</sup> <https://lider.media/aktualno/tvrtke-i-trzista/trziste-kapitala/mobilno-bankarstvo-satrt-ce-internetsko-52477>

Također, one moraju redovito podučavati i informirati te upozoravati svoje klijente da dio odgovornosti leži i na njima u smislu čuvanja bankovnih kartica i PIN-ova, mobilnih telefona i lozinki.

Dodatni nedostaci mobilnog bankarstva su:

- Dostupnost mreže
- Naplata transakcija
- Tehnološka pismenost ljudi u ruralnim područjima
- Distribucija aplikacija
- Neodgovarajuće upute (Chadran: 2014, str. 3)

Osim ovih nedostataka činjenica jest da se korištenjem mobilnog bankarstva gubi odnos s bankom koji ponekad može biti od koristi za pojedinca. Postoje i neki kompliciraniji poslovi koje je nemoguće ili teže obaviti mobilnim bankarstvom, poput međunarodnih transakcija. Tradicionalne banke nude dodatne usluge poput osiguranja koje ne nude putem mobilnog bankarstva. I na kraju, ponekad u direktnom ljudskom kontaktu u obližnjoj poslovnici u kojoj smo stalni klijent puno brže i povoljnije riješimo neki problem ili dogovorimo neku uslugu (Koskosas: 2011, str. 54).

## 5.2. Strategija razvoja mobilnog bankarstva

Kako bi u budućnosti mogle razvijati mobilno bankarstvo banke se nužno moraju digitalizirati, ne samo u vidu kanala već i u vidu digitaliziranih proizvoda. U tom smislu osmišljena je nova kovanica *Phygital* koja u sebi spaja dva pojma *physical* (fizičko) i *digital* (digitalno), a koju bismo mogli prevesti kao novi pojam *fizitalno*. Fizitalno označava integraciju digitalnog svijeta u fizički svijet na način da ostvari, održi, razvije i proširi odnose između banke i potrošača<sup>8</sup>. Kako bi banke što uspješnije obavile tu transformaciju potrebno je razviti strategiju na pet područja:

1. Akvizicija putem digitalnih kanala na način da se fokus proširi sa samih kanala na poboljšanje korisničkog iskustva u vidu jednostavnijeg pristupa bankovnim uslugama i pristupačnijih sučelja.
2. Zadržavanje i prodaja putem digitalnih kanala kroz razumijevanje potreba klijenta tijekom njegovog života te prilagodba usluga i proizvoda klijentovim trenutnim potrebama i željama.

---

<sup>8</sup> [https://www.efma.com/assets/content/study/2013/phygital\\_and\\_other\\_digital\\_challenges\\_for\\_retail\\_banks/1-VURE5\\_summary.pdf](https://www.efma.com/assets/content/study/2013/phygital_and_other_digital_challenges_for_retail_banks/1-VURE5_summary.pdf)

3. Integracija digitalnog i fizičkog svijeta na način da se ne napušta tradicionalno bankarstvo već oplemenjuje i poboljšava novim digitalnim rješenjima.
4. Održivi model digitalizacije u smislu profitabilnosti i za samu digitalizaciju i za fizički dio banke.
5. Analitika velikih brojki putem razumijevanja i povezivanja vizija diljem cijele banke, a s aspekta njenih raspoloživih resursa.<sup>9</sup>

Potrebno je osvijestiti da je mobilno bankarstvo jedno od najvažnijih dijelova procesa digitalizacije banaka te je kao takvome nužan dodatni strateški pristup koji uključuje:

- Odlično poznavanje postojećeg i budućeg tržišta kako konkurencije tako i potrošača;
- Izradu strateškog plana s jasnim ciljevima kako za tehnološki aspekt tako i za marketinški aspekt mobilnog bankarstva;
- Uporno i dosljedno provođenje zadanog strateškog plana;
- Optimiziranje strateškog plana na način konstantnog preispitivanja i testiranja ponude svog mobilnog bankarstva.<sup>10</sup>

Najveći izazov u razvoju mobilnog bankarstva svakako je tehnologija koju je potrebno neprestano pratiti i održavati. Banke moraju usmjeriti svoje resurse u kvalitetne ljude ili partnere koji ih mogu pratiti. Kombinacija ovih strategija te njihovo pažljivo i uporno provođenje sasvim će sigurno pozicionirati banke tamo gdje ih njihove projekcije i smještaju.

### 5.3. Moguće perspektive razvoja mobilnog bankarstva

Prema istraživanju Mastercarda više od polovice Europljana je izjavilo kako razmatraju prelazak na *online* banku u jednom trenutku. Njih 84% već sada koristi neke usluge digitalnog bankarstva, 63% koristi mobilne aplikacije, a njih 43% podržava nove inicijative koje se tiču otvorenog bankarstva.<sup>11</sup>

Nastavno na strategije razvoja mobilnog bankarstva i navedenu potrebu za integracijom digitalnog i fizičkog svijeta u kojima banka obitava, u budućnosti će se banke morati okrenuti takozvanom SOA modelu. SOA ili *Service-Oriented Architecture* je stil razvoja i integracije softvera gdje se usluge pružaju drugim komponentama putem aplikacija, a preko komunikacijskog protokola,

<sup>9</sup> [https://www.efma.com/assets/content/study/2013/phygital\\_and\\_other\\_digital\\_challenges\\_for\\_retail\\_banks/1-VURE5\\_summary.pdf](https://www.efma.com/assets/content/study/2013/phygital_and_other_digital_challenges_for_retail_banks/1-VURE5_summary.pdf)

<sup>10</sup> [https://go.forrester.com/blogs/13-03-27-how\\_to\\_build\\_a\\_world\\_class\\_mobile\\_banking\\_strategy/](https://go.forrester.com/blogs/13-03-27-how_to_build_a_world_class_mobile_banking_strategy/)

<sup>11</sup> <https://newsroom.mastercard.com/eu/press-releases/digital-banking-has-become-part-of-europeans-everyday-life-new-study-from-mastercard-reveals/>

putem mreže (DiMare: 2009, str. 2). To je relativno novi sustav promišljanja i organizacije bankovnih sustava čiji zadatak je simplificirati poslovanje, pojeftiniti ga i učiniti efikasnijim. Jedan od dijelova tog novog sustava svakako je mobilno bankarstvo koje će postati ključ novog razvoja. Naime, u Europi i svijetu već je počeo novi trend takozvanog otvorenog bankarstva koje donosi sasvim nove i drugačije odnose na tržištu. Naime, banke moraju po novim regulativama otvoriti svoje API (*Application Programming Interface*) sustave i omogućiti trećim stranama da priključe svoje aplikacije i usluge na bančine. Te treće strane najčešće su već veliki i poznati tržišni igrači poput Google-a, PayPal-a, Facebooka i sličnih na koje su mlade generacije koje dolaze navikle<sup>12</sup>. Također, te generacije koje stižu obilježava novi pristup prema tehnološkim novotarijama na način da se vrlo brzo prilagođavaju na novu tehnologiju te im za istu također vrlo brzo pada interes i tehnologija im u kratkom roku postaje „stara“ i nezanimljiva (Babić-Hodović, Arslanagić-Kalajdžić: 2019, str. 10). Banke bi u tom novom odnosu snaga mogle izgubiti veliki dio tržišta ako se nisu u stanju brzo prilagoditi. Upravo je mobilno bankarstvo ono koje je bliže načinu razmišljanja i stilu života tih nadolazećih generacija i upravo je ono koje će svakako dominirati kao ključni bankovni kanal.

Sljedeći korak koji očekuje banke je *omnichannel* pristup. Taj pristup omogućava isti set usluga u svim bančnim kanalima: poslovnicama, internetskom i mobilnom poslovanju. Osim istog seta usluga *omnichannel* pristup pretpostavlja i jedinstveno korisničko iskustvo za potrošače. No, čak ni to s vremenom neće biti dovoljno. U vrlo skoroj budućnosti se očekuje sve više *online* banaka odnosno banaka koje više neće imati poslovnice već će svaki korisnik iz bilo kojeg dijela svijeta moći pristupiti banci, otvarati račune i koristiti njene usluge<sup>13</sup>.

Zaključak mogućih perspektiva razvoja mobilnog bankarstva jest da tek kada banka postane u potpunosti virtualna tada će moći konkurirati svim postojećim velikim tvrtkama koje su već kreirale novo, otvoreno globalno tržište.

---

<sup>12</sup> <https://home.kpmg/content/dam/kpmg/pdf/2015/08/mobile-banking-report-2015.pdf>

<sup>13</sup> <https://www.forbes.com/sites/micahsolomon/2015/04/08/omnichannel-customer-experience-how-a-360-degree-view-of-customer-care-can-help/#58bbaf8b764>

## 6. ISTRAŽIVANJE

U nastavnom poglavlju detaljno će se razraditi samo istraživanje. Opisana je metodologija istraživanja, ciljevi istraživanja, hipoteze, diskusija i zaključak rezultata te ograničenja istraživanja. Istraživanjem se želi identificirati tko su korisnici mobilnog bankarstva u Hrvatskoj danas te koji su njihovi motivi za odabirom mobilne aplikacije.

### 6.1. Metodologija istraživanja

Za potrebe ovog rada korišteni su primarni i sekundarni izvori podataka. Sekundarni podaci dobiveni su proučavanjem stručne literature koja sadrži zadanu tematiku, a primarni podaci dobiveni su iz vlastitog istraživanja koje je izvršeno putem anketnog upitnika.

Anketni upitnik sadrži 14 pitanja i sastoji se od tri skupine pitanja. Prva skupina se odnosi na demografska pitanja čiji cilj je definirati profil ispitanika. Sva pitanja iz prve skupine formirana su na način odabira samo jednog od ponuđenih odgovora. Druga skupina pitanja sadrži pitanja u kojima se eliminiraju ispitanici koji ne koriste mobilno bankarstvo, no ujedno i definiraju zašto ga ne koriste. U ovoj skupini pitanja su također formirana na način odabira samo jednog od ponuđenih odgovora, uz mogućnost upisa vlastitog odgovora. Treća skupina pitanja sadrži pitanja kojima se ispituju stavovi ispitanika o mobilnim aplikacijama. Dva su pitanja formirana na način odabira samo jednog od ponuđenih odgovora dok su ostala pitanja u obliku Likertove skale tako da ispitanici ocjenjuju određenu tvrdnju ocjenama od 1 do 5 s time da je ocjena 1 najniža moguća ocjena, a ocjena broj 5 najviša moguća ocjena, odnosno 1 – U potpunosti se slažem, 5 – U potpunosti se ne slažem.

Anketni upitnik je proveden elektroničkim putem u razdoblju od početka listopada pa do kraja prosinca 2019. godine. Uzorak je namjerni u smislu eliminacije osoba koje ne koriste mobilno bankarstvo te maloljetnih osoba koje niti ne mogu biti samostalni vlasnici tekućih računa u bankama. Anketu su ispunile fizičke osobe starije od 18 godina koje imaju pristup internetu i koje su samostalni korisnici bankarskih usluga.

Na anketni upitnik odgovorilo je ukupno 174 ispitanika. Od ukupnog broja ispitanika 21 osoba ne koristi mobilno bankarstvo te je nakon eliminacijskih pitanja broj 5 i 6 anketu nastavilo 153 ispitanika. Broj ispitanika smanjivao se sa sljedećim pitanjima pa je tako anketu završilo ukupno 137 ispitanika. U tabličnim prikazima navedeno je detaljno koliko ispitanika je odgovorilo na



pojedinačno pitanje ili ocijenilo navedenu tvrdnju. Svi dobiveni podaci u radu prikazani su u odgovarajućim tabelama i grafikonima.

## 6.2. Ciljevi istraživanja

Svrha istraživanja je dokazati važnost identificiranja i poznavanja potrošača kao temelj za razvoj mobilnog bankarstva te s aspekta boljeg korisničkog iskustva.

Ciljevi istraživanja su:

1. Identificirati korisnike mobilnog bankarstva u Hrvatskoj
2. Definirati osnovne motive i ponašanje korisnika mobilnog bankarstva

## 6.3. Hipoteze

Istraživanje je provedeno s ciljem utvrđivanja ili opovrgavanja dvije hipoteze i jednom pomoćnom hipotezom:

**Hipoteza H1:** Korisnici mobilnog bankarstva u Hrvatskoj u većini su osobe mlađe od 40 godina.

*Obrazloženje hipoteze H1: Suvremena faza poslovanja banaka podrazumijeva zadržavanje fokusa na klijente i njihove potrebe, ali i odnos na relaciji klijent – banka definitivno dobiva potpuno nove obrise. Zahvaljujući suvremenim informacijsko-komunikacijskim tehnologijama došlo je do brojnih inovacija u bankarskom poslovanju prvenstveno uslijed uvođenja mobilnog bankarstva. Klijenti više nisu prinuđeni većinu svojih obaveza realizirati u poslovnici, već putem aplikacija na mobilnim telefonu. Kako je riječ o novom, inovativnom proizvodu u bankarskom poslovanju, ali i u području pametnih mobilnih telefona, sasvim je očekivano da su korisnici osobe mlađe od 40 godina.*

**Pomoćna hipoteza H1A:** Korisnici mobilne aplikacije ne brinu o sigurnosti novčanih transakcija.

*Obrazloženje pomoćne hipoteze H1A: Razvoj mobilnih aplikacija ovisit će o dobrom poznavanju korisnika. Aspekt sigurnosti mobilnih transakcija prije svega reguliraju institucije što garantira određenu obaveznu razinu sigurnosti za sve mobilne aplikacije na tržištu. Svaki dodatni napor u razvoj sigurnosti ovisit će i o zainteresiranosti samih korisnika aplikacije*

**Pomoćna hipoteza H1B:** Sigurnosti i fleksibilnost mobilne aplikacije nisu u pozitivnoj korelaciji.

*Obrazloženje pomoćne hipoteze H1B: Sukladno hipotezi H1 koja pretpostavlja kako su korisnici mlađe osobe starosti do 40 godina pretpostavka je kako će korisnici biti više zainteresirani za fleksibilnu aplikaciju, a manje za sigurnost aplikacije te se u tom kontekstu ne očekuje pozitivna korelacija između ovih dviju karakteristika mobilnog bankarstva.*

**Hipoteza H2:** Korisnike mobilnog bankarstva prvenstveno motivira mogućnost stalnog upravljanja vlastitim financijama.

*Obrazloženje hipoteze H2: Korištenje mobilne aplikacije omogućuje razne pogodnosti za sve korisnike, no pretpostavka je kako je najveća beneficija mogućnost konstantnog uvida u stanje svojih financija. Takav način korištenja bankarskih usluga štedi vrijeme i novac jer omogućava korisnicima da na licu mjesta provjere stanje svojih računa te ne ulaze u neplanirane transakcije.*

Istraživačka pitanja postavljena su na način da omogućavaju potvrđivanje ili opovrgavanje postavljenih hipoteza.

Prva hipoteza pretpostavlja kako su korisnici mobilne aplikacije u većini osobe mlađe od 40 godina života te ju je moguće opovrgnuti ili potvrditi uz pomoć pitanja broj 2 „Koliko imate godina?“ te pitanja broj 6 „Koristite li usluge mobilnog bankarstva?“.

Pomoćnu hipotezu H1A moguće je opovrgnuti ili potvrditi pitanjima broj 11 „Uslugu mobilnog bankarstva koristim zato što:“, broj 12 „Kada se radi o sigurnosti korištenja mobilnog bankarstva.“ i 13 „Kada se radi o fleksibilnosti korištenja mobilnog bankarstva.“. Ova pitanja također su formirana u obliku Likertove skale, odnosno mjere se potpunim slaganjem ili ne slaganjem ispitanika te će dati odgovor u kojoj mjeri ispitanici ocjenjuju bitnim aspekt sigurnosti mobilne aplikacije, a u kojoj mjeri smatraju bitnim fleksibilnost same aplikacije.

Hipoteza H2 pretpostavlja kako korisnike aplikacije prvenstveno motivira upravljanje vlastitim financijama i tu hipotezu moguće je opovrgnuti ili potvrditi tvrdnjama pod brojem 8 „Koje od sljedećih usluga su Vas motivirale za korištenjem mobilnog bankarstva:“, broj 11 „Uslugu mobilnog bankarstva koristim zato što:“ i broj 13 „Kada se radi o fleksibilnosti korištenja mobilnog bankarstva.“. Navedena pitanja formirana su u obliku Likertove skale te otkrivaju stavove ispitanika o važnosti upravljanja vlastitim financijama.

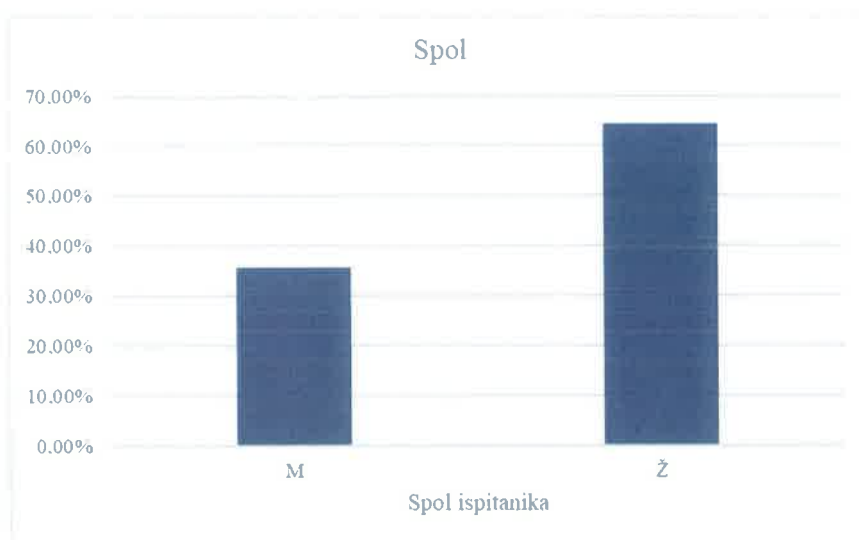
## 6.4. Diskusija rezultata istraživanja

U ovome poglavlju detaljno su obrađeni i analizirani rezultati dobiveni anketnim upitnikom. Podaci su organizirani na način da su rezultati svakog pojedinačnog pitanja prikazani u tablici i u grafu. Nakon prikaza slijedi detaljni opis dobivenih rezultata, zatim analiza rezultata i zaključak.

### 1. Spol ispitanika

| Br. |   |     |        |
|-----|---|-----|--------|
| 1.  | M | 62  | 35,63% |
| 2.  | Ž | 112 | 64,37% |

Tablica 1 Spol ispitanika. Izvorno autorsko djelo.



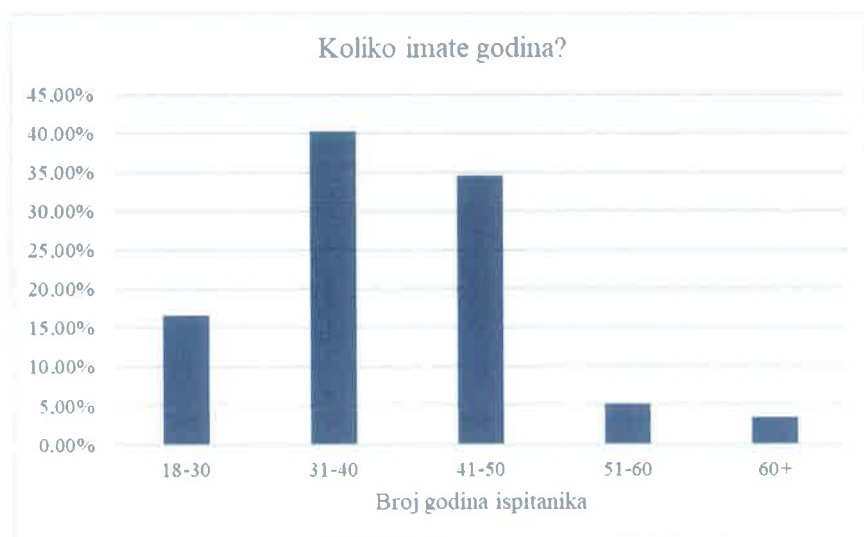
Graf 3 Spol ispitanika. Izvorno autorsko djelo.

Od ukupno 174 ispitanika koji su sudjelovali u istraživanju njih 62, odnosno 35,63% je muškog spola, a 112 ispitanika, odnosno 64,37% je ženskog spola. Uočava se nesrazmjer osoba muškog i ženskog spola u uzorku istraživanja te je vidljivo kako su u većini ispitanika žene.

## 2. Koliko imate godina?

| Br. |       |    |        |
|-----|-------|----|--------|
| 1.  | 18-30 | 29 | 16,67% |
| 2.  | 31-40 | 70 | 40,23% |
| 3.  | 41-50 | 60 | 34,48% |
| 4.  | 51-60 | 9  | 5,17%  |
| 5.  | 60+   | 6  | 3,45%  |

Tablica 2 Koliko imate godina? Izvorno autorsko djelo.



Graf 4 Koliko imate godina? Izvorno autorsko djelo.

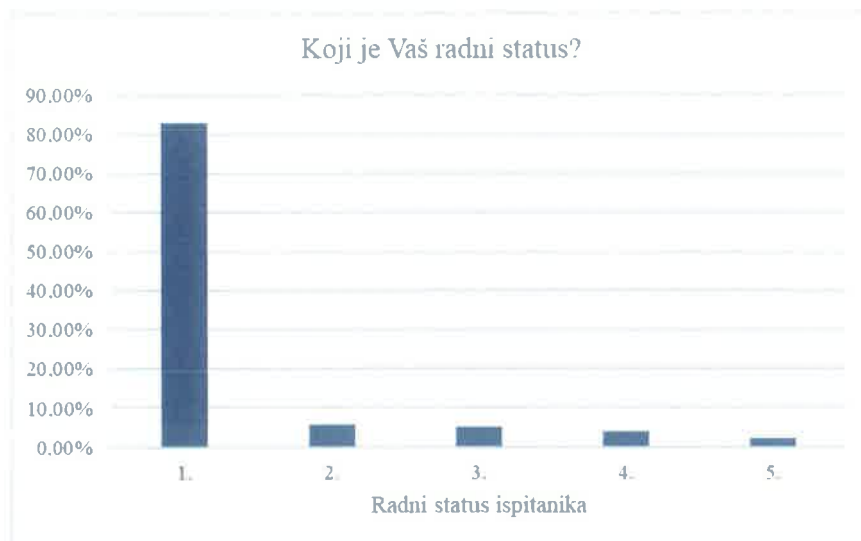
Od ukupnog broja njih 70, odnosno 40,23% u dobi od 31. do 40. godine života čini najveći broj ispitanika. Osoba u dobi od 41. do 50. godine života ima ukupno 60, odnosno čine 34,48% od ukupnog broja ispitanika. Zatim slijedi 29 ispitanika u dobi od 18. do 30. godine života što čini 16,67%. Osobe u dobi od 51. do 60. godine života, njih 9, čine ukupno 5,17% od ukupnog broja, a 6 osoba u dobi iznad 60. godine života čini 3,45% od ukupnog broja ispitanika.

U anketi ne sudjeluju osobe mlađe od 18 godina, što je bio i cilj prilikom prikupljanja uzorka. Najveći broj ispitanika je u rasponu od 31. do 50. godine života.

## 3. Koji je Vaš radni status?

| Br. |              |     |        |
|-----|--------------|-----|--------|
| 1.  | Zaposlen/a   | 144 | 82,76% |
| 2.  | Nezaposlen/a | 10  | 5,75%  |
| 3.  | Student/ica  | 9   | 5,17%  |
| 4.  | Mirovina     | 7   | 4,02%  |
| 5.  | Ostalo       | 4   | 2,30%  |

Tablica 3 Koji je Vaš radni status? Izvorno autorsko djelo.



Graf 5 Koji je Vaš radni status? Izvorno autorsko djelo.

Od 174 ispitanika njih 144 je zaposleno, odnosno 82,76%. Nezaposlenih ima 10, odnosno 5,75%. U statusu studenta/ice je 9 ispitanika, njih 5,17%. U mirovini je 7 ispitanika, njih 4,02% i osoba s nedefiniranim radnim statusom je 2,30%, odnosno njih 4.

S obzirom na dob ispitanika ova distribucija je očekivana jer je većina ispitanika, njih čak 130, u dobi između 31. i 50. godine života, što i jest broj godina radno sposobnog stanovništva.

#### 4. Stupanj obrazovanja

| Br. |                                   |    |        |
|-----|-----------------------------------|----|--------|
| 1.  | Osnovna škola                     | 0  | 0,00%  |
| 2.  | Srednja škola                     | 46 | 26,44% |
| 3.  | VŠS/Baccalaureate                 | 48 | 27,59% |
| 4.  | VSS                               | 66 | 37,93% |
| 5.  | Doktorat, poslijediplomski studij | 14 | 8,05%  |

Tablica 4 Stupanj obrazovanja. Izvorno autorsko djelo.



Graf 6 Stupanj obrazovanja. Izvorno autorsko djelo.

Kada se radi o stupnju obrazovanja najveći broj ispitanika, njih 66, ima visoku stručnu spremu te oni čine 37,93% od ukupnog broja ispitanika. Zatim slijedi skoro podjednak broj ispitanika s višom stručnom spremom/baccalauretea, 48 osoba, i onih sa završenom srednjom školom, njih 46. Prva skupina čini 27,59%, a druga 26,44% od ukupnog broja ispitanika. Doktorat ili poslijediplomski studij ima 8,05% ispitanika odnosno njih 14, dok niti jedan ispitanik nema završenu samo osnovnu školu.

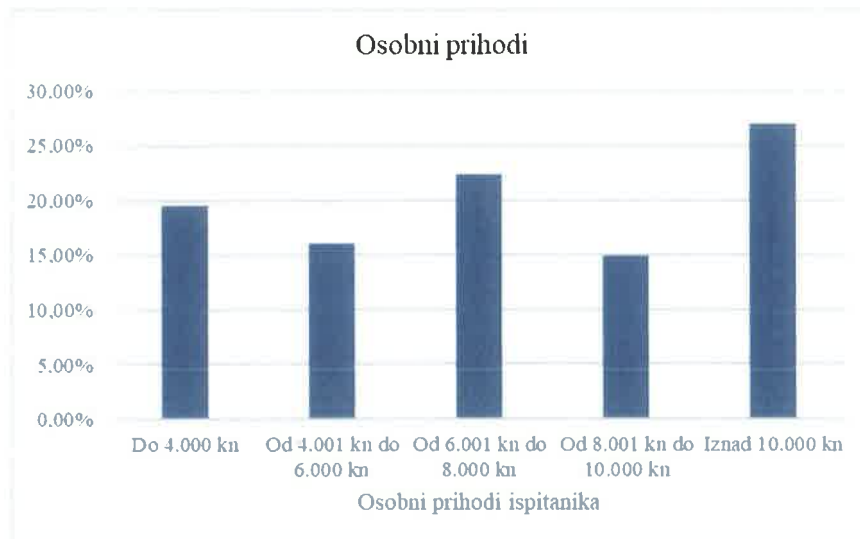
Prema podacima iz popisa stanovništva Hrvatske iz 2011. godine Državnog zavoda za statistiku višu stručnu spremu imalo je 5,84% stanovništva, a visoku stručnu spremu uključujući i poslijediplomske studije 10,55% stanovništva starijeg od 15 godina<sup>14</sup>. Može se pretpostaviti da je moguć rast broja osoba s višom ili visokom stručnom spremom u proteklih desetak godina, no ipak je velika razlika u dominantnom broju ispitanika s višom ili visokom stručnom spremom, njih ukupno čak 65,52% od ukupnog broja ispitanika te je upitno odražava li uzorak u dovoljnoj mjeri ciljnu populaciju, odnosno građane Hrvatske.

## 5. Osobni prihodi

| Br. |                          |    |        |
|-----|--------------------------|----|--------|
| 1.  | Do 4.000 kn              | 34 | 19,54% |
| 2.  | Od 4.001 kn do 6.000 kn  | 28 | 16,09% |
| 3.  | Od 6.001 kn do 8.000 kn  | 39 | 22,41% |
| 4.  | Od 8.001 kn do 10.000 kn | 26 | 14,94% |
| 5.  | Iznad 10.000 kn          | 47 | 27,01% |

Tablica 5 Osobni prihodi. Izvorno autorsko djelo.

<sup>14</sup> [https://www.dzs.hr/Hrv\\_Eng/publication/2016/SI-1582.pdf](https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2016/SI-1582.pdf)

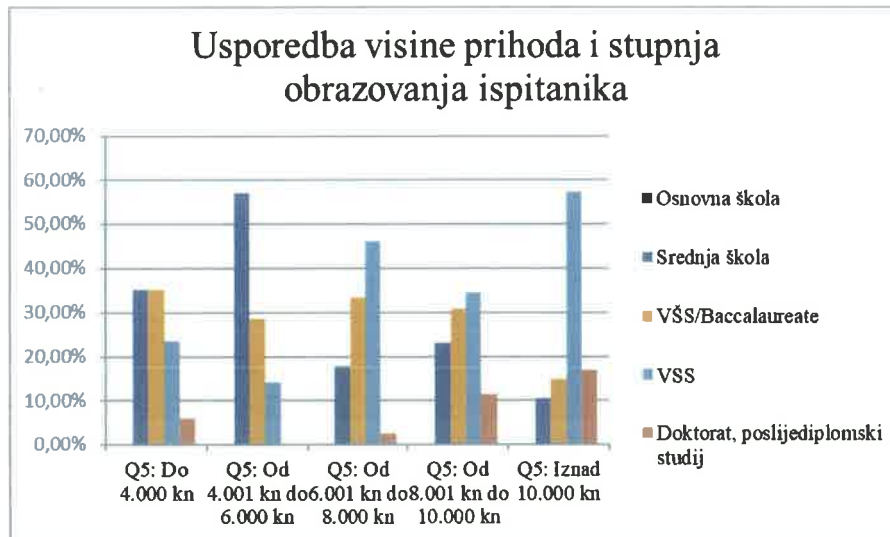


Graf 7 Osobni prihodi. Izvorno autorsko djelo.

Iako su ispitanici u postotku relativno podjednako raspodijeljeni po svojim prihodima, najviše ispitanika, njih 47 ima osobne prihode iznad 10.000 kn mjesečno i oni čine 27.01% od ukupnog broja ispitanika. Nakon te skupine slijedi 39 ispitanika koji se nalaze u skupini prihoda od 6.001 kn do 8.000 kn što iznosi 22,41%. Zatim slijedi 34 ispitanika čiji osobni prihodi sežu do 4.000 kn, odnosno 19,54%. Osobne prihode od 4.001 kn do 6.000kn ima 28 ispitanika što čini 16,09%. Nakon njih slijedi 26 ispitanika s prihodima od 8.001 kn do 10.000 kn, njih 14,94%.

Podaci pokazuju kako veliki broj ispitanika ima osobne prihode veće od 8.000kn mjesečno, njih 73. Prosječna neto plaća po zaposlenome u prvih 11 mjeseci 2019. godine iznosila je 6.448,00 kn mjesečno prema podacima Državnog zavoda za statistiku<sup>15</sup>. Prosječna plaća ispitanika iznosi 7.471,26 kn što je za 1.023,26 kn više od prosječne plaće u Hrvatskoj u 2019. godini. Kao i u prethodnom pitanju koje se tiče stupnja obrazovanja vidljivo je kako postoji diskrepancija uzorka i populacije. Usporedbom ova dva obilježja uočava se kako viša razina obrazovanja donosi i veće prihode te je jasno zašto je nastala ovolika razlika u odnosu prosječne neto plaće u Hrvatskoj i osobnih prihoda ispitanika, što je vidljivo na sljedećem grafu:

<sup>15</sup> [https://www.dzs.hr/Hrv\\_Eng/publication/2019/09-01-01\\_11\\_2019.htm](https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2019/09-01-01_11_2019.htm)

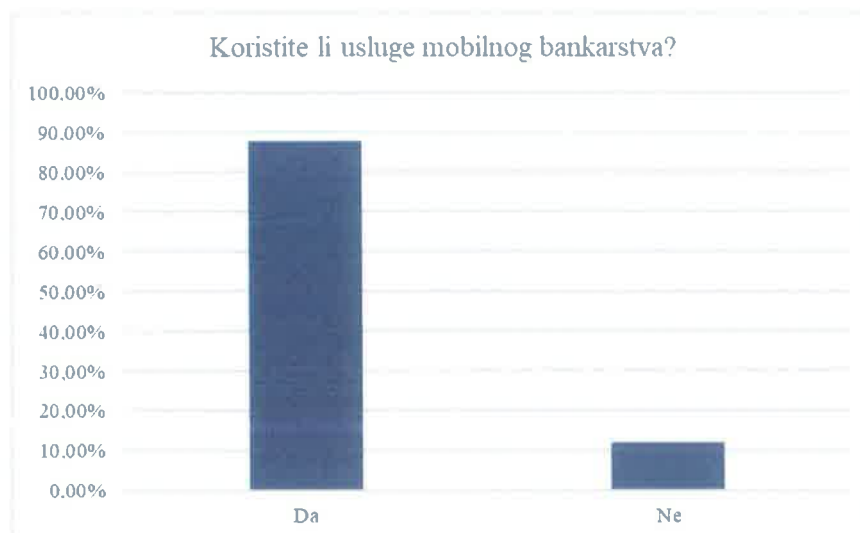


Graf: Usporedba visine prihoda i stupnja obrazovanja ispitanika. Izvorno autorsko djelo.

#### 6. Koristite li usluge mobilnog bankarstva?

| Br. |     |        |
|-----|-----|--------|
| Da  | 153 | 87,93% |
| Ne  | 21  | 12,07% |

Tablica 6 Koristite li usluge mobilnog bankarstva? Izvorno autorsko djelo.



Graf 8 Koristite li usluge mobilnog bankarstva? Izvorno autorsko djelo.

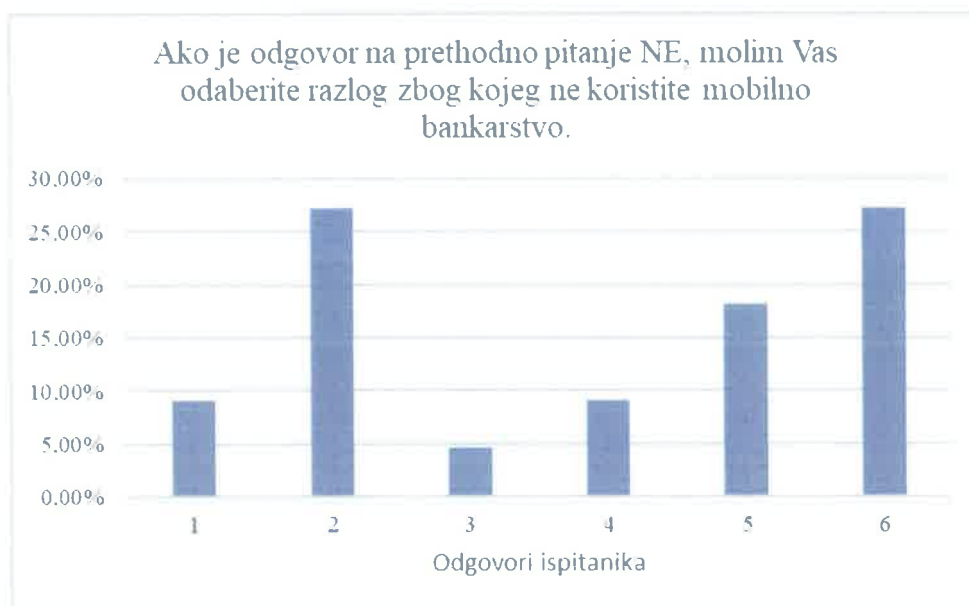
Od ukupnog broja ispitanika njih 153, odnosno 87,93%, koristi usluge mobilnog bankarstva dok je 21 ispitanik, njih 12,07% odgovorilo kako ne koristi mobilno bankarstvo.

#### 7. Ako je odgovor na prethodno pitanje NE, molim Vas odaberite razlog zbog kojeg ne koristite mobilno bankarstvo.



| Br.   |   |        |
|---|---|--------|
| Ne posjedujem pametni telefon   | 2 | 9,09%  |
| Nemam povjerenja u mobilno bankarstvo   | 6 | 27,27% |
| Postojeće mobilno bankarstvo u svojoj banci ne koristim jer je previše komplicirano/neadekvatno               | 1 | 4,55%  |
| Mobilno bankarstvo ne koristim jer teško koristim ekran na dodir/ne vidim dovoljno dobro sitna slova i brojke | 2 | 9,09%  |
| Mobilno bankarstvo ne koristim već odlazim u banku zato što više vjerujem u osobni kontakt                    | 4 | 18,18% |
| Nešto drugo, što:   | 6 | 27,27% |

Tablica 7 Ako je odgovor na prethodno pitanje NE, molim Vas odaberite razlog zbog kojeg ne koristite mobilno bankarstvo. Izvorno autorsko djelo.



Graf 9 Ako je odgovor na prethodno pitanje NE, molim Vas odaberite razlog zbog kojeg ne koristite mobilno bankarstvo. Koristite li usluge mobilnog bankarstva? Izvorno autorsko djelo.

Pitanje broj 6 *Koristite li usluge mobilnog bankarstva?* i pitanje broj 7 *Ako je odgovor na prethodno pitanje NE, molim Vas odaberite razlog zbog kojeg ne koristite mobilno bankarstvo.* su eliminacijska pitanja nakon kojih ispitanici koji su odgovorili na pitanje broj 6 odgovorom NE te nakon što su odgovorili na pitanje broj 7 izlaze iz anketnog upitnika te ostaju samo oni ispitanici koji imaju i koriste mobilno bankarstvo.

Odgovori daju uvid u to zašto neki ispitanici ne koriste mobilno bankarstvo pa je tako većina ispitanika 27,27%, njih 6, odgovorilo kako nema povjerenja u mobilno bankarstvo. Četiri ispitanika, 18,18%, odgovorilo je kako ne koristi mobilno bankarstvo i radije odlazi u banku jer više vjeruje u osobni kontakt. Po dva ispitanika, 9,09%, odgovorilo je kako ne posjeduje pametni telefon, odnosno kako mobilno bankarstvo ne koriste jer teško koriste ekran na dodir/ne vide

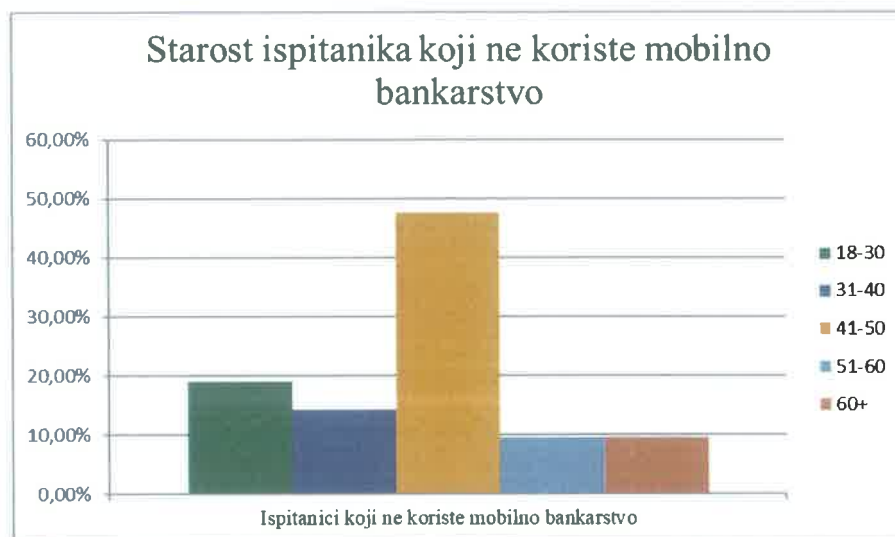
dovoljno dobro sitna slova i brojke. Jedna osoba, što čini 4,55% od ukupnog broja, postojeće mobilno bankarstvo u svojoj banci ne koristi jer je previše komplicirano/neadekvatno.

Šest osoba je odabralo opciju *Nešto drugo, što*: i ponudilo svoje odgovore:

1. *Nije mi potrebno.*
2. *Blokiran mi je račun...ostalo znate.*
3. *Blokiran mi je račun.*
4. *Koristim e-zabu, valjda iz navike.*
5. *Koristila sam i prestala, nemam povjerenje.*
6. *Blokada.*

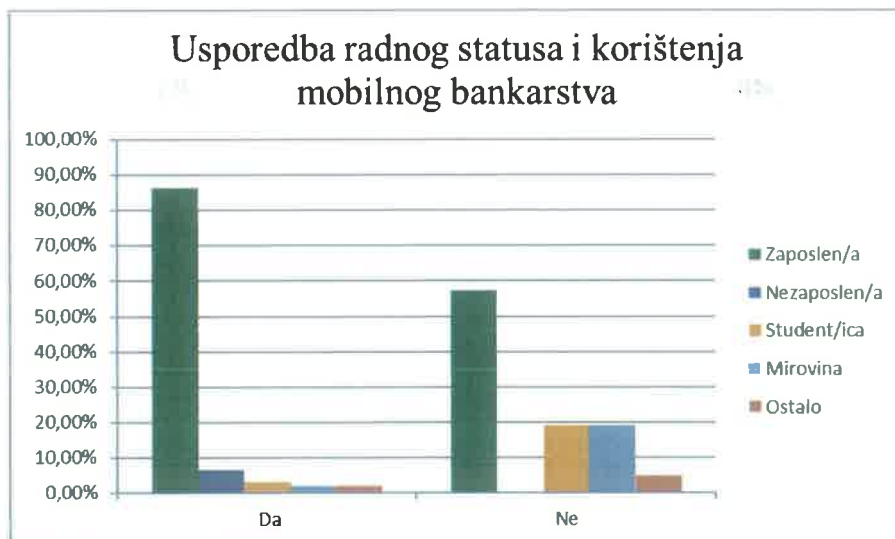
Iako je uzorak vrlo malen ipak je indikativno da su od šest ispitanika tri osobe odgovorile da ne koriste zbog blokade tekućeg računa.

Zanimljivo je dodatno provjeriti tko su osobe koje ne koriste mobilno bankarstvo. Iako je pretpostavka kako su osobe koje ne koriste mobilno bankarstvo u većini starije od 60 godina ipak je najviše onih u dobi od 41. do 50. godine, 10 ispitanika, koji čine 47,62% od ostalih ispitanika koji ne koriste mobilno bankarstvo, što je i vidljivo u priloženom grafu:



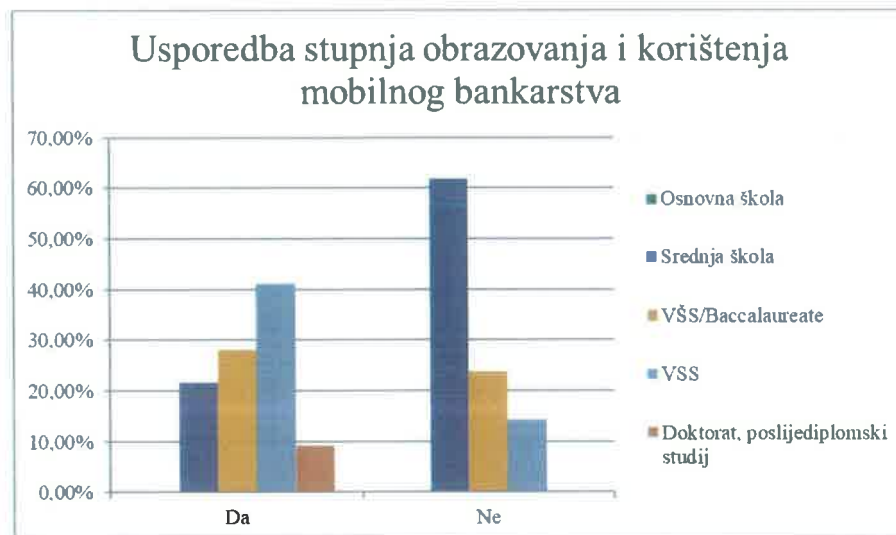
Graf 10 Starost ispitanika koji ne koriste mobilno bankarstvo. Izvorno autorsko djelo.

Također, zanimljiv je podatak kako među ispitanicima nema niti jedne nezaposlene osobe koja ne koristi mobilno bankarstvo:



Graf 11 Starost ispitanika koji ne koriste mobilno bankarstvo. Izvorno autorsko djelo.

I na kraju, usporedba stupnja obrazovanja govori kako među ispitanicima koji ne koriste mobilno bankarstvo prevladavaju osobe sa završenom srednjom školom, njih 13 od 21 osobe, dok u onima koji koriste mobilno bankarstvo prevladavaju osobe sa završenim visokim stupnjem obrazovanja, njih 63 od 153 osobe. Također, nema niti jedne osobe s doktoratom ili poslijediplomskim studijem koja ne koristi mobilno bankarstvo.



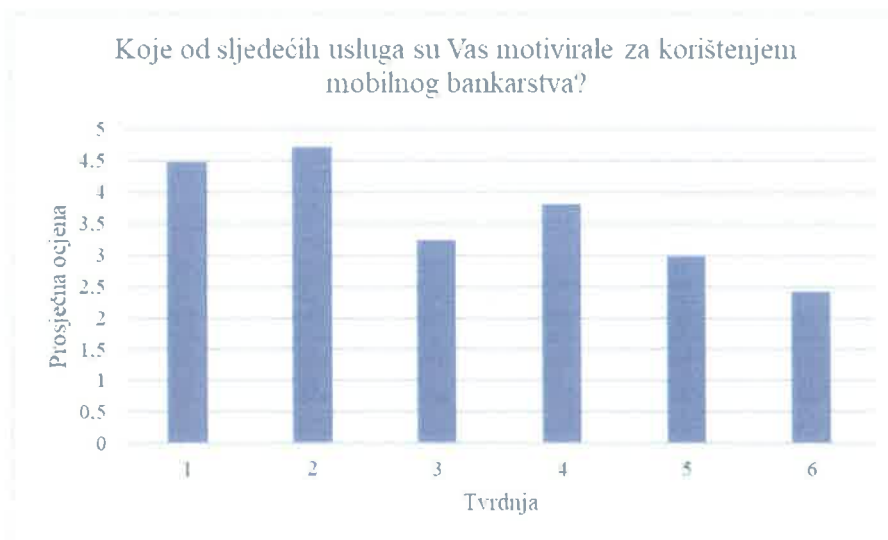
Graf 12 Usporedba stupnja obrazovanja i korištenja mobilnog bankarstva. Izvorno autorsko djelo.

Nameće se zaključak kako su osobe koje ne koriste mobilno bankarstvo u većini osobe između 40 i 50 godina života, zaposlene, srednjoškolskog stupnja obrazovanja. Međutim, ovdje je potrebno naglasiti kako je uzorak od 21 osobe premalen za uopćavanje zaključaka te kako je svakako preporučljivo provesti dodatna istraživanja koja bi se bavila samo ovim pitanjem.

8. Koje od sljedećih usluga su Vas motivirale za korištenjem mobilnog bankarstva?  
(Odgovore ocijenite ocjenom od 1 do 5 s tim da je ocjena 1 najmanja moguća ocjena, a ocjena 5 najveća moguća ocjena)

| Br. | Tvrđnja                                    | 1  |        | 2  |        | 3  |        | 4  |        | 5   |        | Broj ispitanika |
|-----|--|----|--------|----|--------|----|--------|----|--------|-----|--------|-----------------|
|     |  |    |        |    |        |    |        |    |        |     |        |                 |
| 1   | Plaćanje računa                            | 4  | 2,72%  | 8  | 5,44%  | 10 | 6,80%  | 17 | 11,56% | 108 | 73,47% | 147             |
| 2   | Uvid u stanje tekućeg/deviznog/žiro računa | 1  | 0,68%  | 2  | 1,36%  | 6  | 4,08%  | 17 | 11,56% | 121 | 82,31% | 147             |
| 3   | Uvid u stanje štednje                      | 33 | 23,24% | 20 | 14,08% | 23 | 16,20% | 12 | 8,45%  | 54  | 38,03% | 142             |
| 4   | Uvid u stanje kreditnih kartica            | 23 | 15,65% | 7  | 4,76%  | 23 | 15,65% | 15 | 10,20% | 79  | 53,74% | 147             |
| 5   | Uvid u stanje kredita                      | 51 | 35,42% | 11 | 7,64%  | 22 | 15,28% | 12 | 8,33%  | 48  | 33,33% | 144             |
| 6   | Uvid u sve nove bankovne ponude            | 67 | 45,89% | 20 | 13,70% | 22 | 15,07% | 6  | 4,11%  | 31  | 21,23% | 146             |

Tablica 8 Koje od sljedećih usluga su Vas motivirale za korištenjem mobilnog bankarstva? Izvorno autorsko djelo.



Graf 13 Koje od sljedećih usluga su Vas motivirale za korištenjem mobilnog bankarstva? Izvorno autorsko djelo.

U tablici se nalazi detaljniji statistički prikaz dobivenih podataka. Rezultati pokazuju kako je mišljenje ispitanika poprilično raspršeno i različito. Najveća disperzija nalazi se kod tvrdnje *Uvid u sve nove bankovne ponude* (66%) i tvrdnje *Uvid u stanje kredita* (58%), dok je najmanja u tvrdnji *Uvid u stanje tekućeg/deviznog/žiro računa* (14%).

| Koje od sljedećih usluga su Vas motivirale za korištenjem mobilnog bankarstva | Aritmetička sredina | Standardna devijacija | Varijanca |
|---|---------------------|-----------------------|-----------|
| Plaćanje računa   | 4,48                | 1,023                 | 23        |
| Uvid u stanje tekućeg/deviznog/žiro računa                                    | 4,73                | 0,665                 | 14        |
| Uvid u stanje štednje   | 3,24                | 1,624                 | 50        |
| Uvid u stanje kreditnih kartica   | 3,82                | 1,508                 | 40        |
| Uvid u stanje kredita   | 2,97                | 1,711                 | 58        |
| Uvid u sve nove bankovne ponude   | 2,41                | 1,592                 | 66        |

Tablica 9 Koje od sljedećih usluga su Vas motivirale za korištenjem mobilnog bankarstva? Izvorno autorsko djelo.

U pitanju *Koje od sljedećih usluga su Vas motivirale za korištenjem mobilnog bankarstva?* ispitanici su ocjenjivali ocjenama od 1 (u potpunosti se ne slažem) do 5 (u potpunosti se slažem) šest različitih tvrdnji s tim da je ocjena 1 najmanja moguća ocjena, a ocjena 5 najveća moguća ocjena. Najveću prosječnu ocjenu 4,73 dobila je tvrdnja *Uvid u stanje tekućeg/deviznog/žiro računa* na koju je odgovorilo 147 ispitanika. Slijedi tvrdnja *Plaćanje računa* na koju je također odgovorilo 147 ispitanika, a prosječna ocjena je 4,73. Isti broj ispitanika ocijenilo je tvrdnju *Uvid u stanje kreditnih kartica* s prosječnom ocjenom 3,82. Prosječnom ocjenom od 3,24 ocijenjena je tvrdnja *Uvid u stanje štednje*, a nju je ocijenilo 142 ispitanika. Najniže ocjene dobile su tvrdnje *Uvid u stanje kredita* ocijenjena s ocjenom 2,97, a ocijenilo ju je 144 ispitanika i tvrdnja *Uvid u sve nove bankovne ponude* ocijenjena s ocjenom 2,41, a ocijenilo ju je 146 ispitanika.

Najveći broj ispitanika, njih 121 odnosno 82,31%, ocijenilo je najvišom ocjenom 5 tvrdnju *Uvid u stanje tekućeg/deviznog/žiro računa* dok je najmanju ocjenu 1 dobila tvrdnja *Uvid u sve nove bankovne ponude* koju je tako ocijenilo 67 ispitanika, odnosno njih 45,89%.

Iako je jedna od prednosti novog bankarstva, za razliku od tradicionalnog, upravo personalizirana usluga i vrlo dobro poznavanje svojih klijenata te iako možemo pretpostaviti kako većina ljudi zapravo želi personaliziranu uslugu zanimljivo je kako je najnižu ocjenu dobila upravo tvrdnja *Uvid u sve nove bankovne ponude*.

Za ovo pitanje Cronbach-alpha koeficijent od 0,78 nam govori kako su postavljene varijable dobro pouzdane:

| Koje od sljedećih usluga su Vas motivirale za korištenjem mobilnog bankarstva |  |            |
|---|--|------------|
| Cronbach's Alpha  | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| 0,78  | 0,75   | 6          |

Tablica 10 Koje od sljedećih usluga su Vas motivirale za korištenjem mobilnog bankarstva? Izvorno autorsko djelo.

Također, za sve postavljene tvrdnje provedena je dodatna provjera razine pouzdanosti:

| Plaćanje računa       |       |
|-----------------------|-------|
| Aritmetička sredina   | 4,48  |
| Standardna devijacija | 1,023 |
| Medijan               | 5,00  |
| Mod                   | 5     |
| Razina pouzdanosti    | 0,17  |

Tablica 11 Plaćanje računa. Izvorno autorsko djelo.

Prosječna ocjena u ukupnom osnovnom skupu se nalazi u intervalu  $4,48 \pm 0,17$  uz razinu pouzdanosti od 95%.

| Uvid u stanje tekućeg/deviznog/žiro računa |       |
|--|-------|
| Aritmetička sredina                        | 4,73  |
| Standardna devijacija                      | 0,665 |
| Medijan                                    | 5,00  |
| Mod  | 5     |
| Razina pouzdanosti                         | 0,11  |

Tablica 12 Uvid u stanje tekućeg/deviznog/žiro računa. Izvorno autorsko djelo.

Prosječna ocjena u ukupnom osnovnom skupu se nalazi u intervalu  $4,73 \pm 0,11$  uz razinu pouzdanosti od 95%.

| Uvid u stanje štednje |       |
|-----------------------|-------|
| Aritmetička sredina   | 3,24  |
| Standardna devijacija | 1,624 |
| Medijan               | 3,00  |
| Mod                   | 5     |
| Razina pouzdanosti    | 0,27  |

Tablica 13 Uvid u stanje štednje. Izvorno autorsko djelo.

Prosječna ocjena u ukupnom osnovnom skupu se nalazi u intervalu  $3,24 \pm 0,27$  uz razinu pouzdanosti od 95%.

| Uvid u stanje kreditnih kartica |       |
|---------------------------------|-------|
| Aritmetička sredina             | 3,82  |
| Standardna devijacija           | 1,508 |
| Medijan                         | 5,00  |
| Mod                             | 5     |
| Razina pouzdanosti              | 0,25  |

Tablica 14 Uvid u stanje kreditnih kartica Izvorno autorsko djelo.

Prosječna ocjena u ukupnom osnovnom skupu se nalazi u intervalu  $3,82 \pm 0,25$  uz razinu pouzdanosti od 95%.

| Uvid u stanje kredita |       |
|-----------------------|-------|
| Aritmetička sredina   | 2,97  |
| Standardna devijacija | 1,711 |
| Medijan               | 3,00  |
| Mod                   | 1     |
| Razina pouzdanosti    | 0,28  |

Tablica 15 Uvid u stanje kredita. Izvorno autorsko djelo.

Prosječna ocjena u ukupnom osnovnom skupu se nalazi u intervalu  $2,97 \pm 0,28$  uz razinu pouzdanosti od 95%.

| Uvid u sve nove bankovne ponude |       |
|---------------------------------|-------|
| Aritmetička sredina             | 2,41  |
| Standardna devijacija           | 1,592 |
| Medijan                         | 2,00  |
| Mod                             | 1     |
| Razina pouzdanosti              | 0,26  |

Tablica 16 Uvid u sve nove bankovne ponude. Izvorno autorsko djelo.

Prosječna ocjena u ukupnom osnovnom skupu se nalazi u intervalu  $2,41 \pm 0,26$  uz razinu pouzdanosti od 95%.

9. U kojoj mjeri fizički odlazite u banku otkad koristite mobilno bankarstvo? (Odaberite jedan odgovor)

| Br. | Tvrdnja   |     |        |
|-----|---|-----|--------|
| 1   | Otkad imam mobilno bankarstvo nisam niti jednom imao/la potrebu ići u banku   | 9   | 6,08%  |
| 2   | Otkad imam mobilno bankarstvo u banku sam odlazio/la svega nekoliko puta isključivo radi poslova koji se nisu mogli odraditi mobilnim bankarstvom | 125 | 84,46% |
| 3   | Otkad imam mobilno bankarstvo odlasci u banku su mi se smanjili za više od 50%  | 11  | 7,43%  |
| 4   | Otkad imam mobilno bankarstvo u jednakoj mjeri odlazim u banku kao što sam odlazio/la i prije   | 3   | 2,03%  |

Tablica 17 U kojoj mjeri fizički odlazite u banku otkad koristite mobilno bankarstvo? Izvorno autorsko djelo.



Graf 14 U kojoj mjeri fizički odlazite u banku otkad koristite mobilno bankarstvo? Izvorno autorsko djelo.

Na pitanje broj 9 *U kojoj mjeri fizički odlazite u banku otkad koristite mobilno bankarstvo?* odgovorilo je 148 ispitanika od čega je najveći broj, njih 125 ili 84,46% odabralo tvrdnju *Otkad imam mobilno bankarstvo u banku sam odlazio/la svega nekoliko puta isključivo radi poslova koji se nisu mogli odraditi mobilnim bankarstvom*. Jedanaest ispitanika odabralo je tvrdnju *Otkad imam mobilno bankarstvo odlasci u banku su mi se smanjili za više od 50%* što čini 7,43%. Devet ispitanika odabralo je tvrdnju *Otkad imam mobilno bankarstvo nisam niti jednom imao/la potrebu ići u banku*, što je 6,08%, a samo 3 ispitanika odabrala su tvrdnju *Otkad imam mobilno bankarstvo u jednakoj mjeri odlazim u banku kao što sam odlazio/la i prije* što je 2,03% od ukupnog broja ispitanika.

Zbrojimo li ove rezultate čak 97,97% korisnika odlazi u banku više od 50% puta manje nego što su to činili prije, od njih neki svega nekoliko puta, a neki više niti ne odlaze. Dobiveni podaci vrlo

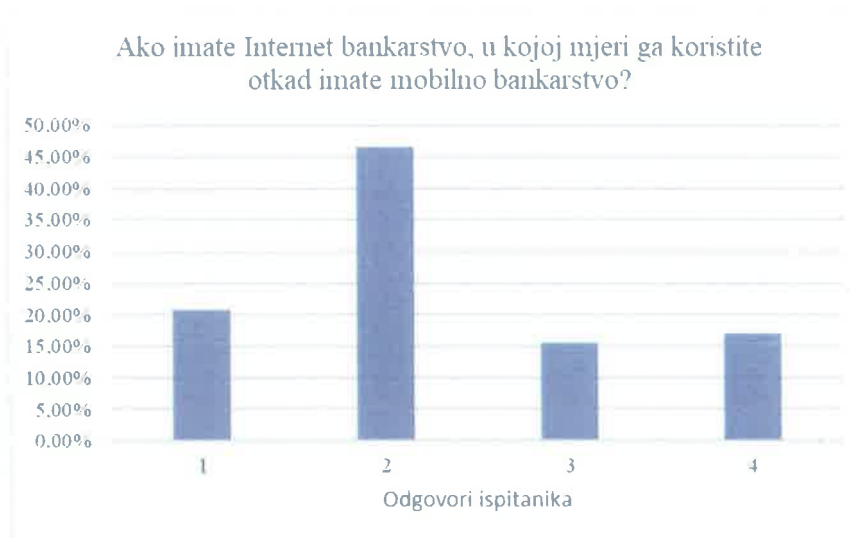


jasno upućuju na jednu od velikih prednosti mobilnog bankarstva, a to je smanjivanje broja poslovnica i osoblja što dovodi do snižavanja troškova banke.

10. Ako imate internet bankarstvo, u kojoj mjeri ga koristite otkad imate mobilno bankarstvo? (Odaberite jedan odgovor) (Ako nikada niste koristili internet bankarstvo preskočite ovo pitanje)

| Br. | Tvrdnja  |    |        |
|-----|--|----|--------|
| 1   | Otkad imam mobilno bankarstvo nisam niti jednom koristio/la internet bankarstvo  | 28 | 20,74% |
| 2   | Otkad imam mobilno bankarstvo internet bankarstvo sam koristio/la svega nekoliko puta isključivo radi poslova koji se nisu mogli odraditi mobilnim bankarstvom | 63 | 46,67% |
| 3   | Otkad imam mobilno bankarstvo internet bankarstvo koristim minimalno 50% rjeđe nego prije  | 21 | 15,56% |
| 4   | Otkad imam mobilno bankarstvo u jednakoj mjeri koristim Internet bankarstvo kao i prije  | 23 | 17,04% |

Tablica 18 Ako imate internet bankarstvo, u kojoj mjeri ga koristite otkad imate mobilno bankarstvo? Izvorno autorsko djelo.



Graf 15 Ako imate internet bankarstvo, u kojoj mjeri ga koristite otkad imate mobilno bankarstvo? Izvorno autorsko djelo

Na pitanje *Ako imate internet bankarstvo, u kojoj mjeri ga koristite otkad imate mobilno bankarstvo?* odgovorilo je ukupno 135 ispitanika. Najveći broj, njih 63, odabralo je tvrdnju *Otkad imam mobilno bankarstvo internet bankarstvo sam koristio/la svega nekoliko puta isključivo radi poslova koji se nisu mogli odraditi mobilnim bankarstvom* što čini 46,67% od ukupnog broja ispitanika. Ostale tvrdnje relativno podjednako su raspodijeljene. Tvrdnju *Otkad imam mobilno bankarstvo nisam niti jednom koristio/la internet bankarstvo* odabralo je 28 ispitanika odnosno 20,74%. Tvrdnju *Otkad imam mobilno bankarstvo u jednakoj mjeri koristim Internet bankarstvo kao i prije* odabralo je 23 ispitanika, 17,04%. Tvrdnju *Otkad imam mobilno bankarstvo internet*

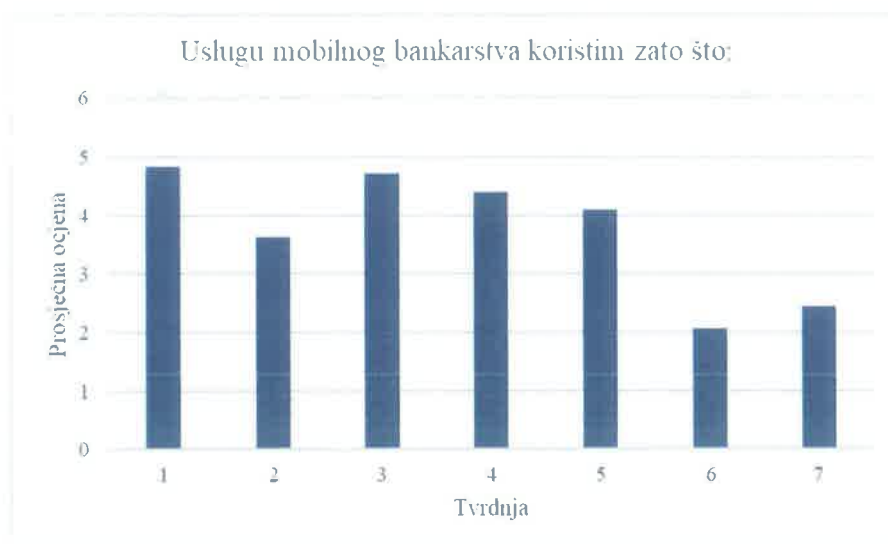
bankarstvo koristim minimalno 50% rjeđe nego prije odabrao je 21 ispitanik što iznosi 15,56% od ukupnog broja ispitanika.

Zbrajanjem podataka dolazimo do informacije kako 82,97% ispitanika koriste Internet bankarstvo minimalno 50% rjeđe nego prije korištenja mobilnog bankarstva. Ta brojka je visoka i vrlo blizu postotka koji se tiče fizičkih odlazaka u banku. Ovi rezultati dodatno učvršćuju tezu kako je mobilno bankarstvo remetilacka inovacija koja ne samo da modificira i unaprjeđuje postojeće stanje nego ga i zamjenjuje. Kada će mobilno bankarstvo omogućavati iste opcije za korisnike kao i što to sada nude poslovnice i Internet bankarstvo, možemo pretpostaviti da će tada potpuno prevladati i zamijeniti ove zastarjele bankovne kanale.

11. Uslugu mobilnog bankarstva koristim zato što: (Ocijenite u kojoj mjeri se slažete sa sljedećim tvrdnjama. Odaberite jednu od ponuđenih ocjena. Ocjene: 1 - U potpunosti se ne slažem, 5 - U potpunosti se slažem)

| Br. | Ocjena  | 1  |        | 2  |        | 3  |        | 4  |        | 5   |        | Broj ispitanika |
|-----|---|----|--------|----|--------|----|--------|----|--------|-----|--------|-----------------|
|     |   |    |        |    |        |    |        |    |        |     |        |                 |
| 1   | U svakom trenutku imam uvid u stanje vlastitih računa                       | 0  | 0,00%  | 2  | 1,46%  | 1  | 0,73%  | 14 | 10,22% | 120 | 87,59% | 137             |
| 2   | Smatram da je mobilno bankarstvo najsigurniji način plaćanja računa         | 7  | 5,15%  | 8  | 5,88%  | 47 | 34,56% | 42 | 30,88% | 32  | 23,53% | 136             |
| 3   | Plaćanje putem mobilnog bankarstva mi štedi vrijeme i novac                 | 0  | 0,00%  | 0  | 0,00%  | 10 | 7,30%  | 19 | 13,87% | 108 | 78,83% | 137             |
| 4   | Važno mi je da je bankovna usluga dinamična i fleksibilna                   | 1  | 0,74%  | 3  | 2,21%  | 20 | 14,71% | 29 | 21,32% | 83  | 61,03% | 136             |
| 5   | Zbog korištenja mobilnog bankarstva dobivam personalizirane bankovne ponude | 48 | 35,29% | 27 | 19,85% | 33 | 24,26% | 8  | 5,88%  | 20  | 14,71% | 136             |
| 6   | Želim što manje fizički odlaziti u banku                                    | 0  | 0,00%  | 0  | 0,00%  | 29 | 21,32% | 64 | 47,05% | 43  | 31,61% | 136             |
| 7   | Ljudski kontakt kod obavljanja bankovnih poslova mi nije bitan              | 33 | 24,26% | 26 | 19,11% | 35 | 25,73% | 35 | 25,73% | 7   | 5,14%  | 136             |

Tablica 19 Uslugu mobilnog bankarstva koristim zato što: Izvorno autorsko djelo.



Graf 16 Uslugu mobilnog bankarstva koristim zato što: Izvorno autorsko djelo.

U tablici se nalazi detaljniji statistički prikaz dobivenih podataka. Rezultati pokazuju kako je mišljenje ispitanika poprilično raspršeno i različito. Najveća disperzija nalazi se kod tvrdnje *Zbog korištenja mobilnog bankarstva dobivam personalizirane bankovne ponude* (57%) i tvrdnje *Ljudski kontakt kod obavljanja bankovnih poslova mi nije bitan* (46%), dok je najmanja u tvrdnji *U svakom trenutku imam uvid u stanje vlastitih računa* (10%).

| Uslugu mobilnog bankarstva koristim zato što:                               | Aritmetička sredina | Standardna devijacija | Varijanca |
|---|---------------------|-----------------------|-----------|
| U svakom trenutku imam uvid u stanje vlastitih računa                       | 4,84                | 0,489                 | 10        |
| Plaćanje putem mobilnog bankarstva mi štedi vrijeme i novac                 | 4,72                | 0,593                 | 13        |
| Važno mi je da je bankovna usluga dinamična i fleksibilna                   | 4,4                 | 0,872                 | 20        |
| Želim što manje fizički odlaziti u banku                                    | 4,1                 | 0,723                 | 18        |
| Smatram da je mobilno bankarstvo najsigurniji način plaćanja računa         | 3,62                | 1,068                 | 30        |
| Ljudski kontakt kod obavljanja bankovnih poslova mi nije bitan              | 2,68                | 1,239                 | 46        |
| Zbog korištenja mobilnog bankarstva dobivam personalizirane bankovne ponude | 2,45                | 1,403                 | 57        |

Tablica 20 Uslugu mobilnog bankarstva koristim zato što: Izvorno autorsko djelo.

Ukupno 137 ispitanika odgovorilo je na pitanje broj 11. Najvišu prosječnu ocjenu od 4,84 dobila je tvrdnja *U svakom trenutku imam uvid u stanje vlastitih računa* koju je ocijenilo svih 137 ispitanika. Tvrdnju *Plaćanje putem mobilnog bankarstva mi štedi vrijeme i novac* prosječnom ocjenom 4,72 ocijenilo je također svih 137 ispitanika. Ostale tvrdnje ocijenilo je 136 ispitanika pa je tako tvrdnja *Važno mi je da je bankovna usluga dinamična i fleksibilna* dobila prosječnu ocjenu 4,4, tvrdnja *Želim što manje fizički odlaziti u banku* dobila je ocjenu 4,1, *Smatram da je mobilno*

bankarstvo najsigurniji način plaćanja računa dobila prosječnu ocjenu 3,62, tvrdnja *Zbog korištenja mobilnog bankarstva dobivam personalizirane bankovne ponude* je ocijenjena prosječnom ocjenom 2,45, a tvrdnja *Ljudski kontakt kod obavljanja bankovnih poslova mi nije bitan* dobila je ocjenu 2,05.

Najveći broj ispitanika, njih 120 odnosno 87,59%, ocijenilo je najvišom ocjenom 5 tvrdnju *U svakom trenutku imam uvid u stanje vlastitih računa* dok je najmanju ocjenu 1 dobila tvrdnja *Zbog korištenja mobilnog bankarstva dobivam personalizirane bankovne ponude* koju je tako ocijenilo 48 ispitanika, odnosno njih 35,29%.

Dobiveni podaci sukladni su s odabranim tvrdnjama pitanja broj 8 gdje je usluga uvida u stanje tekućeg/deviznog/žiro računa ocijenjena najvišom prosječnom ocjenom 4,48, dok je faktor ljudskog kontakta ocijenjen najnižom ocjenom 2,05. Visoku ocjenu dobila je i tvrdnja kako mobilno bankarstvo štedi vrijeme i novac. Kada se radi o sigurnosti i fleksibilnosti ispitanici su višom ocjenom ocijenili važnost dinamičnosti i fleksibilnosti usluge, a nižom ocjenom ocjenjuju tvrdnju da je bankarska usluga najsigurniji način plaćanja računa. U ovom pitanju nam Cronbach-alpha koeficijent od 0,65 pokazuje kako su postavljene varijable zadovoljavajuće pouzdane:

| Uslugu mobilnog bankarstva koristim zato što: |  |            |
|---|--|------------|
| Cronbach's Alpha                              | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| 0,65  | 0,62   | 7          |

Tablica 21 Uslugu mobilnog bankarstva koristim zato što: Izvorno autorsko djelo.

Za sve tvrdnje pitanja broj 11 provedena je deskriptivna statistika i dodatna provjera razine pouzdanosti:

| U svakom trenutku imam uvid u stanje vlastitih računa |       |
|---|-------|
| Aritmetička sredina                                   | 4,84  |
| Standardna devijacija                                 | 0,489 |
| Medijan   | 5,00  |
| Mod   | 5     |
| Razina pouzdanosti                                    | 0,08  |

Tablica 22 U svakom trenutku imam uvid u stanje vlastitih računa. Izvorno autorsko djelo.

Prosječna ocjena u ukupnom osnovnom skupu se nalazi u intervalu  $4,84 \pm 0,08$  uz razinu pouzdanosti od 95%.

| Smatram da je mobilno bankarstvo najsigurniji način plaćanja računa |       |
|---|-------|
| Aritmetička sredina   | 3,62  |
| Standardna devijacija   | 1,068 |
| Medijan   | 4,00  |
| Mod   | 4     |
| Razina pouzdanosti  | 0,18  |

Tablica 23 Smatram da je mobilno bankarstvo najsigurniji način plaćanja računa. Izvorno autorsko djelo.

Prosječna ocjena u ukupnom osnovnom skupu se nalazi u intervalu  $3,62 \pm 0,18$  uz razinu pouzdanosti od 95%.

| Plaćanje putem mobilnog bankarstva mi štedi vrijeme i novac |       |
|---|-------|
| Aritmetička sredina   | 4,72  |
| Standardna devijacija                                       | 0,593 |
| Medijan   | 5,00  |
| Mod   | 5     |
| Razina pouzdanosti  | 0,10  |

Tablica 24 Plaćanje putem mobilnog bankarstva mi štedi vrijeme i novac. Izvorno autorsko djelo.

Prosječna ocjena u ukupnom osnovnom skupu se nalazi u intervalu  $4,72 \pm 0,10$  uz razinu pouzdanosti od 95%.

| Važno mi je da je bankovna usluga dinamična i fleksibilna |       |
|---|-------|
| Aritmetička sredina                                       | 4,40  |
| Standardna devijacija                                     | 0,872 |
| Medijan   | 5,00  |
| Mod   | 5     |
| Razina pouzdanosti  | 0,15  |

Tablica 25 Važno mi je da je bankovna usluga dinamična i fleksibilna. Izvorno autorsko djelo.

Prosječna ocjena u ukupnom osnovnom skupu se nalazi u intervalu  $4,40 \pm 0,15$  uz razinu pouzdanosti od 95%.

| Želim što manje fizički odlaziti u banku |       |
|--|-------|
| Aritmetička sredina                      | 4,10  |
| Standardna devijacija                    | 0,723 |
| Medijan                                  | 4,00  |
| Mod                                      | 4     |
| Razina pouzdanosti                       | 0,12  |

Tablica 26 Želim što manje fizički odlaziti u banku. Izvorno autorsko djelo.

Prosječna ocjena u ukupnom osnovnom skupu se nalazi u intervalu  $4,10 \pm 0,12$  uz razinu pouzdanosti od 95%.

| Ljudski kontakt kod obavljanja bankovnih poslova mi nije bitan |       |
|--|-------|
| Aritmetička sredina  | 2,68  |
| Standardna devijacija  | 1,239 |
| Medijan  | 3,00  |
| Mod  | 3     |
| Razina pouzdanosti   | 0,21  |

Tablica 27 Ljudski kontakt kod obavljanja bankovnih poslova mi nije bitan. Izvorno autorsko djelo.

Prosječna ocjena u ukupnom osnovnom skupu se nalazi u intervalu  $2,68 \pm 0,21$  uz razinu pouzdanosti od 95%.

| Zbog korištenja mobilnog bankarstva dobivam personalizirane bankovne ponude |       |
|---|-------|
| Aritmetička sredina   | 2,68  |
| Standardna devijacija   | 1,403 |
| Medijan   | 2,00  |
| Mod   | 1     |
| Razina pouzdanosti  | 0,24  |

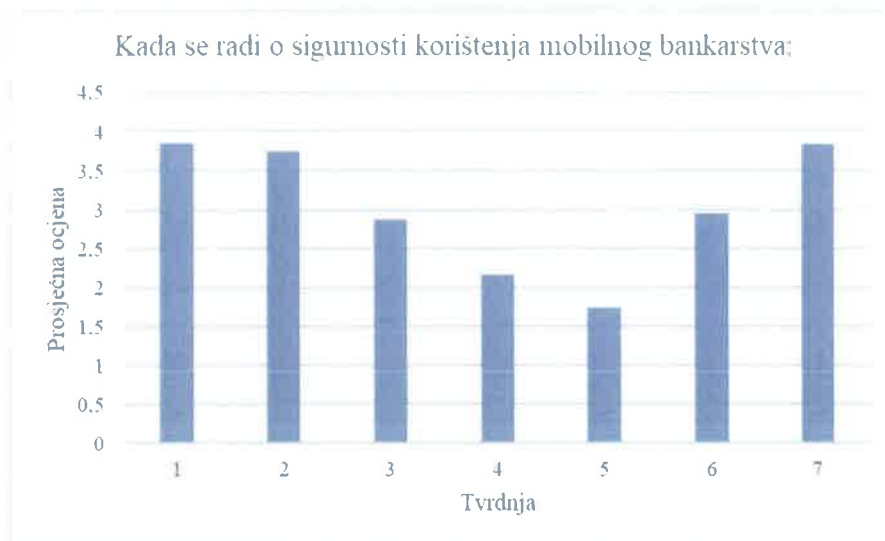
Tablica 28 Zbog korištenja mobilnog bankarstva dobivam personalizirane bankovne ponude. Izvorno autorsko djelo.

Prosječna ocjena u ukupnom osnovnom skupu se nalazi u intervalu  $2,68 \pm 0,24$  uz razinu pouzdanosti od 95%.

12. Kada se radi o sigurnosti korištenja mobilnog bankarstva: (Ocijenite u kojoj mjeri se slažete sa sljedećim tvrdnjama. Odaberite jednu od ponuđenih ocjena. Ocjene: 1 - U potpunosti se ne slažem, 5 - U potpunosti se slažem)

| Br. | Ocjena   | 1  |        | 2  |        | 3  |        | 4  |        | 5  |        | Broj ispitanika |
|-----|--|----|--------|----|--------|----|--------|----|--------|----|--------|-----------------|
| 1   | Sigurnost mojih računa mi je na prvom mjestu i zato koristim mobilno bankarstvo                      | 6  | 4,41%  | 7  | 5,15%  | 48 | 35,29% | 29 | 21,32% | 46 | 33,82% | 136             |
| 2   | Bankovne transakcije putem mobilnog bankarstva su sigurnije od transakcija putem internet bankarstva | 30 | 21,90% | 14 | 10,22% | 57 | 41,61% | 15 | 10,95% | 21 | 15,33% | 137             |
| 3   | Smatram da su sve bankovne usluge jednako sigurne, pa tako i mobilno bankarstvo                      | 4  | 2,92%  | 11 | 8,03%  | 36 | 26,28% | 35 | 25,55% | 51 | 37,23% | 137             |
| 4   | Sigurnost korištenja bankovnih usluga mi nije toliko bitna   | 92 | 67,65% | 11 | 8,09%  | 17 | 12,50% | 8  | 5,88%  | 8  | 5,88%  | 136             |
| 5   | Nisam nikad razmišljao/la o pitanju sigurnosti korištenja mobilnog bankarstva                        | 67 | 48,91% | 18 | 13,14% | 25 | 18,25% | 17 | 12,41% | 10 | 7,30%  | 137             |
| 6   | Pri korištenju mobilne aplikacije često razmišljam o sigurnosti                                      | 25 | 18,25% | 22 | 16,06% | 46 | 33,58% | 23 | 16,79% | 21 | 15,33% | 137             |
| 7   | Vjerujem da banke dovoljno brinu o sigurnosti mobilne aplikacije                                     | 6  | 4,38%  | 7  | 5,11%  | 39 | 28,47% | 35 | 25,55% | 50 | 36,50% | 137             |

Tablica 29 Kada se radi o sigurnosti korištenja mobilnog bankarstva: Izvorno autorsko djelo.



Graf 17 Kada se radi o sigurnosti korištenja mobilnog bankarstva: Izvorno autorsko djelo.

U tablici se nalazi detaljniji statistički prikaz dobivenih podataka. Rezultati pokazuju kako je mišljenje ispitanika u ovom pitanju izrazito raspršeno i različito. Najveća disperzija nalazi se kod tvrdnje *Sigurnost korištenja bankovnih usluga mi nije toliko bitna* (71%) i tvrdnje *Nisam nikad razmišljao/la o pitanju sigurnosti korištenja mobilnog bankarstva* (62%), dok je najmanja u tvrdnji *Smatram da su sve bankovne usluge jednako sigurne, pa tako i mobilno bankarstvo* (28%).

| Kada se radi o sigurnosti korištenja mobilnog bankarstva   | Aritmetička sredina | Standardna devijacija | Varijanca |
|--|---------------------|-----------------------|-----------|
| Smatram da su sve bankovne usluge jednako sigurne, pa tako i mobilno bankarstvo                      | 3,86                | 1,099                 | 28        |
| Vjerujem da banke dovoljno brinu o sigurnosti mobilne aplikacije                                     | 3,85                | 1,111                 | 29        |
| Sigurnost mojih računa mi je na prvom mjestu i zato koristim mobilno bankarstvo                      | 3,75                | 1,11                  | 30        |
| Pri korištenju mobilne aplikacije često razmišljam o sigurnosti                                      | 2,95                | 1,297                 | 44        |
| Bankovne transakcije putem mobilnog bankarstva su sigurnije od transakcija putem internet bankarstva | 2,88                | 1,303                 | 45        |
| Nisam nikad razmišljao/la o pitanju sigurnosti korištenja mobilnog bankarstva                        | 2,16                | 1,346                 | 62        |
| Sigurnost korištenja bankovnih usluga mi nije toliko bitna   | 1,74                | 1,226                 | 71        |

Tablica 30 Kada se radi o sigurnosti korištenja mobilnog bankarstva: Izvorno autorsko djelo

Na pitanje *Kada se radi o sigurnosti korištenja mobilnog bankarstva*: odgovorilo je 137 ispitanika. Od ponuđenih tvrdnja najvišu prosječnu ocjenu 3,86 je dobila tvrdnja *Smatram da su sve bankovne usluge jednako sigurne, pa tako i mobilno bankarstvo* koju je ocijenilo svih 137 ispitanika. Tvrdnju *Vjerujem da danke dovoljno brinu o sigurnosti mobilne aplikacije* ocijenilo je svih 137 ispitanika prosječnom ocjenom 3,85. *Sigurnost mojih računa mi je na prvom mjestu i zato koristim mobilno bankarstvo* 136 ispitanika ocijenilo je ocjenom 3,75. Tvrdnja *Pri korištenju mobilne aplikacije*



često razmišljam o sigurnosti dobila je prosječnu ocjenu 2,95 i na nju je odgovorilo 137 ispitanika. Ocjenom 2,88 ocijenjena je tvrdnja *Bankovne transakcije putem mobilnog bankarstva su sigurnije od transakcija putem internet bankarstva* koju je ocijenilo 137 ispitanika. Najnižim prosječnim ocjenama ocijenjene su tvrdnje *Nisam nikad razmišljao/la o pitanju sigurnosti korištenja mobilnog bankarstva* koja je ocijenjena ocjenom 2,16, a ocijenilo ju je 137 ispitanika i *Sigurnost korištenja bankovnih usluga mi nije toliko bitna* koja je ocijenjena prosječnom ocjenom 1,74, a ocijenilo ju je 136 ispitanika.

Najveći broj ispitanika, njih 51 odnosno 37,23%, ocijenilo je najvišom ocjenom 5 tvrdnju *Smatram da su sve bankovne usluge jednako sigurne, pa tako i mobilno bankarstvo* dok je najmanju ocjenu 1 dobila tvrdnja *Sigurnost korištenja bankovnih usluga mi nije toliko bitna* koju je tako ocijenilo 92 ispitanika, odnosno njih 67,65%.

Cronbach-alpha koeficijent od 0,71 pokazuje kako su postavljene varijable dobro postavljene te su zbog toga pouzdane:

| Kada se radi o sigurnosti korištenja mobilnog bankarstva |  |            |
|--|--|------------|
| Cronbach's Alpha   | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| 0,71   | 0,71   | 7          |

Tablica 31 Kada se radi o sigurnosti korištenja mobilnog bankarstva: Izvorno autorsko djelo.

Iako je većina ispitanika dala najnižu ocjenu na tvrdnju da im sigurnost bankovnih usluga nije bitna, ipak su zanimljivi rezultati koji se tiču tvrdnje *Nisam nikad razmišljao/la o pitanju sigurnosti korištenja mobilnog bankarstva* u kontekstu broja godina ispitanika. Kako raste broj godina tako se i povećava interes za pitanje sigurnosti pa je tako očigledna razlika u ocjenama osoba do 30 godina starosti i onih iznad 60 godina:



Graf 18 Nisam nikad razmišljao/la o pitanju sigurnosti korištenja mobilnog bankarstva. Izvorno autorsko djelo.

Na svakoj od navedenih tvrdnji pitanja broj 12 provedena je dodatna analiza pouzdanosti:

| Sigurnost mojih računa mi je na prvom mjestu i zato koristim mobilno bankarstvo |       |
|---|-------|
| Aritmetička sredina   | 3,75  |
| Standardna devijacija   | 1,110 |
| Medijan   | 4,00  |
| Mod   | 3     |
| Razina pouzdanosti  | 0,19  |

Tablica 32 Sigurnost mojih računa mi je na prvom mjestu i zato koristim mobilno bankarstvo. Izvorno autorsko djelo.

Prosječna ocjena u ukupnom osnovnom skupu se nalazi u intervalu  $3,75 \pm 0,19$  uz razinu pouzdanosti od 95%.

| Bankovne transakcije putem mobilnog bankarstva su sigurnije od transakcija putem internet bankarstva |       |
|--|-------|
| Aritmetička sredina  | 2,88  |
| Standardna devijacija  | 1,303 |
| Medijan  | 3,00  |
| Mod  | 3     |
| Razina pouzdanosti   | 0,22  |

Tablica 33 Bankovne transakcije putem mobilnog bankarstva su sigurnije od transakcija putem internet bankarstva. Izvorno autorsko djelo.

Prosječna ocjena u ukupnom osnovnom skupu se nalazi u intervalu  $2,88 \pm 0,22$  uz razinu pouzdanosti od 95%.

| Smatram da su sve bankovne usluge jednako sigurne, pa tako i mobilno bankarstvo |       |
|---|-------|
| Aritmetička sredina   | 3,86  |
| Standardna devijacija   | 1,099 |
| Medijan   | 4,00  |
| Mod   | 5     |
| Razina pouzdanosti  | 0,19  |

Tablica 34 Smatram da su sve bankovne usluge jednako sigurne, pa tako i mobilno bankarstvo. Izvorno autorsko djelo.

Prosječna ocjena u ukupnom osnovnom skupu se nalazi u intervalu  $3,86 \pm 0,19$  uz razinu pouzdanosti od 95%.

| Sigurnost korištenja bankovnih usluga mi nije toliko bitna |       |
|--|-------|
| Aritmetička sredina  | 1,74  |
| Standardna devijacija                                      | 1,226 |
| Medijan  | 1,00  |
| Mod  | 1     |
| Razina pouzdanosti   | 0,21  |

Tablica 35 Sigurnost korištenja bankovnih usluga mi nije toliko bitna. Izvorno autorsko djelo.

Prosječna ocjena u ukupnom osnovnom skupu se nalazi u intervalu  $1,74 \pm 0,21$  uz razinu pouzdanosti od 95%.

| Nisam nikad razmišljao/la o pitanju sigurnosti korištenja mobilnog bankarstva |       |
|---|-------|
| Aritmetička sredina   | 2,16  |
| Standardna devijacija   | 1,346 |
| Medijan   | 2,00  |
| Mod   | 1     |
| Razina pouzdanosti  | 0,23  |

Tablica 36 Nisam nikad razmišljao/la o pitanju sigurnosti korištenja mobilnog bankarstva. Izvorno autorsko djelo.

Prosječna ocjena u ukupnom osnovnom skupu se nalazi u intervalu  $2,16 \pm 0,23$  uz razinu pouzdanosti od 95%.

| Pri korištenju mobilne aplikacije često razmišljam o sigurnosti |       |
|---|-------|
| Aritmetička sredina   | 2,95  |
| Standardna devijacija   | 3,000 |
| Medijan   | 3,00  |
| Mod   | 3     |
| Razina pouzdanosti  | 0,22  |

Tablica 37 Pri korištenju mobilne aplikacije često razmišljam o sigurnosti. Izvorno autorsko djelo.

Prosječna ocjena u ukupnom osnovnom skupu se nalazi u intervalu  $2,95 \pm 0,22$  uz razinu pouzdanosti od 95%.

| Vjerujem da banke dovoljno brinu o sigurnosti mobilne aplikacije |       |
|--|-------|
| Aritmetička sredina  | 3,85  |
| Standardna devijacija  | 1,111 |
| Medijan  | 4,00  |
| Mod  | 5     |
| Razina pouzdanosti   | 0,19  |

Tablica 38 Vjerujem da banke dovoljno brinu o sigurnosti mobilne aplikacije. Izvorno autorsko djelo.

Prosječna ocjena u ukupnom osnovnom skupu se nalazi u intervalu  $3,85 \pm 0,19$  uz razinu pouzdanosti od 95%.

13. Kada se radi o fleksibilnosti korištenja mobilnog bankarstva: (Ocijenite u kojoj mjeri se slažete sa sljedećim tvrdnjama. Odaberite jednu od ponuđenih ocjena. Ocjene: 1 - U potpunosti se ne slažem, 5 - U potpunosti se slažem)

| Br. | Ocjena  | 1  |        | 2  |       | 3  |        | 4  |        | 5   |        | Broj ispitanika |
|-----|---|----|--------|----|-------|----|--------|----|--------|-----|--------|-----------------|
|     |   |    |        |    |       |    |        |    |        |     |        |                 |
| 1   | Važno mi je da u svakom trenutku 0-24 mogu saznati stanje svojih računa   | 0  | 0,00%  | 2  | 1,47% | 12 | 8,82%  | 13 | 9,56%  | 109 | 80,15% | 136             |
| 2   | Važno mi je da u svakom trenutku 0-24 mogu saznati stanje svoje štednje/kreditnih kartica   | 6  | 4,41%  | 4  | 2,94% | 23 | 16,91% | 21 | 15,44% | 82  | 60,29% | 136             |
| 3   | Važno mi je da u svakom trenutku 0-24 mogu plaćati svoje račune   | 2  | 1,46%  | 0  | 0,00% | 10 | 7,30%  | 16 | 11,68% | 109 | 79,56% | 137             |
| 4   | Važno mi je da prilikom kupnje mogu na licu mjesta provjeriti imam li dovoljno sredstava na računu  | 4  | 2,92%  | 7  | 5,11% | 11 | 8,03%  | 18 | 13,14% | 97  | 70,80% | 137             |
| 5   | Važno mi je da prilikom kupnje na licu mjesta mogu provjeriti stanje na kreditnoj kartici   | 16 | 11,68% | 10 | 7,30% | 18 | 13,14% | 16 | 11,68% | 77  | 56,20% | 137             |
| 6   | Važno mi je da razne transakcije (npr. plaćanje računa) mogu obavljati u situacijama u kojima bih inače imao osjećaj da gubim vrijeme (npr. javni prijevoz, čekanje u čekaonici, čekanje u redu...) | 5  | 3,68%  | 3  | 2,21% | 14 | 10,29% | 20 | 14,71% | 94  | 69,12% | 136             |
|     |   |    |        |    |       |    |        |    |        |     |        |                 |

| Br. | Ocjena   | 1 |       | 2 |       | 3  |        | 4  |        | 5   |        | Broj ispitanika |
|-----|--|---|-------|---|-------|----|--------|----|--------|-----|--------|-----------------|
|     |  |   |       |   |       |    |        |    |        |     |        |                 |
| 7   | Važno mi je da za korištenje većine bankovnih usluga više ne moram ići u banku   | 1 | 0,73% | 0 | 0,00% | 6  | 4,38%  | 19 | 13,87% | 111 | 81,02% | 137             |
| 8   | Važno mi je da za korištenje većine bankovnih usluga ne moram koristiti računalo | 5 | 3,65% | 7 | 5,11% | 34 | 24,82% | 23 | 16,79% | 68  | 49,64% | 137             |

Tablica 39 Kada se radi o fleksibilnosti korištenja mobilnog bankarstva: Izvorno autorsko djelo.



Graf 19 Kada se radi o fleksibilnosti korištenja mobilnog bankarstva: Izvorno autorsko djelo.

U tablici se nalazi detaljniji statistički prikaz dobivenih podataka. Rezultati pokazuju kako je mišljenje ispitanika u ovom pitanju također raspršeno i heterogeno. Najveća disperzija nalazi se kod tvrdnje *Važno mi je da prilikom kupnje na licu mjesta mogu provjeriti stanje na kreditnoj kartici* (36%) i tvrdnje *Važno mi je da za korištenje većine bankovnih usluga ne moram koristiti računalo* (28%), dok je najmanja u tvrdnji *Važno mi je da za korištenje većine bankovnih usluga više ne moram ići u banku* (13%).

| Kada se radi o fleksibilnosti korištenja mobilnog bankarstva  | Aritmetička sredina | Standardna devijacija | Varijanca |
|---|---------------------|-----------------------|-----------|
| Važno mi je da u svakom trenutku 0-24 mogu saznati stanje svojih računa   | 4,68                | 0,696                 | 15        |
| Važno mi je da u svakom trenutku 0-24 mogu saznati stanje svoje štednje/kreditnih kartica   | 4,24                | 1,112                 | 26        |
| Važno mi je da u svakom trenutku 0-24 mogu plaćati svoje račune   | 4,68                | 0,737                 | 16        |
| Važno mi je da prilikom kupnje mogu na licu mjesta provjeriti imam li dovoljno sredstava na računu  | 4,44                | 1,035                 | 23        |
| Važno mi je da prilikom kupnje na licu mjesta mogu provjeriti stanje na kreditnoj kartici   | 3,93                | 1,431                 | 36        |
| Važno mi je da razne transakcije (npr. plaćanje računa) mogu obavljati u situacijama u kojima bih inače imao osjećaj da gubim vrijeme (npr. javni prijevoz, čekanje u čekaonici, čekanje u redu...) | 4,43                | 1,016                 | 23        |
| Važno mi je da za korištenje većine bankovnih usluga više ne moram ići u banku  | 4,74                | 0,607                 | 13        |
| Važno mi je da za korištenje većine bankovnih usluga ne moram koristiti računalo  | 4,04                | 1,134                 | 28        |

Tablica 40 Kada se radi o fleksibilnosti korištenja mobilnog bankarstva: Izvorno autorsko djelo.

Na pitanje *Kada se radi o fleksibilnosti korištenja mobilnog bankarstva*: odgovorilo je ukupno 137 ispitanika koji su najvišom prosječnom ocjenom 4,74 ocijenili tvrdnju *Važno mi je da za korištenje većine bankovnih usluga više ne moram ići u banku* koju je ocijenilo svih 137 ispitanika. Sljedeće tvrdnje ocijenjene su najvišim prosječnim ocjenama 4,68 *Važno mi je da u svakom trenutku 0-24 mogu saznati stanje svojih računa*, ocijenilo 136 ispitanika, i *Važno mi je da u svakom trenutku 0-24 mogu plaćati svoje račune*, ocijenilo 137 ispitanika. Tvrdnju *Važno mi je da prilikom kupnje mogu na licu mjesta provjeriti imam li dovoljno sredstava na računu* je ocijenilo 137 ispitanika i dobila je prosječnu ocjenu od 4,44. Nakon nje slijedi tvrdnja *Važno mi je da razne transakcije (npr. plaćanje računa) mogu obavljati u situacijama u kojima bih inače imao osjećaj da gubim vrijeme (npr. javni prijevoz, čekanje u čekaonici, čekanje u redu...)* s prosječnom ocjenom 4,43, a ocijenilo ju je 136 ispitanika. Prosječnom ocjenom 4,24 ocijenjena je tvrdnja *Važno mi je da u*

svakom trenutku 0-24 mogu saznati stanje svoje štednje/kreditnih kartica koju je ocijenilo 136 ispitanika. Na začelju su tvrdnje *Važno mi je da za korištenje većine bankovnih usluga ne moram koristiti računalo* koja je ocijenjena prosječnom ocjenom 4,04 i tvrdnja *Važno mi je da prilikom kupnje na licu mjesta mogu provjeriti stanje na kreditnoj kartici* ocijenjena prosječnom ocjenom 3,93, a na obje je odgovorilo svih 137 ispitanika.

Najvišu ocjenu 5 dobila je tvrdnja *Važno mi je da za korištenje većine bankovnih usluga više ne moram ići u banku* koju je odabralo 111 ispitanika, njih 81,02%. Najmanju ocjenu 1 odabralo je 16 ispitanika, odnosno njih 11,68%, za tvrdnju *Važno mi je da prilikom kupnje na licu mjesta mogu provjeriti stanje na kreditnoj kartici*.

Podaci ponovno potvrđuju kako je korisnicima najvažnije od svega da više ne moraju fizički odlaziti u banku što im štedi vrijeme i novac, a banci, kako je već i rečeno, snižava troškove poslovanja. Također im je važno da u svakom trenutku mogu saznati stanje svojih bankovnih računa i štednje te obaviti plaćanja. Najmanje im je važna provjera stanja svojih kreditnih kartica.

Cronbach-alpha koeficijent od 0,80 pokazuje kako su postavljene varijable dobro pouzdane:

| Kada se radi o upravljanju vlastitim financijama |  |            |
|--|--|------------|
| Cronbach's Alpha                                 | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| 0,80   | 0,81   | 8          |

Tablica 41 Kada se radi o fleksibilnosti korištenja mobilnog bankarstva: Izvorno autorsko djelo.

Na svakoj od navedenih tvrdnji pitanja broj 13 provedena je dodatna deskriptivna statistika i analiza pouzdanosti:

| Važno mi je da u svakom trenutku 0-24 mogu saznati stanje svojih računa |       |
|---|-------|
| Aritmetička sredina   | 4,68  |
| Standardna devijacija   | 0,696 |
| Medijan   | 5,00  |
| Mod   | 5     |
| Razina pouzdanosti  | 0,12  |

Tablica 42 Važno mi je da u svakom trenutku 0-24 mogu saznati stanje svojih računa. Izvorno autorsko djelo.

Prosječna ocjena u ukupnom osnovnom skupu se nalazi u intervalu  $4,68 \pm 0,12$  uz razinu pouzdanosti od 95%.

| Važno mi je da u svakom trenutku 0-24 mogu saznati stanje svoje štednje/kreditnih kartiča |       |
|---|-------|
| Aritmetička sredina   | 4,24  |
| Standardna devijacija   | 1,112 |
| Medijan   | 5,00  |
| Mod   | 5     |
| Razina pouzdanosti  | 0,19  |

Tablica 43 Važno mi je da u svakom trenutku 0-24 mogu saznati stanje svoje štednje/kreditnih kartica. Izvorno autorsko djelo.

Prosječna ocjena u ukupnom osnovnom skupu se nalazi u intervalu  $4,24 \pm 0,19$  uz razinu pouzdanosti od 95%.

| Važno mi je da u svakom trenutku 0-24 mogu plaćati svoje račune |       |
|---|-------|
| Aritmetička sredina   | 4,68  |
| Standardna devijacija   | 0,737 |
| Medijan   | 5,00  |
| Mod   | 5     |
| Razina pouzdanosti  | 0,12  |

Tablica 44 Važno mi je da u svakom trenutku 0-24 mogu plaćati svoje račune. Izvorno autorsko djelo.

Prosječna ocjena u ukupnom osnovnom skupu se nalazi u intervalu  $4,68 \pm 0,12$  uz razinu pouzdanosti od 95%.

| Važno mi je da prilikom kupnje mogu na licu mjesta provjeriti imam li dovoljno sredstava na računu |       |
|--|-------|
| Aritmetička sredina  | 4,44  |
| Standardna devijacija  | 1,035 |
| Medijan  | 5,00  |
| Mod  | 5     |
| Razina pouzdanosti   | 0,17  |

Tablica 45 Važno mi je da prilikom kupnje mogu na licu mjesta provjeriti imam li dovoljno sredstava na računu. Izvorno autorsko djelo.

Prosječna ocjena u ukupnom osnovnom skupu se nalazi u intervalu  $4,44 \pm 0,17$  uz razinu pouzdanosti od 95%.



| Važno mi je da prilikom kupnje na licu mjesta mogu provjeriti stanje na kreditnoj kartici |       |
|---|-------|
| Aritmetička sredina   | 3,93  |
| Standardna devijacija   | 1,431 |
| Medijan   | 5,00  |
| Mod   | 5     |
| Razina pouzdanosti  | 0,24  |

Tablica 46 Važno mi je da prilikom kupnje na licu mjesta mogu provjeriti stanje na kreditnoj kartici. Izvorno autorsko djelo.

Prosječna ocjena u ukupnom osnovnom skupu se nalazi u intervalu  $3,93 \pm 0,24$  uz razinu pouzdanosti od 95%.

| Važno mi je da razne transakcije (npr. plaćanje računa) mogu obavljati u situacijama u kojima bih inače imao osjećaj da gubim vrijeme (npr. javni prijevoz, čekanje u čekaonici, čekanje u redu...) |       |
|---|-------|
| Aritmetička sredina   | 4,43  |
| Standardna devijacija   | 1,016 |
| Medijan   | 5,00  |
| Mod   | 5     |
| Razina pouzdanosti  | 0,17  |

Tablica 47 Važno mi je da razne transakcije (npr. plaćanje računa) mogu obavljati u situacijama u kojima bih inače imao osjećaj da gubim vrijeme (npr. javni prijevoz, čekanje u čekaonici, čekanje u redu...). Izvorno autorsko djelo.

Prosječna ocjena u ukupnom osnovnom skupu se nalazi u intervalu  $4,43 \pm 0,17$  uz razinu pouzdanosti od 95%.

| Važno mi je da za korištenje većine bankovnih usluga više ne moram ići u banku |       |
|--|-------|
| Aritmetička sredina  | 4,74  |
| Standardna devijacija  | 0,607 |
| Medijan  | 5,00  |
| Mod  | 5     |
| Razina pouzdanosti   | 0,10  |

Tablica 48 Važno mi je da za korištenje većine bankovnih usluga više ne moram ići u banku. Izvorno autorsko djelo.

Prosječna ocjena u ukupnom osnovnom skupu se nalazi u intervalu  $4,74 \pm 0,10$  uz razinu pouzdanosti od 95%.

| Važno mi je da za korištenje većine bankovnih usluga ne moram koristiti računalo |       |
|--|-------|
| Aritmetička sredina  | 4,04  |
| Standardna devijacija  | 1,134 |
| Medijan  | 4,00  |
| Mod  | 5     |
| Razina pouzdanosti   | 0,19  |

Tablica 49 Važno mi je da za korištenje većine bankovnih usluga ne moram koristiti računalo. Izvorno autorsko djelo.

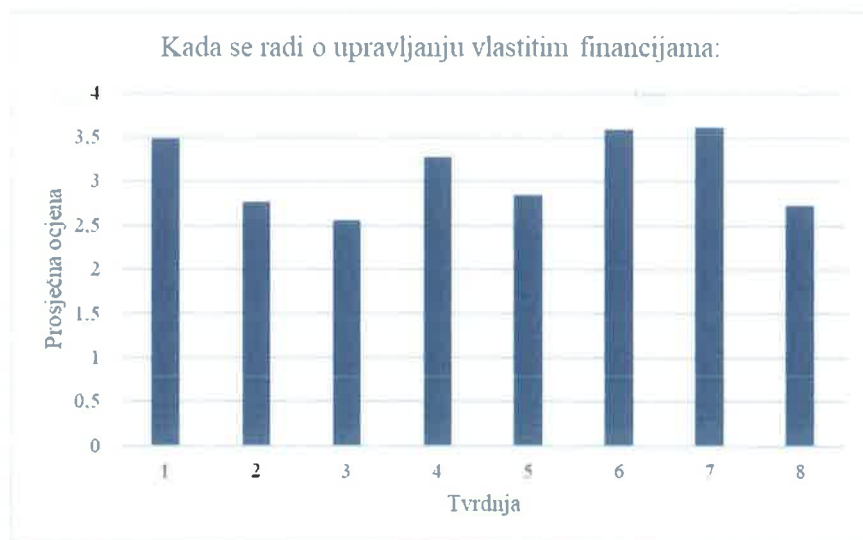
Prosječna ocjena u ukupnom osnovnom skupu se nalazi u intervalu  $4,04 \pm 0,19$  uz razinu pouzdanosti od 95%.

14. Kada se radi o upravljanju vlastitim financijama: (Ocijenite u kojoj mjeri se slažete sa sljedećim tvrdnjama. Odaberite jednu od ponuđenih ocjena. Ocjene: 1 - U potpunosti se ne slažem, 5 - U potpunosti se slažem)

| Br. | Ocjena  | 1  |        | 2  |        | 3  |        | 4  |        | 5  |        | Broj ispitanika |
|-----|---|----|--------|----|--------|----|--------|----|--------|----|--------|-----------------|
|     |   |    |        |    |        |    |        |    |        |    |        |                 |
| 1   | Otkad imam mobilno bankarstvo puno bolje upravljam vlastitim financijama  | 9  | 6,57%  | 20 | 14,60% | 42 | 30,66% | 28 | 20,44% | 38 | 27,74% | 137             |
| 2   | Primijetio/la sam kako trošim manje novaca otkad koristim mobilno bankarstvo  | 29 | 21,17% | 28 | 20,44% | 45 | 32,85% | 15 | 10,95% | 20 | 14,60% | 137             |
| 3   | Primijetio/la sam kako trošim više novaca otkad koristim mobilno bankarstvo   | 35 | 25,93% | 30 | 22,22% | 42 | 31,11% | 16 | 11,85% | 12 | 8,89%  | 135             |
| 4   | Činjenica da u svakom trenutku 0-24 imam uvid u svoje račune pozitivno je promijenila moj način trošenja vlastitih novčanih sredstava | 13 | 9,49%  | 25 | 18,25% | 39 | 28,47% | 30 | 21,90% | 30 | 21,90% | 137             |

| Br. | Ocjena  | 1  |        | 2  |        | 3  |        | 4  |        | 5  |        | Broj ispitanika |
|-----|---|----|--------|----|--------|----|--------|----|--------|----|--------|-----------------|
|     |   |    |        |    |        |    |        |    |        |    |        |                 |
| 5   | Činjenica da u svakom trenutku 0-24 imam uvid u stanje svojih kreditnih kartica pozitivno je promijenila moj način korištenja kreditnih kartica | 30 | 21,90% | 25 | 18,25% | 40 | 29,20% | 19 | 13,87% | 23 | 16,79% | 137             |
| 6   | Otkad koristim mobilno bankarstvo moja osobna potrošnja uopće se nije promijenila u odnosu na prijašnju potrošnju                               | 13 | 9,49%  | 16 | 11,68% | 33 | 24,09% | 27 | 19,71% | 48 | 35,04% | 137             |
| 7   | Primijetio/la sam kako ažurnije plaćam svoje račune otkad imam mobilno bankarstvo   | 11 | 8,09%  | 17 | 12,50% | 32 | 23,53% | 30 | 22,06% | 46 | 33,82% | 136             |
| 8   | Primijetio/la sam kako više štedim otkad imam mobilno bankarstvo  | 31 | 23,13% | 31 | 23,13% | 35 | 26,12% | 17 | 12,69% | 20 | 14,93% | 134             |

Tablica 50 Kada se radi o upravljanju vlastitim financijama: Izvorno autorsko djelo.



Graf 20 Kada se radi o upravljanju vlastitim financijama: Izvorno autorsko djelo.

U tablici se nalazi detaljniji statistički prikaz dobivenih podataka. Rezultati pokazuju kako je mišljenje ispitanika u ovom pitanju također izrazito raspršeno i heterogeno. Najveća disperzija nalazi se kod tvrdnji *Primijetio/la sam kako ažurnije plaćam svoje račune otkad imam mobilno bankarstvo* (49%) i *Primijetio/la sam kako trošim više novaca otkad koristim mobilno bankarstvo* (49%), dok je najmanja u tvrdnji *Otkad imam mobilno bankarstvo puno bolje upravljam vlastitim financijama* (28%).

| Kada se radi o upravljanju vlastitim financijama  | Aritmetička sredina | Standardna devijacija | Varijanca |
|---|---------------------|-----------------------|-----------|
| Otkad imam mobilno bankarstvo puno bolje upravljam vlastitim financijama  | 3,48                | 1,225                 | 28        |
| Primijetio/la sam kako trošim manje novaca otkad koristim mobilno bankarstvo  | 2,77                | 1,306                 | 47        |
| Primijetio/la sam kako trošim više novaca otkad koristim mobilno bankarstvo   | 2,56                | 1,244                 | 49        |
| Činjenica da u svakom trenutku 0-24 imam uvid u svoje račune pozitivno je promijenila moj način trošenja vlastitih novčanih sredstava           | 3,28                | 1,260                 | 38        |
| Činjenica da u svakom trenutku 0-24 imam uvid u stanje svojih kreditnih kartica pozitivno je promijenila moj način korištenja kreditnih kartica | 2,85                | 1,364                 | 35        |
| Otkad koristim mobilno bankarstvo moja osobna potrošnja uopće se nije promijenila u odnosu na prijašnju potrošnju                               | 3,59                | 1,326                 | 47        |
| Primijetio/la sam kako ažurnije plaćam svoje račune otkad imam mobilno bankarstvo   | 3,61                | 1,289                 | 49        |
| Primijetio/la sam kako više štedim otkad imam mobilno bankarstvo  | 2,73                | 1,350                 | 38        |

Tablica 51 Kada se radi o upravljanju vlastitim financijama: Izvorno autorsko djelo.

Na posljednje pitanje odgovorilo je ukupno 137 ispitanika. Najvišu prosječnu ocjenu dobila je tvrdnja *Primijetio/la sam kako ažurnije plaćam svoje račune otkad imam mobilno bankarstvo* koju je ocijenilo 136 ispitanika. Zatim slijedi tvrdnja *Otkad koristim mobilno bankarstvo moja osobna potrošnja uopće se nije promijenila u odnosu na prijašnju potrošnju* na koju je odgovorilo 137 ispitanika i dobila je ocjenu 3,59. Nakon nje slijedi tvrdnja *Otkad imam mobilno bankarstvo puno bolje upravljam vlastitim financijama* koje je dobila ocjenu 3,48, a ocijenilo ju je 137 ispitanika. Ocjenom 3,28 ocijenjena je tvrdnja *Činjenica da u svakom trenutku 0-24 imam uvid u svoje račune pozitivno je promijenila moj način trošenja vlastitih novčanih sredstava* koju je ocijenilo 137 ispitanika. Također, svih 137 ispitanika ocijenilo je tvrdnje *Činjenica da u svakom trenutku 0-24 imam uvid u stanje svojih kreditnih kartica pozitivno je promijenila moj način korištenja kreditnih*

kartica, ocjenom 2,85 i *Primijetio/la sam kako trošim manje novaca otkad koristim mobilno bankarstvo*, ocjenom 2,77. Tvrdnja *Primijetio/la sam kako više štedim otkad imam mobilno bankarstvo* ocijenjena je prosječnom ocjenom 2,73, a ocijenilo ju je 134 ispitanika dok je na samom kraju tvrdnja *Primijetio/la sam kako trošim više novaca otkad koristim mobilno bankarstvo*, ocjenom 2,56, koju je ocijenilo 135 ispitanika.

Najveći broj ispitanika ocijenio je tvrdnju *Otkad koristim mobilno bankarstvo moja osobna potrošnja uopće se nije promijenila u odnosu na prijašnju potrošnju* s ocjenom 5, njih 48 odnosno 35,04%. Najnižu ocjenu dobila je tvrdnja *Primijetio/la sam kako trošim više novaca otkad koristim mobilno bankarstvo* koju je ocjenom je ocijenilo 35 ispitanika, odnosno njih 25,93%.

Dobiveni rezultati ukazuju kako ispitanici nisu promijenili svoje navike trošenja te približno isto ocjenjuju da troše više, odnosno manje novaca nego što su trošili prije korištenja mobilnog bankarstva. Ispitanici u većoj mjeri smatraju kako im se navike trošenja nisu značajno promijenile korištenjem mobilnog bankarstva, no ažurnije plaćaju svoje račune i smatraju kako bolje upravljaju vlastitim financijama.

Cronbach-alpha koeficijent od 0,72 u ovom pitanju pokazuje prihvatljivu pouzdanost varijabli:

| Kada se radi o sigurnosti korištenja mobilnog bankarstva |  |            |
|--|--|------------|
| Cronbach's Alpha   | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| 0,72   | 0,72   | 8          |

Tablica 52 Kada se radi o upravljanju vlastitim financijama: Izvorno autorsko djelo.

Na svakoj od navedenih tvrdnji pitanja broj 14 provedena je dodatna deskriptivna statistika i analiza pouzdanosti:

| Otkad imam mobilno bankarstvo puno bolje upravljam vlastitim financijama |       |
|--|-------|
| Aritmetička sredina  | 3,48  |
| Standardna devijacija  | 1,225 |
| Medijan  | 3,00  |
| Mod  | 3     |
| Razina pouzdanosti   | 0,21  |

Tablica 53 Otkad imam mobilno bankarstvo puno bolje upravljam vlastitim financijama. Izvorno autorsko djelo.

Prosječna ocjena u ukupnom osnovnom skupu se nalazi u intervalu  $3,48 \pm 0,21$  uz razinu pouzdanosti od 95%.

| Primijetio/la sam kako trošim manje novaca otkad koristim mobilno bankarstvo |       |
|--|-------|
| Aritmetička sredina  | 2,77  |
| Standardna devijacija  | 1,306 |
| Medijan  | 3,00  |
| Mod  | 3     |
| Razina pouzdanosti   | 0,22  |

Tablica 54 Primijetio/la sam kako trošim manje novaca otkad koristim mobilno bankarstvo. Izvorno autorsko djelo.

Prosječna ocjena u ukupnom osnovnom skupu se nalazi u intervalu  $2,77 \pm 0,22$  uz razinu pouzdanosti od 95%.

| Primijetio/la sam kako trošim više novaca otkad koristim mobilno bankarstvo |       |
|---|-------|
| Aritmetička sredina   | 2,56  |
| Standardna devijacija   | 1,244 |
| Medijan   | 3,00  |
| Mod   | 3     |
| Razina pouzdanosti  | 0,21  |

Tablica 55 Primijetio/la sam kako trošim više novaca otkad koristim mobilno bankarstvo. Izvorno autorsko djelo.

Prosječna ocjena u ukupnom osnovnom skupu se nalazi u intervalu  $2,56 \pm 0,21$  uz razinu pouzdanosti od 95%.

| Činjenica da u svakom trenutku 0-24 imam uvid u svoje račune pozitivno je promijenila moj način trošenja vlastitih novčanih sredstava |       |
|---|-------|
| Aritmetička sredina   | 3,28  |
| Standardna devijacija   | 1,260 |
| Medijan   | 3,00  |
| Mod   | 3     |
| Razina pouzdanosti  | 0,21  |

Tablica 56 Činjenica da u svakom trenutku 0-24 imam uvid u svoje račune pozitivno je promijenila moj način trošenja vlastitih novčanih sredstava. Izvorno autorsko djelo.

Prosječna ocjena u ukupnom osnovnom skupu se nalazi u intervalu  $3,28 \pm 0,21$  uz razinu pouzdanosti od 95%.

| Činjenica da u svakom trenutku 0-24 imam uvid u stanje svojih kreditnih kartica pozitivno je promijenila moj način korištenja kreditnih kartica |       |
|---|-------|
| Aritmetička sredina   | 2,85  |
| Standardna devijacija   | 1,364 |
| Medijan   | 3,00  |
| Mod   | 3     |
| Razina pouzdanosti  | 0,23  |

Tablica 57 Činjenica da u svakom trenutku 0-24 imam uvid u stanje svojih kreditnih kartica pozitivno je promijenila moj način korištenja kreditnih kartica. Izvorno autorsko djelo.

Prosječna ocjena u ukupnom osnovnom skupu se nalazi u intervalu  $2,85 \pm 0,23$  uz razinu pouzdanosti od 95%.

| Otkad koristim mobilno bankarstvo moja osobna potrošnja uopće se nije promijenila u odnosu na prijašnju potrošnju |       |
|---|-------|
| Aritmetička sredina   | 3,59  |
| Standardna devijacija   | 1,326 |
| Medijan   | 4,00  |
| Mod   | 5     |
| Razina pouzdanosti  | 0,22  |

Tablica 58 Otkad koristim mobilno bankarstvo moja osobna potrošnja uopće se nije promijenila u odnosu na prijašnju potrošnju. Izvorno autorsko djelo.

Prosječna ocjena u ukupnom osnovnom skupu se nalazi u intervalu  $3,59 \pm 0,22$  uz razinu pouzdanosti od 95%.

| Primijetio/la sam kako ažurnije plaćam svoje račune otkad imam mobilno bankarstvo |       |
|---|-------|
| Aritmetička sredina   | 3,61  |
| Standardna devijacija   | 1,289 |
| Medijan   | 4,00  |
| Mod   | 5     |
| Razina pouzdanosti  | 0,22  |

Tablica 59 Primijetio/la sam kako ažurnije plaćam svoje račune otkad imam mobilno bankarstvo. Izvorno autorsko djelo.

Prosječna ocjena u ukupnom osnovnom skupu se nalazi u intervalu  $3,61 \pm 0,22$  uz razinu pouzdanosti od 95%.



| Primijetio/la sam kako više štedim otkad imam mobilno bankarstvo |       |
|--|-------|
| Aritmetička sredina  | 2,73  |
| Standardna devijacija  | 1,350 |
| Medijan  | 3,00  |
| Mod  | 3     |
| Razina pouzdanosti   | 0,23  |

Tablica 60 Primijetio/la sam kako više štedim otkad imam mobilno bankarstvo. Izvorno autorsko djelo

Prosječna ocjena u ukupnom osnovnom skupu se nalazi u intervalu  $2,73 \pm 0,23$  uz razinu pouzdanosti od 95%.

## 6.5. Zaključak rezultata istraživanja

U ovom poglavlju temeljem rezultata istraživanja opovrgnut će se ili potvrditi postavljene hipoteze.

**Hipoteza H1:** Korisnici mobilnog bankarstva u Hrvatskoj u većini su osobe mlađe od 40 godina.

Hipoteza je potvrđena.

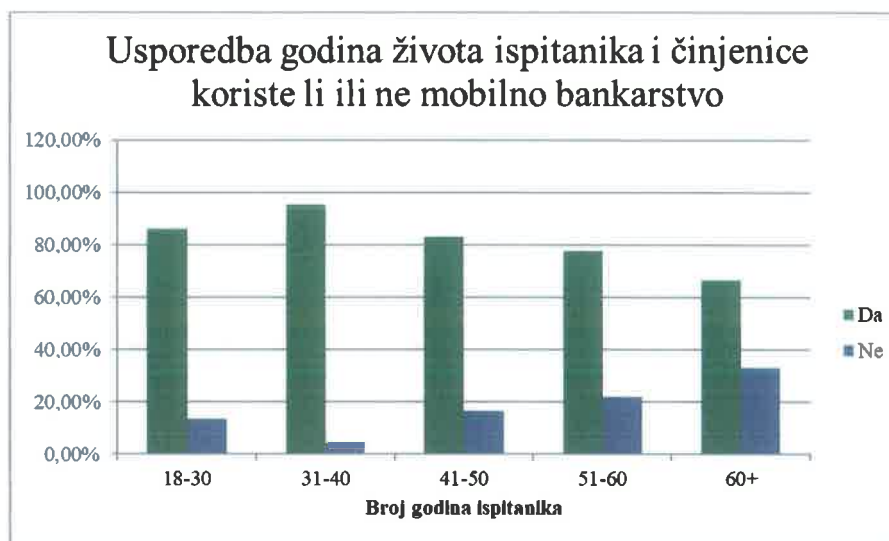
*Obrazloženje:* Ova hipoteza je potvrđena pomoću pitanja broj 2 „Koliko imate godina?“ te pitanja broj 6 „Koristite li usluge mobilnog bankarstva?“. Od ukupno 174 ispitanika njih 21 ne koristi usluge mobilnog bankarstva, od kojih je 14 osoba, odnosno 66,66%, starije od 40 godina:



Graf 21 Godine života ispitanika koji ne koriste mobilno bankarstvo. Izvorno autorsko djelo.

Istovremeno u skupini ispitanika koji koriste mobilno bankarstvo njih 60,13%, odnosno 92 osobe, je mlađe od 40. godina života.

Također, na priloženom grafu je vidljiv pad korištenja mobilnog bankarstva s rastom broja godina ispitanika, odnosno kako raste broj godina tako se i povećava broj onih koji ne koriste mobilno bankarstvo:



Graf 22 Usporedba godina života ispitanika i činjenice koriste li ili ne mobilno bankarstvo Izvorno autorsko djelo.

**Pomoćna hipoteza H1A:** Korisnici mobilne aplikacije ne brinu o sigurnosti novčanih transakcija.

Hipoteza je potvrđena.

*Obrazloženje:* Prema pitanju broj 12 u kojem su ispitanici ocjenjivali sigurnost korištenja mobilnog bankarstva može se zaključiti kako vjeruju u sigurnost bankarskih usluga općenito što su i potvrdili ocijenivši najvećom ocjenom tvrdnju *Smatram da su sve bankovne usluge jednako sigurne, pa tako i mobilno bankarstvo* iza koje slijedi tvrdnja *Sigurnost mojih računa mi je na prvom mjestu i zato koristim mobilno bankarstvo*. Također su niskom ocjenom ocijenili kako im sigurnost bankovnih usluga nije toliko bitna.

Također, u pitanju broj 11 *Uslugu mobilnog bankarstva koristim zato što:* tvrdnja *Smatram da je mobilno bankarstvo najsigurniji način plaćanja računa* je po prosječnoj ocjeni zasjela na 4. od 5 mjesta, a u istom pitanju su bolje ocijenjene tvrdnje *U svakom trenutku imam uvid u stanje vlastitih računa, Plaćanje putem mobilnog bankarstva mi štedi vrijeme i novac, Važno mi je da je bankovna usluga dinamična i fleksibilna*.

Pomoćna hipoteza H1A je potvrđena jer je korisnicima mobilnog bankarstva u većini pitanje sigurnosti manje važno od ostalih karakteristika mobilnog bankarstva, a osim što im je manje važno smatraju i kako su sve bankarske usluge podjednako sigurne te ni ne dovode u pitanje sigurnost mobilnog bankarstva.

***Pomoćna hipoteza H1B:*** Sigurnosti i fleksibilnost mobilne aplikacije nisu u pozitivnoj korelaciji.

Hipoteza nije potvrđena.

*Obrazloženje:* Upotrebom Pearsonovog koeficijenta korelacije provjeren je suodnos triju tvrdnji pitanja broj 12 koje se tiče sigurnosti aplikacija i triju tvrdnji pitanja broj 13 koje se tiče fleksibilnosti aplikacija. Iz oba pitanja su odabrane tvrdnje s najvišim prosječnim ocjenama te one koje imaju najveći broj ocjena 5 (u potpunosti se slažem). Dobiveni rezultati pokazuju kako postoji negativna korelacija samo u ukrštavanju tvrdnje *Važno mi je da u svakom trenutku 0-24 mogu plaćati svoje račune* i tvrdnje *Smatram da su sve bankovne usluge jednako sigurne, pa tako i mobilno bankarstvo*. Sve ostale tvrdnje su u pozitivnoj korelaciji čime je opovrgnuta pomoćna hipoteza H1B.

| Korelacija pitanja sigurnosti i fleksibilnosti mobilne aplikacije               |                     |   |   |  |   |   |  |
|---|---------------------|---|---|--|---|---|--|
|   |                     | Važno mi je da u svakom trenutku 0-24 mogu saznati stanje svojih računa | Važno mi je da u svakom trenutku 0-24 mogu plaćati svoje račune | Važno mi je da za korištenje većine bankovnih usluga više ne moram ići u banku | Sigurnost mojih računa mi je na prvom mjestu i zato koristim mobilno bankarstvo | Smatram da su sve bankovne usluge jednako sigurne, pa tako i mobilno bankarstvo | Vjerujem da banke dovoljno brinu o sigurnosti mobilne aplikacije |
| Važno mi je da u svakom trenutku 0-24 mogu saznati stanje svojih računa         | Pearson Correlation | 1   | ,304**  | ,331**   | ,260**  | ,355**  | ,271**   |
| Važno mi je da u svakom trenutku 0-24 mogu plaćati svoje račune                 | Pearson Correlation | ,304**  | 1   | ,276**   | 0,109   | -0,019  | 0,119  |
|   | Sig. (2-tailed)     | 0,000   |   | 0,001  | 0,207   | 0,825   | 0,166  |
|   | N                   | 136   | 137   | 137  | 137   | 137   | 137  |
| Važno mi je da za korištenje većine bankovnih usluga više ne moram ići u banku  | Pearson Correlation | ,331**  | ,276**  | 1  | ,222**  | ,266**  | ,192*  |
| Sigurnost mojih računa mi je na prvom mjestu i zato koristim mobilno bankarstvo | Pearson Correlation | ,260**  | 0,109   | ,222**   | 1   | ,448**  | ,947**   |
|   | Sig. (2-tailed)     | 0,002   | 0,207   | 0,009  |   | 0,000   | 0,000  |
|   | N                   | 136   | 137   | 137  | 137   | 137   | 137  |
| Smatram da su sve bankovne usluge jednako sigurne, pa tako i mobilno bankarstvo | Pearson Correlation | ,355**  | -0,019  | ,266**   | ,448**  | 1   | ,410**   |
|   | Sig. (2-tailed)     | 0,000   | 0,825   | 0,002  | 0,000   |   | 0,000  |
|   | N                   | 136   | 137   | 137  | 137   | 137   | 137  |
| Vjerujem da banke dovoljno brinu o sigurnosti mobilne aplikacije                | Pearson Correlation | ,271**  | 0,119   | ,192*  | ,947**  | ,410**  | 1  |
|   | Sig. (2-tailed)     | 0,001   | 0,166   | 0,024  | 0,000   | 0,000   |  |
|   | N                   | 136   | 137   | 137  | 137   | 137   | 137  |
| **, Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).                    |                     |   |   |  |   |   |  |
| *, Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).                     |                     |   |   |  |   |   |  |

Tablica 61 Korelacija pitanja sigurnosti i fleksibilnosti mobilne aplikacije. Izvorno autorsko djelo

**Hipoteza H2:** Korisnike mobilnog bankarstva prvenstveno motivira mogućnost stalnog upravljanja vlastitih financija.

Hipoteza je potvrđena:

*Obrazloženje:* Hipoteza je potvrđena pitanjem broj 11 u kojem su ispitanici najvišom prosječnom ocjenom ocijenili tvrdnju *U svakom trenutku imam uvid u stanje vlastitih računa* u odnosu na ostale tvrdnje tog pitanja koje se tiču sigurnosti i fleksibilnosti mobilnog bankarstva.

Uz to ispitanici su u pitanju broj 14 najvišim prosječnim ocjenama ocijenili tvrdnje kako ažurnije plaćaju svoje račune otkad imaju mobilno bankarstvo, te iako smatraju da im se osobna potrošnja nije promijenila na prijašnju potrošnju ipak visoko ocjenjuju kako puno bolje upravljaju vlastitim financijama. Jednako tako smatraju kako je činjenica da u svakom trenutku imaju uvid u svoje račune pozitivno promijenila način trošenja vlastitih novčanih sredstava. Najnižu ocjenu dobila je tvrdnja da troše više novaca otkad koriste mobilno bankarstvo.

## 6.6. Ograničenja istraživanja

U ovom istraživanju potrebno je istaknuti nekoliko ograničenja.

### 1. Uzorak

U uzorku ispitanika koji su odgovorili na anketni upitnik osjetan je nesrazmjer u odnosu broja muškaraca i žena. Na upitnik je tako odgovorilo 62 muškaraca što čini 35,63% od ukupnog broja ispitanika i 112 žena što čini 64,37% od ukupnog broja ispitanika. Iako nema dokaza da spol utječe na korištenje mobilne aplikacije ipak je potrebno uzeti u obzir činjenicu da je ovaj uzorak u tom smislu nesrazmjern.

Također, mali je broj onih osoba koje ne koriste mobilno bankarstvo, njih 21 odnosno 12,07%, što može utjecati na zaključak hipoteze H1 u kojoj je dokazana tvrdnja kako je većina korisnika mobilnog bankarstva mlađa od 40 godina.

### 2. Koncept sigurnosti korištenja mobilnog bankarstva

Pitanje o percepciji sigurnosti zapravo je pitanje povjerenja korisnika. Istraživanje na tu temu provedeno je na Švedskom sveučilištu UMEA 2017. godine te je, između ostalog, zaključeno kako povjerenje u sigurnost mobilne aplikacije ovisi o samoj banci, njenoj aplikaciji i okruženju u kojem se ispitanik nalazi. Također su razlučena tri aspekta povjerenja:

- Povjerenje u institucije – ispitanici smatraju da je obaveza banke da ih zaštiti od mogućih sigurnosnih problema te u tom kontekstu ne brinu o sigurnosti.
- Korisnikova sklonost povjerenju – koliko se uopće ispitanici oslanjaju na usluge mobilnog bankarstva.
- Povjerenje u tehnologiju – koliko ispitanici općenito koriste tehnologiju u svom životu i koliko se na nju oslanjaju. Pretpostavka je da će oni korisnici koji inače koriste visoku tehnologiju prije imati povjerenje u mobilno bankarstvo. (Agami, Du: 2017, str. 37-40)

Istraživanje provedeno u ovom radu pokazalo je kako većina ispitanika ocjenjuje kako su sve bankovne usluge podjednako sigurne i u tom kontekstu vjeruju mobilnom bankarstvu te im je faktor sigurnosti manje važan u odnosu na druge karakteristike mobilnog bankarstva, no ne odgovara na pitanje znaju li ispitanici dovoljno o sigurnosti mobilnih transakcija, jesu li uopće svjesni mogućih opasnosti i poteškoća te kakva je njihova percepcija o tome što je zapravo sigurnost. U interesu je banaka da radi bolje konkurentnosti na tržištu i bolje kontrole ulaganja u sigurnost mobilnih aplikacija dobro poznaju potrebe svojih trenutnih i potencijalnih korisnika te je u tom smislu korisno da se o pitanju percepcije sigurnosti provedu dodatna istraživanja tržišta mobilnog bankarstva.

### 3. Potrošačka moć ispitanika

Prilikom dokazivanja hipoteze koja se tiče korisničkog upravljanja vlastitih financija pokazalo se kako ispitanici ocjenjuju da puno bolje upravljaju vlastitim financijama iako ocjenjuju kako se manje slažu s tvrdnjama da više štede, troše više ili manje novaca nego prije korištenja mobilne aplikacije. Ovakav rezultat mogao bi biti uzrokovan potrošačkom moći ispitanika. Naime, moguće je da ispitanici imaju ograničene mjesečne budžete koji nisu dovoljno fleksibilni u pokrivanju vlastitih životnih potreba i ne ostavljaju prostor za štednju i smanjenje trošenja. No, s obzirom na to da je najviše ocijenjena tvrdnja da ažurnije plaćaju svoje obveze otkad imaju mobilno bankarstvo možemo zaključiti da bolje upravljaju svojim financijama u svojim budžetskim okvirima. S obzirom da u istraživanje nije uključeno pitanje potrošačke moći ispitanika u obzir treba uzeti i ovo ograničenje.

## 7. ZAKLJUČAK

Glavni predmet ovoga rada je identifikacija obilježja korisnika mobilnog bankarstva i njihova motivacija za korištenjem mobilnog bankarstva. Ovo pitanje osobito je aktualno posljednjih desetak godina, od pojave prve mobilne aplikacije, te je predmet brojnih radova i zanimanje mnogih autora. Kako bi se pravilno pristupilo ovoj temi potrebno je proučiti cjelokupnu povijest bankarstva i razumjeti aspekte bankarskih politika tijekom povijesti. U radu je zato obrađena povijest bankarstva koja se, kada se radi o samom poslovanju, u svojoj srži nije mijenjala, no zato jest promijenila svoje distribucijske i komunikacijske kanale te profesionalizirala i sofisticirala usluge. Osim bankarstva obrađena je i povijest novca od prapovijesti u kojima novac u današnjem obliku nije ni postojao, preko novčanica i kovanica, digitalnog novca pa sve do kriptovaluta.


Pojavom novih tehnoloških rješenja banke su morale promijeniti svoj način rada i odnos prema svojim korisnicima, postojećim i potencijalnim, te uhvatiti korak s vremenom. Kako bi što uspješnije zavladaile novim tržišnim izazovima banke su proširile svoje tradicionalne kanale te su se digitalizirale, isprva putem bankomata i kreditnih kartica pa sve do mobilnog bankarstva i virtualnih poslovnica. Mobilno bankarstvo jedna je od važnih stepenica tog prelaska banke u digitalno doba. No, kako bi bilo privlačno banka mora poznavati svoje potrošače. Jedna od tema ovog rada je i definicija današnjeg potrošača mobilnog bankarstva, određivanje ciljnog potrošača i njegovog ponašanja te je s tim ciljem provedeno i istraživanje.

Budućnost bankarstva je trenutno neizvjesna. Bankarstvo će sasvim sigurno opstati, no bankarske usluge više neće nuditi samo i isključivo banke. Ta gospodarska grana otvara svoja vrata i drugim financijskim institucijama, ali ne samo njima već i visoko digitaliziranim, umreženim, globalnim tvrtkama koje prijete tradicionalnom poimanju bankarstva. Neka istraživanja pokazuju kako zasad još uvijek među populacijom postoji određena skepsa prema takvoj vrsti bankarstva i još uvijek postoji povjerenje u postojeće, tradicionalne bankovne institucije, no dolazi novo vrijeme i nove generacije kojima to povjerenje neće biti toliko jako bitno već će im biti važnije da je usluga što brža i fleksibilnija. Banke već danas čeka detaljno preispitivanje svog dosadašnjeg načina poslovanja te one svakako moraju biti spremne na promjenu i ponuditi novu dodanu vrijednost svojih usluga, ovoga puta ne samo kao pratitelji trendova već kao oni koji trendove postavljaju.

IZJAVA O AUTORSTVU  
I  
SUGLASNOST ZA JAVNU OBJAVU

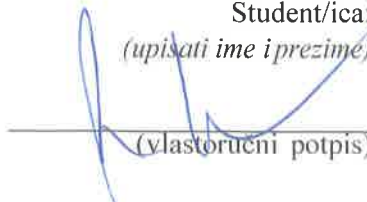
Završni/diplomski rad isključivo je autorsko djelo studenta koji je isti izradio te student odgovara za istinitost, izvornost i ispravnost teksta rada. U radu se ne smiju koristiti dijelovi tuđih radova (knjiga, članaka, doktorskih disertacija, magistarskih radova, izvora s interneta, i drugih izvora) bez navođenja izvora i autora navedenih radova. Svi dijelovi tuđih radova moraju biti pravilno navedeni i citirani. Dijelovi tuđih radova koji nisu pravilno citirani, smatraju se plagijatom, odnosno nezakonitim prisvajanjem tuđeg znanstvenog ili stručnoga rada. Sukladno navedenom studenti su dužni potpisati izjavu o autorstvu rada.

Ja, Ana Mihovilić (*ime i prezime*) pod punom moralnom, materijalnom i kaznenom odgovornošću, izjavljujem da sam isključivi autor/ica završnog/diplomskog (*obrisati nepotrebno*) rada pod naslovom Identifikacija i motivi korisnika mobilnog bankarstva (*upisati naslov*) te da u navedenom radu nisu na nedozvoljeni način (bez pravilnog citiranja) korišteni dijelovi tuđih radova.

Student/ica:  
(*upisati ime i prezime*)  
  
(*vlastoručni potpis*)

Sukladno Zakonu o znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju završne/diplomske radove sveučilišta su dužna trajno objaviti na javnoj internetskoj bazi sveučilišne knjižnice u sastavu sveučilišta te kopirati u javnu internetsku bazu završnih/diplomskih radova Nacionalne i sveučilišne knjižnice. Završni radovi istovrsnih umjetničkih studija koji se realiziraju kroz umjetnička ostvarenja objavljuju se na odgovarajući način.

Ja, Ana Mihovilić (*ime i prezime*) neopozivo izjavljujem da sam suglasan/na s javnom objavom završnog/diplomskog (*obrisati nepotrebno*) rada pod naslovom Identifikacija i motivi korisnika mobilnog bankarstva (*upisati naslov*) čiji sam autor/ica.

Student/ica:  
(*upisati ime i prezime*)  
  
(*vlastoručni potpis*)



## 8. LITERATURA

### Popis knjiga:

1. Chown, J., 1996., *A History of Money*, Routledge and the Institute of Economic Affairs
2. Gregurek, M., Vidaković, N., 2011., *Bankarsko poslovanje*, RriF plus d.o.o. za nakladništvo i poslovne usluge
3. Krishnan, S., 2014., *The Power of Mobile Banking, How to Profit from the Revolution in Retail Financial Services*, John Wiley & Sons, Inc
4. Kesić, T., 2003., *Integrirana marketinška komunikacija*, Opinio, Zagreb
5. Nicoletti, B., 2014., *Mobile Banking, Evolution or Revolution?*, Palgrave MacMillan
6. Shah M., Clarke S., 2009., *E-Banking Management: Issues, Solutions and Strategies*, Information Science Reference, London
7. Shelagh H., 2000., *Modern Banking*, John Wiley & Sons Ltd, England

### Popis znanstvenih radova:

1. Agami, A., Du.Tiantian, 2017., *Examining young users' security perceptions of mobile banking*, Umea: Umea school of business and economics  
url: <http://umu.diva-portal.org/smash/get/diva2:1156302/FULLTEXT01.pdf>, pristupljeno 6.1.2020.

### Popis znanstvenih članaka:

1. Babić-Hodović, V. 2018., *How Novelty Seeking Shapes the Relation Between Perceived Usefulness and Attitudes Towards the Mobile Banking*, International Journal of Multidisciplinarity in Business and Science, Vol. 5, No. 7, str. 5-12
2. Chandran, R., 2014, *Pros and cons of Mobile banking*, International Journal of Scientific and Research Publications, Volume 4, Issue 10, October 2014, str. 1-5  
url: <http://www.ijsrp.org/research-paper-1014/ijsrp-p34115.pdf>, pristupljeno 7.1.2020.
3. Chaney, D., Touzani, M., Slimane Ben K., 2017, *Marketing to the (new) generations: summary and perspectives*, Journal of Strategic Marketing, VOL.25, NO.3, str. 179-189
4. Hamdi, H., 2007., *Problemi razvoja elektroničkog novca*, Financijska teorija i praksa, 31 (3), str. 289-303

5. Koskosas, I., (2011), *The pros and cons of internet banking: a short review*, Business Excellence and Management, Volume 1, Issue 1, str. 49-58,  
url: <http://beman.ase.ro/no11/4.pdf>, pristupljeno 20.1.2020.
6. Kunac, J., 2011., *Novi modeli bankarske komunikacije/New Models of Communication with Bank Customers*, Informatol. 44, 2011., 4, str. 341-346
7. Mataković Cunjak, I., Mataković, H. 2018., *Kriptovalute – sofisticirani kodovi manipulacije*, International Journal of Digital Technology & Economy, Volume 3, Number 1, str. 23-37
8. Rončević, A., 2006., *Nove usluge bankarskog sektora: Razvitak samoposlužnog bankarstva u Hrvatskoj*, Ekonomski pregled, 57(11), str. 753-777
9. Tiwari, R., Buse S., Herstatt C., 2006., *Mobile Banking as Business Strategy: Impact of Mobile Technologies on Customer Behaviour and its Implications for Banks*, in: *Technology Management for the Global Future*, Proceedings of PICMET '06, July 8 - 13, Istanbul, str. 1935 – 1946
10. Williams, K., Page, R., Petrosky, A., Hernandez, E., 2010, *Multi-Generational Marketing: Descriptions, Characteristics, Lifestyles, and Attitudes*, Journal of Applied Business and Economics  
url: <http://www.na-businesspress.com/JABE/Jabe112/WilliamsWeb.pdf>, pristupljeno 10.1.2020.
11. Yu, C.S. *Factors affecting individuals to adopt mobile banking: empirical evidence from the UTAUT model*, Journal of Electronic Commerce Research, VOL13, NO 2, 2012, str. 104-121

#### Popis brošura:

1. DiMare J., Ma R. S., 2009., *Service-Oriented Architecture: Revolutionizing Today's Banking Systems*, IBM Institute of Business Value
2. *Mobile Banking*, 2015, KPMG  
url: <https://home.kpmg/content/dam/kpmg/pdf/2015/08/mobile-banking-report-2015.pdf>, pristupljeno 15.1.2020.

#### Popis izvora s interneta:

1. *Ubrzavanje digitalne transformacije u bankarstvu*, listopad, 2018., Deloitte,  
url: <https://www2.deloitte.com/hr/hr/pages/press/articles/digital-transformation-in-banking-global-customer-survey.html>, pristupljeno 20.1.2020.

2. *History of Mobile Banking*, lipanj, 2017., UKEssays,  
url: <https://www.ukessays.com/essays/information-technology/examining-the-history-of-mobile-banking-information-technology-essay.php>, pristupljeno 18.1.2020.
3. *Digitalno bankarstvo cvate, ali ipak neće opustošiti poslovnice*, veljača, 2016., Poslovni dnevnik,  
url: <http://www.poslovni.hr/trzista/digitalno-bankarstvo-cvate-ali-ipak-nece-opustositi-poslovnice-309294>, pristupljeno 3.2.2020.
4. *Gotovo polovica Eurpoljana želi svoju banku zamijeniti online bankom*, srpanj, 2017., Točka na i  
url: <https://tockanai.hr/biznis/financije/digitalno-bankarstvo-istrazivanje-7133/>, pristupljeno 3.2.2020.
5. *Mobilno bankarstvo satrt će internetsko*, lipanj, 2015. Lider,  
url: <https://lider.media/aktualno/tvrtke-i-trzista/trziste-kapitala/mobilno-bankarstvo-satrt-ce-internetsko-52477>, pristupljeno 25.1.2020.
6. Nadjar J., Amergan J., July 2013., *Study: Phygital and other digital challenges for retail banks*, Kurt Salmon& Efma,  
url: [https://www.efma.com/assets/content/study/2013/phygital\\_and\\_other\\_digital\\_challenges\\_for\\_retail\\_banks/1-VURE5\\_summary.pdf](https://www.efma.com/assets/content/study/2013/phygital_and_other_digital_challenges_for_retail_banks/1-VURE5_summary.pdf), pristupljeno 25.1.2020.
7. Wannemacher P., Ensor B., March 2013., *Report: Building A World-Class Mobile Banking Strategy*,  
url: [https://go.forrester.com/blogs/13-03-27-how\\_to\\_build\\_a\\_world\\_class\\_mobile\\_banking\\_strategy/](https://go.forrester.com/blogs/13-03-27-how_to_build_a_world_class_mobile_banking_strategy/), pristupljeno 25.1.2020.
8. *Koristite li mobilno bankarstvo*, listopad 2017.,  
url: <https://net.hr/danas/hrvatska/koristite-li-mobilno-bankarstvo-hrvatski-bankari-imaju-vazne-savjete-za-sve-koji-racune-placaju-mobitelom/>, pristupljeno 7.2.2020.
9. Državni zavod za statistiku, *Procjene stanovništva republike Hrvatske u 2018.*, rujan 2019.,  
url: [https://www.dzs.hr/Hrv\\_Eng/publication/2019/07-01-03\\_01\\_2019.htm](https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2019/07-01-03_01_2019.htm), pristupljeno 12.2.2020.
10. Državni zavod za statistiku, *Popis stanovništva, kućanstava i stanova 2011. Stanovništvo prema obrazovnim obilježjima*,  
url: [https://www.dzs.hr/Hrv\\_Eng/publication/2016/SI-1582.pdf](https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2016/SI-1582.pdf), pristupljeno 14.2.2020.
11. Državni zavod za statistiku, *Prosječne mjesečne neto i bruto plaće zaposlenih za studeni 2019.*

[https://www.dzs.hr/Hrv\\_Eng/publication/2019/09-01-01\\_11\\_2019.htm](https://www.dzs.hr/Hrv_Eng/publication/2019/09-01-01_11_2019.htm), pristupljeno 14.2.2020.

12. Mastercard Press Release

url: <https://newsroom.mastercard.com/eu/press-releases/digital-banking-has-become-part-of-europeans-everyday-life-new-study-from-mastercard-reveals/>, pristupljeno 14.2.2020.

13. CARNet Hrvatska akademska istraživačka mreža, *Elektronički novac*, 2010

url: <https://www.cis.hr/www.edicija/LinkedDocuments/NCERT-PUBDOC-2010-09-311.pdf>, pristupljeno 14.2.2020.

14. *Statista Research Department*, 2015 i 2016

url: <https://www.statista.com/statistics/680920/distribution-of-mobile-banking-usage-in-selected-european-countries-by-age/>, pristupljeno 14.2.2019.

15. Solomon, M., 2015., *Omnichannel Customer Experience: Expert Systems, 360 Degree Views And AI*, Forbes

url: <https://www.forbes.com/sites/micahsolomon/2015/04/08/omnichannel-customer-experience-how-a-360-degree-view-of-customer-care-can-help/#58bbbf8b764>, pristupljeno 16.2.2020.

## 9. DODACI:

### ANKETNI UPITNIK:

#### Identifikacija obilježja i motivi korisnika mobilnog bankarstva

Poštovani, hvala Vam što ćete sudjelovati anketi za potrebe izrade diplomskog rada na Sveučilištu Sjever, odjel Odnosi s javnostima.

Upitnik je u potpunosti anonim i za njegovo ispunjavanje će Vam biti potrebno najviše 7 minuta.

Red. Br. Anketno pitanje

1 Spol

- M
- Ž

2 Koliko imate godina

- 18-30
- 31-40
- 41-50
- 51-60
- 60 +

3 Koji je Vaš radni status

- Zaposlen/a
- Nezaposlen/a
- Student/ica
- Mirovina
- Ostalo

4 Stupanj obrazovanja

- Osnovna škola
- Srednja škola
- VŠS/Baccalaureate

- VSS
- Doktorat, poslijediplomski studij

5 Osobni prihodi

- Do 4.000 kn
- Od 4.001 kn do 6.000 kn
- Od 6.001 kn do 8.000 kn
- Od 8.001 kn do 10.000 kn
- Iznad 10.000 kn

6 Koristite li usluge mobilnog bankarstva

- Da
- Ne

Ako je odgovor na prethodno pitanje NE, molim Vas odaberite razlog zbog kojeg

7 ne koristite mobilno bankarstvo

- Ne posjedujem pametni telefon
- Nemam povjerenja u mobilno bankarstvo
- Postojeće mobilno bankarstvo u svojoj banci ne koristim jer je previše komplicirano
- Mobilno bankarstvo ne koristim jer teško koristim ekran na dodir/ne vidim dovoljno dobro sitna slova i brojke
- Mobilno bankarstvo ne koristim već odlazim u banku iz razloga što više vjerujem u osobni kontakt
- Nešto drugo, što: \_\_\_\_\_

8 Koje od sljedećih usluga su vas motivirale za korištenjem mobilnog bankarstva

Odgovore ocijenite ocjenom od 1 do 5, s time da je ocjena 1 najmanja moguća ocjena, a ocjena 5 najveća moguća ocjena

|  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| Plaćanje računa                            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Uvid u stanje tekućeg/deviznog/žiro računa | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Uvid u stanje štednje                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Uvid u stanje kreditnih kartica            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

|                                 |   |   |   |   |   |
|---------------------------------|---|---|---|---|---|
| Uvid u stanje kredita           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Uvid u sve nove bankovne ponude | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

U kojoj mjeri fizički odlazite u banku otkad koristite mobilno bankarstvo

9 (odaberite jedan odgovor):

- Otkad imam mobilno bankarstvo nisam niti jednom imao potrebu ići u banku
- Otkad imam mobilno bankarstvo u banku sam odlazio/la svega nekoliko puta isključivo radi poslova koji se nisu mogli odraditi putem mobilnog bankarstva
- Otkad imam mobilno bankarstvo odlasci u banku su mi se smanjili za više od 50%
- Otkad imam mobilno bankarstvo u jednakoj mjeri odlazim u banku kao što sam odlazio/la i prije

10 Ako imate Internet bankarstvo, u kojoj mjeri ga koristite otkad imate mobilno bankarstvo (odaberite jedan odgovor) (ako nikada niste koristili Internet bankarstvo, preskočite ovo pitanje)

- Otkad imam mobilno bankarstvo nisam niti jednom koristio Internet bankarstvo
- Otkad imam mobilno bankarstvo Internet bankarstvo sam koristio/la svega nekoliko puta isključivo radi poslova koji se nisu mogli odraditi putem mobilnog bankarstva
- Otkad imam mobilno bankarstvo Internet bankarstvo koristim minimalno 50% rjeđe nego prije
- Otkad imam mobilno bankarstvo u jednakoj mjeri koristim Internet bankarstvo kao i prije

11 Uslugu mobilnog bankarstva koristim zato što:

Ocijenite u kojoj mjeri se slažete ili ne slažete sa sljedećim tvrdnjama. Zaokružite jednu od ponuđenih ocjena.

Ocjene: 1 - U potpunosti se ne slažem, 5 - U potpunosti se slažem

U svakom trenutku imam uvid u stanje vlastitih računa

1 2 3 4 5

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| Smatram da je mobilno bankarstvo najsigurniji način plaćanja računa         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Plaćanje putem mobilnog bankarstva mi štedi vrijeme i novac                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Važno mi je da je bankovna usluga dinamična i fleksibilna                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Zbog korištenja mobilnog bankarstva dobivam personalizirane bankovne ponude | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Želim što manje fizički odlaziti u banku                                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Ljudski kontakt kod obavljanja bankovnih poslova mi nije bitan              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**12 Kada se radi o sigurnosti korištenja mobilnog bankarstva:**

Ocijenite u kojoj mjeri se slažete ili ne slažete sa sljedećim tvrdnjama. Zaokružite jednu od ponuđenih ocjena.

Ocjene: 1 - U potpunosti se ne slažem, 5 - U potpunosti se slažem

|  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| Sigurnost mojih računa mi je na prvom mjestu i zato koristim mobilno bankarstvo                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Bankovne transakcije putem mobilnog bankarstva su sigurnije od transakcija putem Internet bankarstva | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Smatram da su sve bankovne usluge jednako sigurne, pa tako i mobilno bankarstvo                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Sigurnost korištenja bankovnih usluga mi nije toliko bitna   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Nisam nikad razmišljao/la o pitanju sigurnosti korištenja mobilnog bankarstva                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Vjerujem da banke dovoljno brinu o sigurnosti mobilne aplikacije                                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Pri korištenju mobilne aplikacije često razmišljam o sigurnosti                                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

**13 Kada se radi o fleksibilnosti korištenja mobilnog bankarstva:**

Ocijenite u kojoj mjeri se slažete ili ne slažete sa sljedećim tvrdnjama. Zaokružite jednu od ponuđenih ocjena.

Ocjene: 1 - U potpunosti se ne slažem, 5 - U potpunosti se slažem

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| Važno mi je da u svakom trenutku 0-24 mogu saznati stanje svojih računa                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Važno mi je da u svakom trenutku 0-24 mogu saznati stanje svoje štednje/kreditnih kartica | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| Važno mi je da u svakom trenutku 0-24 mogu plaćati svoje račune   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Važno mi je da prilikom kupnje mogu na licu mjesta provjeriti imam li dovoljno sredstava na računu  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Važno mi je da prilikom kupnje na licu mjesta mogu provjeriti stanje na kreditnoj kartici   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Važno mi je da razne transakcije (npr. plaćanje računa) mogu obavljati u situacijama u kojima bih inače imao osjećaj da gubim vrijeme (npr. javni prijevoz, čekanje u čekaonici, čekanje u redu...) | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Važno mi je da za korištenje većine bankovnih usluga više ne moram ići u banku  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Važno mi je da za korištenje većine bankovnih usluga ne moram koristiti računalo  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

#### 14 Kada se radi o upravljanju vlastitim financijama

Ocijenite u kojoj mjeri se slažete ili ne slažete sa sljedećim tvrdnjama. Zaokružite jednu od ponuđenih ocjena.

Ocjene: 1 - U potpunosti se ne slažem, 5 - U potpunosti se slažem

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| Otkad imam mobilno bankarstvo puno bolje upravljam vlastitim financijama  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Primijetio/la sam kako trošim manje novaca otkad koristim mobilno bankarstvo  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Primijetio/la sam kako trošim više novaca otkad koristim mobilno bankarstvo   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Činjenica da u svakom trenutku 0-24 imam uvid u svoje račune pozitivno je promijenila moj način trošenja vlastitih novčanih sredstava           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Činjenica da u svakom trenutku 0-24 imam uvid u stanje svojih kreditnih kartica pozitivno je promijenila moj način korištenja kreditnih kartica | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Otkad koristim mobilno bankarstvo moja osobna potrošnja uopće se nije promijenila u odnosu na prijašnju potrošnju                               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Primijetio/la sam kako ažurnije plaćam svoje račune otkad imam mobilno bankarstvo   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

POPIS SLIKA:

Slika 1 Dijagrami centraliziranog i raspodijeljenog sustava..... 24

POPIS GRAFOVA:

Graf 1 Osobe koje su koristile mobilno bankarstvo u Europi u 2015. i 2016. godini po godinama  
..... 27

Graf 2 Internetska kupnja od 2009. do 2019. godine u Europi ..... 30

Graf 3 Spol ispitanika. Izvorno autorsko djelo. .... 39

Graf 4 Koliko imate godina?Izvorno autorsko djelo..... 40

Graf 5 Koji je Vaš radni status? Izvorno autorsko djelo..... 41

Graf 6 Stupanj obrazovanja. Izvorno autorsko djelo. .... 42

Graf 7 Osobni prihodi. Izvorno autorsko djelo. .... 43

Graf 8 Koristite li usluge mobilnog bankarstva? Izvorno autorsko djelo. .... 44

Graf 9 Ako je odgovor na prethodno pitanje NE, molim Vas odaberite razlog zbog kojeg ne  
koristite mobilno bankarstvo. Koristite li usluge mobilnog bankarstva? Izvorno autorsko djelo. 45

Graf 10 Starost ispitanika koji ne koriste mobilno bankarstvo. Izvorno autorsko djelo..... 46

Graf 11 Starost ispitanika koji ne koriste mobilno bankarstvo. Izvorno autorsko djelo..... 47

Graf 12 Usporedba stupnja obrazovanja i korištenja mobilnog bankarstva. Izvorno autorsko  
djelo..... 47

Graf 13 Koje od sljedećih usluga su Vas motivirale za korištenjem mobilnog bankarstva?  
Izvorno autorsko djelo..... 48

Graf 14 U kojoj mjeri fizički odlazite u banku otkad koristite mobilno bankarstvo? Izvorno  
autorsko djelo. .... 52

Graf 15 Ako imate internet bankarstvo, u kojoj mjeri ga koristite otkad imate mobilno  
bankarstvo? Izvorno autorsko djelo ..... 53

Graf 16 Uslugu mobilnog bankarstva koristim zato što: Izvorno autorsko djelo. .... 55

Graf 17 Kada se radi o sigurnosti korištenja mobilnog bankarstva: Izvorno autorsko djelo..... 60

Graf 18 Nisam nikad razmišljao/la o pitanju sigurnosti korištenja mobilnog bankarstva: Izvorno  
autorsko djelo. .... 61

Graf 19 Kada se radi o fleksibilnosti korištenja mobilnog bankarstva: Izvorno autorsko djelo... 65

Graf 20 Kada se radi o upravljanju vlastitim financijama: Izvorno autorsko djelo. .... 72

|   |    |
|---|----|
| Graf 21 Godine života ispitanika koji ne koriste mobilno bankarstvo Izvorno autorsko djelo. ... | 77 |
| Graf 22 Godine života ispitanika koji ne koriste mobilno bankarstvo Izvorno autorsko djelo. ... | 78 |

POPIS TABLICA:

|  |    |
|--|----|
| Tablica 1 Spol ispitanika. Izvorno autorsko djelo.....   | 39 |
| Tablica 2 Koliko imate godina? Izvorno autorsko djelo.....   | 40 |
| Tablica 3 Koji je Vaš radni status? Izvorno autorsko djelo. ....   | 40 |
| Tablica 4 Stupanj obrazovanja. Izvorno autorsko djelo.....   | 41 |
| Tablica 5 Osobni prihodi. Izvorno autorsko djelo. ....   | 42 |
| Tablica 6 Koristite li usluge mobilnog bankarstva? Izvorno autorsko djelo. ....  | 44 |
| Tablica 7 Ako je odgovor na prethodno pitanje NE, molim Vas odaberite razlog zbog kojeg ne koristite mobilno bankarstvo. Izvorno autorsko djelo..... | 45 |
| Tablica 8 Koje od sljedećih usluga su Vas motivirale za korištenjem mobilnog bankarstva? Izvorno autorsko djelo.....                                 | 48 |
| Tablica 9 Koje od sljedećih usluga su Vas motivirale za korištenjem mobilnog bankarstva? Izvorno autorsko djelo.....                                 | 49 |
| Tablica 10 Koje od sljedećih usluga su Vas motivirale za korištenjem mobilnog bankarstva? Izvorno autorsko djelo.....                                | 50 |
| Tablica 11 Plaćanje računa. Izvorno autorsko djelo. ....   | 50 |
| Tablica 12 Uvid u stanje tekućeg/deviznog/žiro računa. Izvorno autorsko djelo. ....  | 50 |
| Tablica 13 Uvid u stanje štednje. Izvorno autorsko djelo.....  | 50 |
| Tablica 14 Uvid u stanje kreditnih kartica Izvorno autorsko djelo. ....  | 51 |
| Tablica 15 Uvid u stanje kredita. Izvorno autorsko djelo. ....   | 51 |
| Tablica 16 Uvid u sve nove bankovne ponude. Izvorno autorsko djelo. ....   | 51 |
| Tablica 17 U kojoj mjeri fizički odlazite u banku otkad koristite mobilno bankarstvo? Izvorno autorsko djelo.....                                    | 52 |
| Tablica 18 Ako imate internet bankarstvo, u kojoj mjeri ga koristite otkad imate mobilno bankarstvo? Izvorno autorsko djelo. ....                    | 53 |
| Tablica 19 Uslugu mobilnog bankarstva koristim zato što: Izvorno autorsko djelo.....   | 54 |
| Tablica 20 Uslugu mobilnog bankarstva koristim zato što: Izvorno autorsko djelo.....   | 55 |
| Tablica 21 Uslugu mobilnog bankarstva koristim zato što: Izvorno autorsko djelo.....   | 56 |
| Tablica 22 U svakom trenutku imam uvid u stanje vlastitih računa. Izvorno autorsko djelo.....  | 56 |
| Tablica 23 Smatram da je mobilno bankarstvo najsigurniji način plaćanja računa. Izvorno autorsko djelo. ....   | 57 |

|   |    |
|---|----|
| Tablica 24 Plaćanje putem mobilnog bankarstva mi štedi vrijeme i novac. Izvorno autorsko djelo.....   | 57 |
| Tablica 25 Važno mi je da je bankovna usluga dinamična i fleksibilna. Izvorno autorsko djelo.   | 57 |
| Tablica 26 Želim što manje fizički odlaziti u banku. Izvorno autorsko djelo.....  | 57 |
| Tablica 27 Ljudski kontakt kod obavljanja bankovnih poslova mi nije bitan. Izvorno autorsko djelo.....  | 58 |
| Tablica 28 Zbog korištenja mobilnog bankarstva dobivam personalizirane bankovne ponude. Izvorno autorsko djelo.....                           | 58 |
| Tablica 29 Kada se radi o sigurnosti korištenja mobilnog bankarstva: Izvorno autorsko djelo. ..   | 59 |
| Tablica 30 Kada se radi o sigurnosti korištenja mobilnog bankarstva: Izvorno autorsko djelo ...   | 60 |
| Tablica 31 Kada se radi o sigurnosti korištenja mobilnog bankarstva: Izvorno autorsko djelo. ..   | 61 |
| Tablica 32 Sigurnost mojih računa mi je na prvom mjestu i zato koristim mobilno bankarstvo. Izvorno autorsko djelo.....                       | 62 |
| Tablica 33 Bankovne transakcije putem mobilnog bankarstva su sigurnije od transakcija putem internet bankarstva. Izvorno autorsko djelo. .... | 62 |
| Tablica 34 Smatram da su sve bankovne usluge jednako sigurne, pa tako i mobilno bankarstvo. Izvorno autorsko djelo.....                       | 62 |
| Tablica 35 Sigurnost korištenja bankovnih usluga mi nije toliko bitna. Izvorno autorsko djelo.  | 63 |
| Tablica 36 Nisam nikad razmišljao/la o pitanju sigurnosti korištenja mobilnog. bankarstva Izvorno autorsko djelo.....                         | 63 |
| Tablica 37 Pri korištenju mobilne aplikacije često razmišljam o sigurnosti. Izvorno autorsko djelo.....                                       | 63 |
| Tablica 38 Vjerujem da banke dovoljno brinu o sigurnosti mobilne aplikacije. Izvorno autorsko djelo.....                                      | 63 |
| Tablica 39 Kada se radi o fleksibilnosti korištenja mobilnog bankarstva: Izvorno autorsko djelo. ....   | 65 |
| Tablica 40 Kada se radi o fleksibilnosti korištenja mobilnog bankarstva: Izvorno autorsko djelo. ....   | 66 |
| Tablica 41 Kada se radi o fleksibilnosti korištenja mobilnog bankarstva: Izvorno autorsko djelo. ....   | 67 |
| Tablica 42 Važno mi je da u svakom trenutku 0-24 mogu saznati stanje svojih računa. Izvorno autorsko djelo. ....                              | 67 |
| Tablica 43 Važno mi je da u svakom trenutku 0-24 mogu saznati stanje svoje štednje/kreditnih kartica. Izvorno autorsko djelo.....             | 68 |

|  |    |
|--|----|
| Tablica 44 Važno mi je da u svakom trenutku 0-24 mogu plaćati svoje račune. Izvorno autorsko djelo.....  | 68 |
| Tablica 45 Važno mi je da prilikom kupnje mogu na licu mjesta provjeriti imam li dovoljno sredstava na računu. Izvorno autorsko djelo. ....  | 68 |
| Tablica 46 Važno mi je da prilikom kupnje na licu mjesta mogu provjeriti stanje na kreditnoj kartici. Izvorno autorsko djelo. ....   | 69 |
| Tablica 47 Važno mi je da razne transakcije (npr. plaćanje računa) mogu obavljati u situacijama u kojima bih inače imao osjećaj da gubim vrijeme (npr. javni prijevoz, čekaonica, čekaonica u redu...). Izvorno autorsko djelo. .... | 69 |
| Tablica 48 Važno mi je da za korištenje većine bankovnih usluga više ne moram ići u banku. Izvorno autorsko djelo.....   | 69 |
| Tablica 49 Važno mi je da za korištenje većine bankovnih usluga ne moram koristiti računalo. Izvorno autorsko djelo.....   | 70 |
| Tablica 50 Kada se radi o upravljanju vlastitim financijama: Izvorno autorsko djelo. ....  | 71 |
| Tablica 51 Kada se radi o upravljanju vlastitim financijama: Izvorno autorsko djelo. ....  | 73 |
| Tablica 52 Kada se radi o upravljanju vlastitim financijama: Izvorno autorsko djelo. ....  | 74 |
| Tablica 53 Otkad imam mobilno bankarstvo puno bolje upravljam vlastitim financijama. Izvorno autorsko djelo. ....  | 74 |
| Tablica 54 Primijetio/la sam kako trošim manje novaca otkad koristim mobilno bankarstvo. Izvorno autorsko djelo.....   | 75 |
| Tablica 55 Primijetio/la sam kako trošim više novaca otkad koristim mobilno bankarstvo. Izvorno autorsko djelo.....  | 75 |
| Tablica 56 Činjenica da u svakom trenutku 0-24 imam uvid u svoje račune pozitivno je promijenila moj način trošenja vlastitih novčanih sredstava. Izvorno autorsko djelo. ....   | 75 |
| Tablica 57 Činjenica da u svakom trenutku 0-24 imam uvid u stanje svojih kreditnih kartica pozitivno je promijenila moj način korištenja kreditnih kartica. Izvorno autorsko djelo. ....   | 76 |
| Tablica 58 Otkad koristim mobilno bankarstvo moja osobna potrošnja uopće se nije promijenila u odnosu na prijašnju potrošnju. Izvorno autorsko djelo. ....   | 76 |
| Tablica 59 Primijetio/la sam kako ažurnije plaćam svoje račune otkad imam mobilno bankarstvo. Izvorno autorsko djelo.....  | 76 |
| Tablica 60 Primijetio/la sam kako više štedim otkad imam mobilno bankarstvo. Izvorno autorsko djelo.....   | 77 |
| Tablica 61 Korelacija pitanja sigurnosti i fleksibilnosti mobilne aplikacije. Izvorno autorsko djelo.....  | 80 |