

# Mobilno bankarstvo na primjeru Privredne banke Zagreb d.d.

---

Dundović, Ivana

Undergraduate thesis / Završni rad

2021

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **The Polytechnic of Rijeka / Veleučilište u Rijeci**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:125:395271>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-08-02**



Repository / Repozitorij:

[Polytechnic of Rijeka Digital Repository - DR PolyRi](#)



**VELEUČILIŠTE U RIJECI**

Ivana Dundović

**MOBILNO BANKARSTVO NA PRIMJERU PRIVREDNE  
BANKE ZAGREB D.D.**

(završni rad)

Rijeka, 2021.



# **VELEUČILIŠTE U RIJECI**

Poslovni odjel

Stručni studij Poduzetništvo

## **MOBILNO BANKARSTVO NA PRIMJERU PRIVREDNE BANKE ZAGREB D.D.**

(završni rad)

**MENTOR**

Marina Rauker Koch, v. pred.

**STUDENT**

Ivana Dundović

MBS: 2423000110/17

Rijeka, srpanj 2021.

VELEUČILIŠTE U RIJECI

Poslovni odjel

Rijeka, 1. travnja 2021.

**ZADATAK**  
za završni rad

Pristupnici IVANI DUNDOVIĆ MBS: 2423000110/17

Studentici preddiplomskog stručnog studija Poduzetništvo izdaje se zadatak za završni rad – tema završnog rada pod nazivom:

**MOBILNO BANKARSTVO NA PRIMJERU  
PRIVREDNE BANKE ZAGREB D.D.**

*Sadržaj zadatka: Rad će sadržavati teorijski i praktični dio. U teorijskom dijelu obraditi pojam i razvoj elektroničkog bankarstva i opisati ga kroz primjer mobilne aplikacije koja je u uporabi u Privrednoj banci Zagreb d.d. U praktičnom dijelu provesti istraživanje (anketu) koje ispituje stavove ispitanika o zadovoljstvu i razlozima uporabe mobilnog bankarstva i njegovih značajki. Na kraju rada donijeti odgovarajuće zaključke.*

**Preporuka:**

Rad obraditi sukladno odredbama Pravilnika o završnom radu Veleučilišta u Rijeci.

Zadano: 1. travnja 2021.

Predati do: 15. rujna 2021.

**Mentorica:**



Marina Răuker Koch, v. pred.

**Pročelnica odjela:**



dr. sc. Anita Štilin, v. pred.

Zadatak primila dana: 1. travnja 2021.

  
Ivana Dundović

Dostavlja se:  
- mentorici  
- pristupnici  
- pročelnici

# IZJAVA

Izjavljujem da sam završni rad pod naslovom Mobilno bankarstvo na primjeru Privredne banke Zagreb d.d. izradila samostalno pod nadzorom i uz stručnu pomoć mentora Marine Rauker Koch.

Ivana Dundović

Ivana Dundović

## SAŽETAK

Osnovna je zadaća rada definirati mobilno bankarstvo i usko vezane pojmove te prikazati konkretne primjere primjene mobilnog bankarstva, s naglaskom na aplikaciju mobilnog bankarstva Privredne Banke Zagreb. S napretkom tehnologije i demografskih promjena, smanjuje se utjecaj i potreba za tradicionalnim bankarstvom te raste utjecaj mobilnog bankarstva. Prednosti mobilnog bankarstva su stalna dostupnost, jednostavnost, učinkovitost, manje naknade i ušteda vremena. U sklopu rada provedeno je istraživanje, te su se na temelju prikupljenih podataka analizirale dobivene spoznaje i izveli određeni zaključci o stupnju zadovoljstva potrošača mobilnim bankarstvom.

Ključne riječi: elektroničko bankarstvo, mobilno bankarstvo, Privredna banka Zagreb, percepcija korištenja usluga mobilnog bankarstva

## SADRŽAJ

<b>1. UVOD</b> .....	1
<b>2. ELEKTRONIČKO BANKARSTVO</b> .....	3
<b>2.1. Pojam i razvoj elektroničkog bankarstva</b> .....	3
<b>2.2. Vrste elektroničkog bankarstva</b> .....	7
<b>2.3. Internet bankarstvo</b> .....	8
<b>2.4. Mobilno bankarstvo</b> .....	11
<b>3. MOBILNO BANKARSTVO NA PRIMJERU PRIVREDNE BANKE ZAGREB D.D.</b> .....	17
<b>3.1. Općenito o Privrednoj banci Zagreb d.d.</b> .....	17
<b>3.2. Usluge digitalnog bankarstva Privredne banke Zagreb d.d.</b> .....	18
<b>3.3. Mobilno bankarstvo Privredne banke Zagreb d.d.</b> .....	19
<b>3.3.1. Ekran za prijavu u mobilnu aplikaciju</b> .....	21
<b>3.3.2. Početni ekran mobilne aplikacije</b> .....	22
<b>3.3.3. Istraži ponude</b> .....	22
<b>3.3.4. Računi</b> .....	22
<b>3.3.5. Plaćanje</b> .....	22
<b>3.3.6. GSM bonovi</b> .....	24
<b>3.3.7. Kartice</b> .....	24
<b>3.3.8. Štednja</b> .....	25
<b>3.3.9. Krediti</b> .....	25
<b>3.3.10. Ulaganja</b> .....	26
<b>3.3.11. Postavke</b> .....	26
<b>3.3.12. Moji dokumenti</b> .....	28
<b>3.3.13. Moje poruke</b> .....	28
<b>3.3.14. Moje ponude</b> .....	28
<b>3.3.15. Chat</b> .....	29



<b>4.1. Instrumenti i metode prikupljanja podataka .....</b>	<b>30</b>
<b>4.2. Interpretacija rezultata .....</b>	<b>32</b>
<b>5. ZAKLJUČAK .....</b>	<b>51</b>
<b>LITERATURA .....</b>	<b>52</b>
<b>POPIS KRATICA .....</b>	<b>54</b>
<b>POPIS TABLICA I GRAFIKONA .....</b>	<b>55</b>
<b>POPIS ILUSTRACIJA .....</b>	<b>56</b>
<b>PRILOZI .....</b>	<b>57</b>

## 1. UVOD

Gospodarstvo većine zemalja temeljilo se na gotovini kao načinu plaćanja, odnosno razmjeni novčanica i kovanica za robu i usluge. Međutim, zadnjih godina javlja se novi trend u načinu plaćanja i obavljanju financijskih transakcija, a to je e-bankarstvo, moderan i sofisticiran sustav plaćanja gdje se novčanice i kovanice pretvaraju u podatke koji se prenose uz pomoć satelitskih veza. To je rezultat ubrzanog tehnološkog napretka i razvoja na financijskom tržištu koje se sve više modernizira. E-bankarstvo tako postaje važan kanal distribucije za prodaju proizvoda i usluga. Pritom se kao dosad najmoderniji i najnoviji oblik elektroničkog bankarstva pojavljuje mobilno bankarstvo. Ono označava fleksibilan pristup bankarskim uslugama uz pomoć mobilne internetske tehnologije. Osnovna je karakteristika mobilnog bankarstva jednostavnost obavljanja većine bankovnih usluga neovisno o vremenu i prostoru. Mobilno bankarstvo, odnosno odgovarajuće aplikacije za pružanje bankarskih usluga ovise jedino o internetskoj vezi. Mobilne aplikacije postaju nov i učinkovit kanal distribucije bankovnih proizvoda i usluga. U suradnji s vanjskim partnerima banke razvijaju vlastite aplikacije putem kojih pružaju svojim klijentima personalizirano i pojednostavljeno iskustvo korištenja njihovih usluga. Tako mobilne aplikacije postaju važan faktor konkurentske prednosti na financijskom tržištu. U svrhu postizanja iste potrebno je da je aplikacija kvalitetna, jednostavna i funkcionalna te da su potrošači njome zadovoljni. U kolikoj su mjeri potrošači zadovoljni dostupnim uslugama mobilnog bankarstva osnovno je istraživačko pitanje ovog završnog rada koje će se ispitati anketom izrađenom putem platforme Google obrasci. Cilj je rada dobiti spoznaju o prednostima i manama mobilnog bankarstva. Na temelju rezultata istraživanja mogu se ponuditi preporuke za buduće bankovne aktivnosti povezane s daljnjim razvojem mobilnog bankarstva. Također, ovo istraživanje dobiva na važnosti jer je jedan od glavnih strateških ciljeva Europske Unije za period od 2021. do 2027. god. usmjeravanje na inovacije, digitalizaciju i gospodarsku preobrazbu. (Europa.eu n.d.)

Prethodna su istraživanja pokazala da su korisnicima mobilnog bankarstva temeljni faktori kvalitete jednostavnost i sigurnost korištenja mobilnih aplikacija za mobilno bankarstvo. (Starešinić, 2019.)

Prema tome, anketnim istraživanjem ispituje se percepcija ispitanika o mobilnom bankarstvu te se, između ostalog, mjeri jednostavnost korištenja, sigurnost, funkcionalnost i cjelokupno iskustvo korištenja aplikacija mobilnog bankarstva.

Rad se sastoji od 3 glavna dijela. U prvom dijelu pod naslovom “Elektroničko bankarstvo” dat će se definicija elektroničkog bankarstva i istražiti će se vrste elektroničkog bankarstva, a poseban

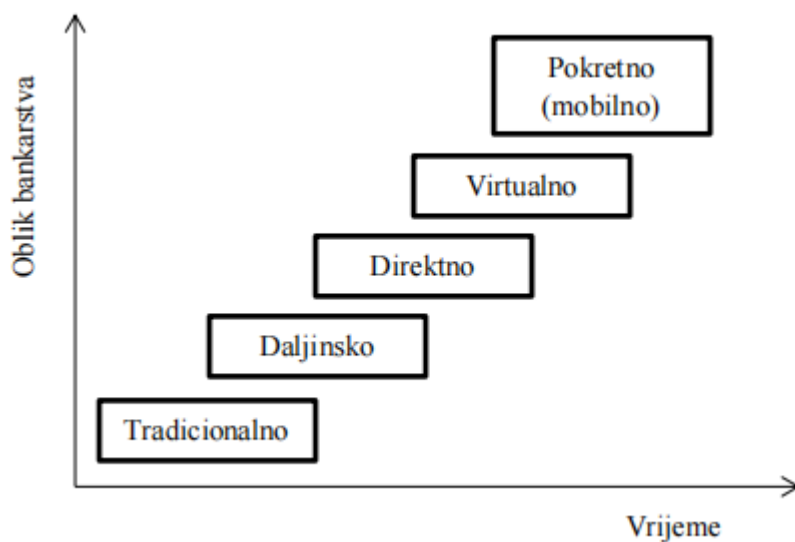
naglasak stavit će se na internet i mobilno bankarstvo. Sljedeći je naslov “ Mobilno bankarstvo na primjeru Privredne banke Zagreb d.d.” kojim se prikazuje primjena mobilnog bankarstva na konkretnom primjeru, tj. na primjeru Privredne banke Zagreb. Osim što će se u ovom dijelu iznijeti općenite činjenice o spomenutoj banci, prikazat će se sve usluge digitalnog bankarstva koje Privredna banka Zagreb obuhvaća i nudi potrošačima, s naglaskom na uslugu mobilnog bankarstva. Zadnji je naslov “Analiza korištenja usluga mobilnog bankarstva” kojim će se, uz pomoć izrađene ankete, ispitati sveukupno zadovoljstvo korištenja mobilnog bankarstva.

## 2. ELEKTRONIČKO BANKARSTVO

### 2.1. Pojam i razvoj elektroničkog bankarstva

Elektroničko ili e-bankarstvo podrazumijeva pružanje bankarskih proizvoda i usluga elektroničkim putem. Nastanak e-bankarstva veže se za osamdesete godine prošlog stoljeća, a tada su prvi oblici elektroničkog bankarstva bili telefonsko bankarstvo i automatski bankomati (*eng.* automated teller machine/ATM). No, pravi razvoj e-bankarstva započinje razvojem interneta, odnosno World Wide Web-a (WWW). Na sljedećoj slici prikazane su faze razvoja e-bankarstva, točnije bankarskih usluga. (Panian, Ž., Strugar, I., 2013.)

Slika 1 Evolucija oblika bankarstva



Izvor: Panian, Ž., Strugar, I., 2013.

Prvi se oblik bankarstva naziva tradicionalno bankarstvo koje podrazumijeva obavljanje svih novčanih transakcija unutar prostorija banke. Daljinsko bankarstvo uvodi mogućnost obavljanja svih transakcija na daljinu putem bankomata ili računalnih terminala. Sljedeći je pojava direktnog bankarstva koje je omogućilo klijentima samostalno obavljanje bankarskih poslova pomoću posebnih računalnih softvera, a koji su se ranije odvijali samo putem banki i uz pomoć bankarskih djelatnika. Sljedeći je oblik virtualno bankarstvo koje se prvo počinje koristiti internetom kao kanalom za distribuciju bankarskih usluga. Posljednja je faza razvoja bankarstva pokretno ili mobilno bankarstvo koje se

pojavljuje u 21. stoljeću, a karakterizira ga korištenje mobilnih telefona u svrhu izvršavanja i korištenja bankovnih usluga. (Panian, Ž., Strugar, I., 2013.)

Pojavom e-bankarstva bankarsko tržište postaje dinamičnije, a konkurentsku prednost sve je teže ostvariti i održati. Naime, potrošačima su banke i njihove usluge dostupne jednim klikom miša. Kupci u svakom trenutku mogu usporediti različite banke, vidjeti koja im najviše odgovara i u nekoliko klikova promijeniti banku, bez odlaženja u poslovnicu i silne dokumentacije. Zbog mnogih koristi koje elektroničko bankarstvo nudi, banke su usmjerile svoj fokus na opsežnu informatizaciju i elektroničke operacije. Elektronička dostava bankarskih usluga postala je idealna za zadovoljavanje potreba kupaca i izgradnju odnosa s istima. Banke sve više ulažu u tehnologiju jer je ona vrlo važan čimbenik konkurentnosti na tržištu. (Starešinić, 2019.)

Razvoj e-bankarstva predstavlja prijatnu tradicionalnom bankarstvu i bankarskim poslovnicama. Određeni stručnjaci predviđaju potpuni nestanak banke kakve poznajemo do 2034. god. Tzv. “smrt banaka” fenomen je koji bi se mogao ostvariti u skoroj budućnosti, a sa sobom bi mogao donijeti niz prednosti poput manjih troškova poslovanja, prostorne neograničenosti te povećane globalizacije, ali i nedostataka kao povećanje stope nezaposlenosti. (Aitken, 2021.)

E-bankarstvo toliko je uznapredovalo da se više obavljanje pojedinih financijskih usluga ne može zamisliti bez instrumenata elektroničkog bankarstva. Primjerice, prema istraživanju “The Nilson Report” u svijetu je 2018. godine provedeno 368,92 milijarde transakcija putem kreditnih kartica, ponajviše Visa. Rijetki danas ne koriste kreditne kartice, automatske bankomate i ostale usluge e-bankarstva. Pored toga, e-bankarstvo je važan instrument globalizacije poslovanja i širenja na međunarodno tržište. Samoposlužno bankarstvo, kako ga mnogi zovu jer daje mogućnost samostalnog obavljanja bankarskih usluga bez odlaska u banku i pomoći bankarskih djelatnika, pospješuje proces financijske globalizacije jer otvara vrata novim, digitalnim načinima isporuke bankarskih proizvoda i usluga. Banke nisu više ograničene radom samo u svom mjestu nastanka, već uz pomoć digitalnih platformi i Interneta imaju mogućnost proširiti svoje poslovanje i plasirati svoje proizvode i usluge diljem svijeta. (Bruža, Latkovich, 2020.)

Tablica 1 Prednosti i izazovi elektroničkog bankarstva sa stajališta potrošača

PREDNOSTI	IZAZOVI
<ul style="list-style-type: none"><li>● ušteda vremena</li><li>● cjenovna pristupačnost</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● ugroza povjerljivosti, integriteta i</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>● vremenska i prostorna neograničenost</li> <li>● dostupnost informacija</li> <li>● efikasnije upravljanje novcem</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● autentičnosti</li> <li>● nedostatak sigurnosti i nepovjerenje u nove tehnologije</li> </ul>
---	--

Izvor: Obrada autorice prema Milanović, Glavan, Čibarić, 2015.

Kada promatramo korištenje e-bankarstva sa stajališta potrošača kao glavna korist izdvaja se ušteda vremena automatizacijom bankarskih aktivnosti i uvođenjem jednostavnih alata za upravljanje novcem. Potrošači sada imaju mogućnost obaviti određene transakcije u samo nekoliko minuta, pa čak i sekundi. Ostale prednosti jesu (Milanović, Glavan, Čibarić, 2015.):

1. **Smanjenje troškova korištenja bankarskih proizvoda i usluga.** Automatizacijom bankarskih aktivnosti, one ujedno postaju i jeftinije. Njihova brojnost i niski troškovi implemetacije u poslovanje rezultirali su niskom cijenom za potrošače.
2. **Vremenska i prostorna neograničenost,** s obzirom da se bankarskim uslugama putem e-bankarstva može pristupiti bilo kada, 24 sata na dan, i bilo gdje, čak i iz udobnosti korisnikova doma.
3. **Dostupnost informacija.** U nekoliko klikova mišem klijenti mogu doći do informacija o svim svojim bankovnim računima, raspoloživom novcu, eventualnom dugu; kao i do informacija o samoj banci, njenom asortimanu, njenim konkurentima i sl.
4. **Efikasnije upravljanje novcem** jer e-bankarstvo omogućava pristup informacijama o raspoloživom iznosu, jednostavno podizanje gotovine na bankomatima, kupovinu putem interneta, slanje i primanje novca internetskim putem i sl. Potrošači imaju priliku organizirati svoje financije na brz i efikasan način.

Izazovi e-bankarstva su brojni, a neki od najvažnijih koji utječu na klijente jesu:

1. U poslovanju svake banke i njenog odnosa sa klijentima važni su **povjerljivost, integritet i provjera autentičnosti**, a putem elektroničkog bankarstva, posebice internet i mobilnog bankarstva, postoji rizik od gubljenja navedenih čimbenika jer se internet smatra nesigurnim kanalom komunikacije i prijenosa podataka. No, bitno je spomenuti da su banke, znajući da u pitanje mogu dovesti svoje poslovanje i odnos sa sa klijentima, vrlo stroge po tom pitanju.
2. **Nedostatak sigurnosti** prilikom obavljanja bankovnih usluga pomoću weba i nepovjerenje kupaca prema svemu što je novo, posebno prema novim tehnologijama. Kada je u pitanju njihov novac i osobni podaci klijenti su vrlo osjetljivi te nisu spremni prihvatiti rizik od zlouporabe podataka i krađe

imovine. Ovaj nedostatak utječe i na poslovanje banaka koje ulažu napore u marketing i uvjeravanje potrošača u sigurnost njihovih softvera.

Tablica 2 Prednosti i izazovi elektroničkog bankarstva sa stajališta banaka

PREDNOSTI	IZAZOVI
<ul style="list-style-type: none"> <li>● konkurentska prednost</li> <li>● smanjenje troškova</li> <li>● brza prilagodba dinamičkom okruženju</li> <li>● povoljno oglašavanje</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● nedostatak potrebnih sredstava</li> <li>● niska informatička pismenost potrošača</li> <li>● zahtjevnost zaštite</li> <li>● izazov javnih potpora</li> </ul>

Izvor: Obrada autorice prema Milanović, Glavan, Čibarić, 2015.

Prednosti elektroničkog bankarstva sa stajališta banaka jesu:

1. **Veća mogućnost ostvarivanja konkurentske prednosti** na financijskom tržištu. Kvalitetom usluga e-bankarstva banke se mogu diferencirati od konkurenata na tržištu, izdvojiti se u očima potrošača i steći zavidnu poziciju na tržištu.
  2. Kao i za potrošače, prelazak na elektroničko bankarstvo rezultira **smanjenjem troškova**. Dolazi do smanjenja operativnih troškova, posebice administrativnih jer se poslovanje digitalizira i većina se administrativnih poslova obavlja online.
  3. **Brza prilagodba promjenama na tržištu** posljedica su fleksibilnosti tehnologije i digitalizacije poslovanja. Tehnologija omogućava bankama brze i učinkovite reakcije na različite promjene na tržištu.
  4. **Internet je danas najkorišteniji kanal oglašavanja**. Mnoga ga poduzeća, pa tako i banke koriste u svom marketingu zbog vrlo niskih troškova oglašavanja te opsega publike, tj. korisnika interneta.
- S druge strane, nedostaci e-bankarstva sa gledišta banaka jesu:

1. **Nedostatak potrebnih sredstava** za implementaciju novih bankarskih tehnologija. Naime, mnoge manje razvijene zemlje nemaju uvjete u smislu infrastrukture, stručnjaka i potrebnih znanja za implementaciju instrumenata elektroničkog bankarstva.
2. **Niska informatička pismenost** česta je prepreka široj primjeni usluga e-bankarstva.

3. Nedostatak za potrošače vezan za **nesigurnost interneta**, ujedno je nedostatak za banke. E-bankarstvo zahtijeva visoku razinu zaštite kako bi banka uspješno zaštitila svoje poslovanje i klijente. Visoka zaštita podrazumijeva dodatne napore i ulaganja u sektor zaštite, posebice kada su u pitanju prekogranične transakcije.

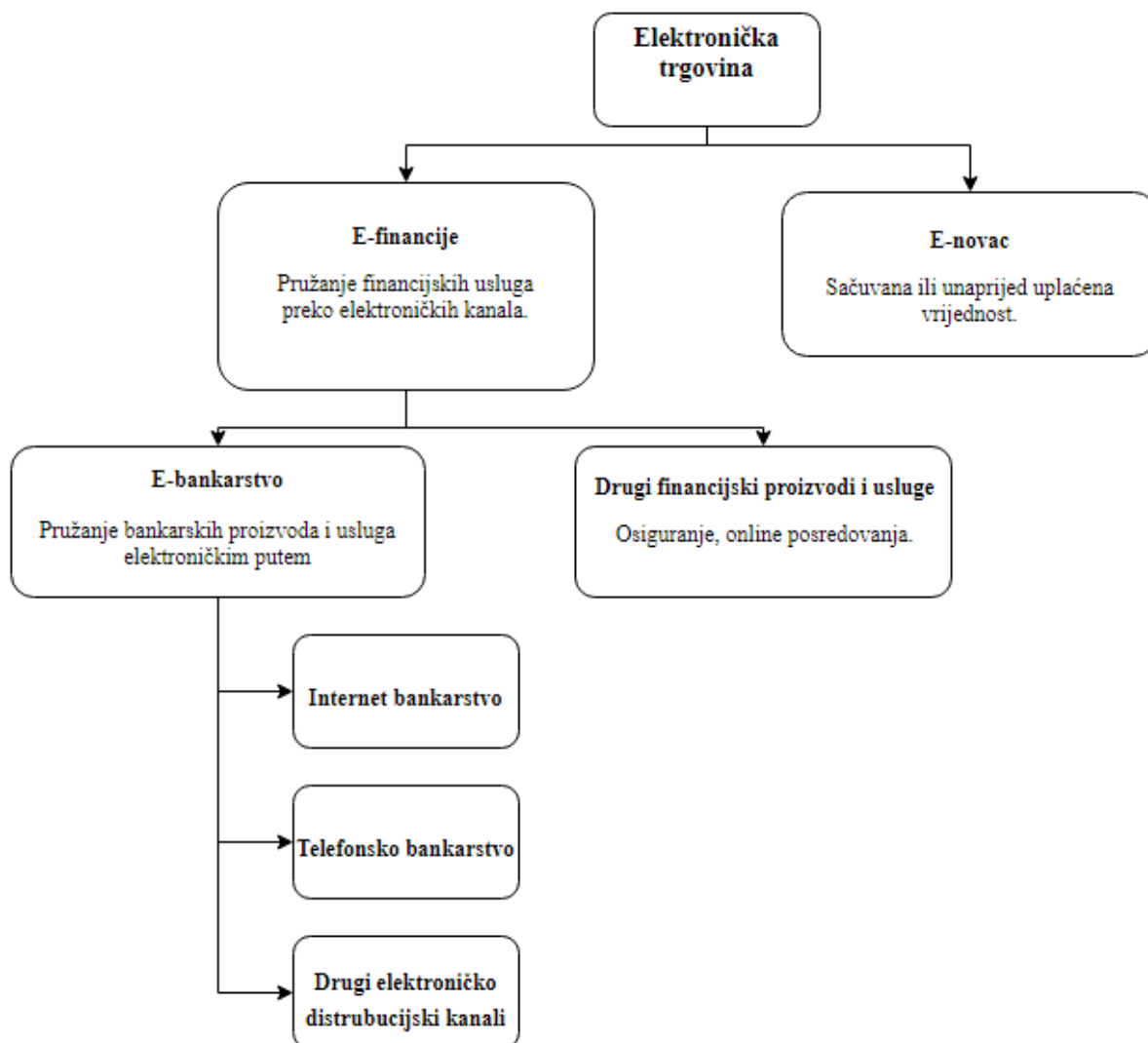
4. **Izazov jačanja javne potpore za implementaciju e-financijskih usluga.** Ukoliko država nema dovoljno financijskih sredstava za provedbu projekata e-bankarstva od ključne je važnosti suradnja privatnog i javnog sektora. (Milanović, Glavan, Čibarić, 2015.)

## 2.2. Vrste elektroničkog bankarstva

Elektroničko bankarstvo je širok pojam koji obuhvaća više vrsta elektroničko distribucijskih kanala. Podjela kreće od elektroničke trgovine ili e-trgovine (*eng.* e-commerce) koja se definira kao razmjena poslovnih informacija i izvršavanje poslovnih transakcija pomoću elektroničkih kanala. Elektronička se trgovina dijeli prvenstveno na e-financije i e-novac. E-financije podrazumijevaju elektroničko distribucijski kanal za pružanje svih vrsta financijskih usluga, dok se e-novcem smatra elektronički pohranjena novčana vrijednost. E-financije obuhvaćaju e-bankarstvo i druge financijske proizvode ili usluge poput osiguranja ili online posredovanja. U elektroničko bankarstvo spadaju internet, telefonsko i mobilno bankarstvo. Telefonsko bankarstvo ili “tele” bankarstvo (*eng.* Telephone banking) opisuje se kao korištenje bankovnih usluga putem fiksnog telefona i razgovora sa bankarskim djelatnikom, dok će se o internet i mobilnom bankarstvu govoriti kasnije u disertaciji. U nastavku je dan dijagram prikaz položaja elektroničkog bankarstva unutar elektroničke trgovine. (Chavan, 2013.)



Slika 2 Dijagram podjele elektroničke trgovine



Izvor: Chavan, 2013.

### 2.3. Internet bankarstvo

Ključan čimbenik za opstanak i razvoj svakog poduzeća je internet, bez njega gotovo niti jedno poduzeće danas ne može opstati. Internet je posebice važan u radu banaka čije se poslovanje većim dijelom temelji na poslovima za čije su funkcioniranje potrebni kvalitetna internetska veza i sigurni softveri. Internet bankarstvo (*eng.*Cyber Banking) predstavlja obavljanje bankarskih aktivnosti putem interneta, sa bilo kojeg mjesta na svijetu. Nastanak internet bankarstva vezan je uz

pojavu tzv. Homelink-a, internetskog bankovnog servisa kojemu se može pristupiti putem telefona i televizora. Homelink je 80-ih godina omogućavao pristup bazi financijskih podataka te podršku korisnicima. Homelink se smatra temeljem internet bankarstva kakvog danas poznajemo. (Brčić, 2018.)

Internet bankarstvo se danas vrlo brzo razvija. Naime, ono je najjeftiniji oblik bankarskih usluga, dostupan 24 sata dnevno, praktičan i jednostavan za korištenje bez geografske limitiranosti. Svi navedeni čimbenici pogoduju ubrzanom razvoju internet bankarstva u cijelom svijetu. Pozitivne strane internet bankarstva primjećuju i potrošači koji diljem svijeta koriste različite bankarske usluge putem globalne mreže, no elementi koji često sputavaju potrošače od korištenja internet bankarstva i u određenoj mjeri usporavaju njegov razvoj jesu privatnost i sigurnost. Nepovjerenje potrošača u ovakvu vrstu bankarskih usluga leži upravo u nedovoljnoj zaštiti privatnih podataka potrošača i mogućnosti krađe istih. Međutim, to je jedan od glavnih mitova u koje vjeruje većina potrošača. Naime, većina banaka ima utemeljene snažne i sigurne softvere za zaštitu podataka i sprječavanje krađe. Ipak, potrošači vođeni svojom intuicijom i svojevrsnim strahom za osobne i financijske podatke često bježe od korištenja takve vrste usluga. Banke u okviru internet bankarstva svojim klijentima pružaju niz usluga, od virtualnih poslovnica do otvaranja računa. Uz to, većina je usluga i besplatna. Provizije za otvaranje i održavanje računa jesu minimalne i cjenovno pristupačne. U svakom slučaju, internet bankarstvo je ekonomičnije, efikasnije i brže od tradicionalnog bankarstva. Tradicionalno bankarstvo podrazumijeva čekanje u redovima, trošenje dragocjenog vremena i ispunjavanje prekomjerne administracije radi korištenja i najmanjih bankarskih usluga. Inovacijama u poslovanju banke privlače sve više korisnika.

Kao i kod drugih oblika elektoničkog bankarstva, glavna prednost je vremenska dostupnost. Internet "bankama" korisnik može pristupiti u bilo koje vrijeme, a one rade 24 sata na dan, 365 dana u godini. U tom smislu internet bankarstvo lakše je za organiziranje i održavanje od tradicionalnog bankarstva koje zahtijeva široku mrežu radnika, poslovni prostor i skupu opremu kako bi uspješno funkcioniralo. Uvođenjem internet bankarstva u poslovanje banaka složena mreža zaposlenika je pojednostavljena te su radnici efikasnije raspoređeni unutar poduzeća, smanjen je ili prenamijenjen poslovni prostor te je skupa oprema zamijenjena jeftinijom i efikasnijom. Nakon što je internet bankarstvo preuzelo dio posla, zaposlenici su dobili mogućnost posvetiti se relevantnim poslovima i zadacima. Implementacija internet bankarstva smanjila je troškove održavanja kompleksne bankarske mreže, a samim time su i bankarske usluge postale jeftinije za potrošače. Uz vremensku dostupnost,

važna je i prostorna. Internet bankarstvo omogućilo je “odlazak” u banku iz korisnikovog doma. “Internet bankama” i širokom asortimanu bankarskih proizvoda i usluga dostupnih putem internet bankarstva moguće je pristupiti bilo gdje i bilo kada te ih to čini nezamjenjivom inovacijom koja predstavlja nov, moderan i efikasan način poslovanja banaka. Navedene prednosti predstavljaju dodatne vrijednosti za potrošače i omogućuju bankama stjecanje konkurentske prednosti na tržištu.

Glavnim nedostatkom internet bankarstva smatra se mogućnost zloupotrebe osobnih podataka korisnika i nedostatak sigurnosti poslovanja putem globalne mreže. Internet je svima dostupna globalna podatkovna mreža te je kao takva izložena mnogim nezakonitim radnjama, zloupotrebi i hakerima. Kako bi zaštitile sebe i svoje korisnike, banke razvijaju kompleksne sustave za zaštitu i održavanje sigurnosti svih podataka kojima raspolažu. Rizik od krađe podataka prisutan je i u drugim dijelovima e-bankarstva. Trenutno su aktuelni tzv. “skimmeri”, elektronički uređaji nezakonito postavljeni na bankomatima, a koji služe za krađu podataka sa bankovnih kartica. (Rukavina, 2018.) Rizik od kriminalnih radnji vezanih za bankarske usluge postoji i u tradicionalnom i internet bankarstvu, no potrošači su iz straha prema novom i digitalnom stvorili odbojnost prema internet bankarstvu ili bilo kakvim sličnim poslovima na globalnoj mreži. (Analitičar, 2014.)

Tablica 3 Prednosti i nedostaci internet bankarstva

PREDNOSTI	NEDOSTACI
<ul style="list-style-type: none"> <li>● vremenska i prostorna neograničenost</li> <li>● olakšano poslovanje</li> <li>● brzo obavljanje transakcija</li> <li>● niska cijena</li> <li>● dostupnost širokog asortimana bankarskih proizvoda i usluga</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● nesigurnost korištenja</li> <li>● mogućnost zloupotrebe podataka</li> </ul>

Izvor: Obrada autorice prema Analitičar, 2014.

Internet bankarstvo sve je traženije u svijetu te ima sve veći značaj. Posebice je popularno kod mlađe generacije u dobi od 18 do 29 godina. (Fox, 2013.) Generacija Z odrasla je na tehnologiji, internetu i društvenim mrežama. Od malih nogu ova generacija imala je sve tražene informacije na jednom mjestu i dostupne u samo nekoliko klikova. Cilj je generacije Z obavljati što više poslova na

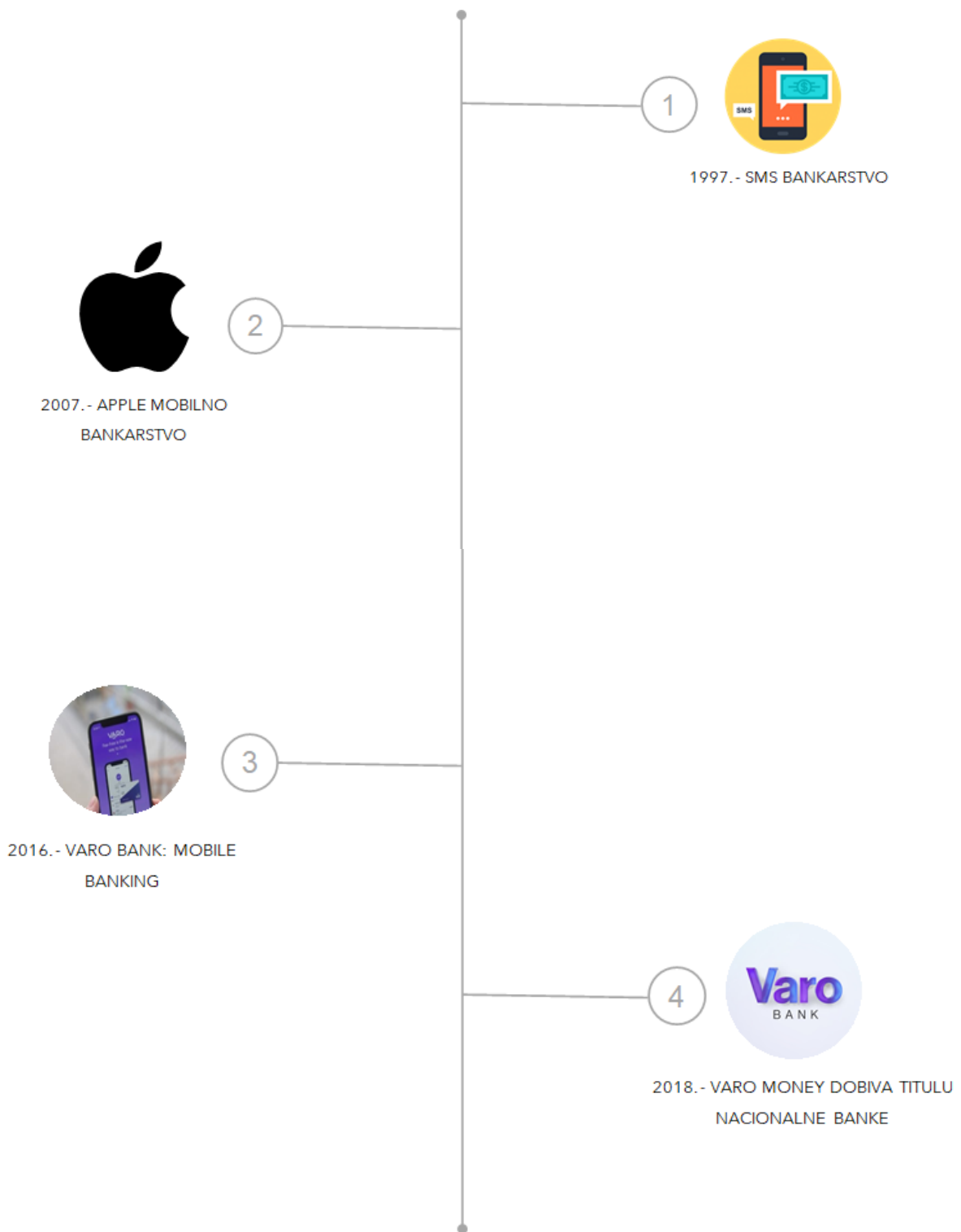
što jednostavniji i brži način, pa su tako upoznati i sa internet bankarstvom koje zadovoljava sve njihove kriterije. (Fistrić, 2019.)

## 2.4. Mobilno bankarstvo

Mobilno bankarstvo ili m-bankarstvo (*eng.* *mbanking*) posljednji je oblik bankarstva nastao u 21. stoljeću, a definira se kao oblik elektroničkog bankarstva koji osigurava pristup bankovnim uslugama pomoću pametnog telefona, tableta ili prijenosnog računala. 21. stoljeće razdoblje je brzog usvajanja novih tehnologija, pogotovo u razvijenim zemljama, stoga je mobilno bankarstvo uspješno pronašlo svoju ulogu u tehnološkoj modernizaciji poslovanja. (Starešinić, 2019.)

Razvoj mobilnog bankarstva započinje 1997. godine kada je lansirana prva usluga mobilnog bankarstva, a to je Short Message Service (SMS) bankarstvo. 2007. godine prvu uslugu mobilnog bankarstva ponudio je proizvođač pametnih telefona Apple Inc., nakon te se inovacije *mbanking* počinje naglo razvijati i postaje vrlo uspješan trend korištenja bankovnih usluga. Sve više banaka u suradnji sa proizvođačima pametnih telefona nastoji razviti najbolje rješenje za implementaciju aplikacija za mobilno bankarstvo. U toj je namjeri prva uspjela tvrtka Varo Money koja 2016. god. na tržište plasira najpotpunije rješenje, aplikaciju *Varo Bank: Mobile Banking*. 2018. god. Varo Money postaje prvi pružatelj FinTech (korištenje novih tehnologija u industriji financijskih usluga) usluga koji je dobio status nacionalne banke. Mobilno se bankarstvo danas smatra jednim od najvažnijih kanala prijenosa novca putem banaka. (Varo Bank, 2018.)

Slika 3 Vremenska crta razvoja mobilnog bankarstva



Izvor: Obrada autorice prema Varo Bank, 2018.

Tri su osnovne kategorije usluga koje pruža mobilno bankarstvo:

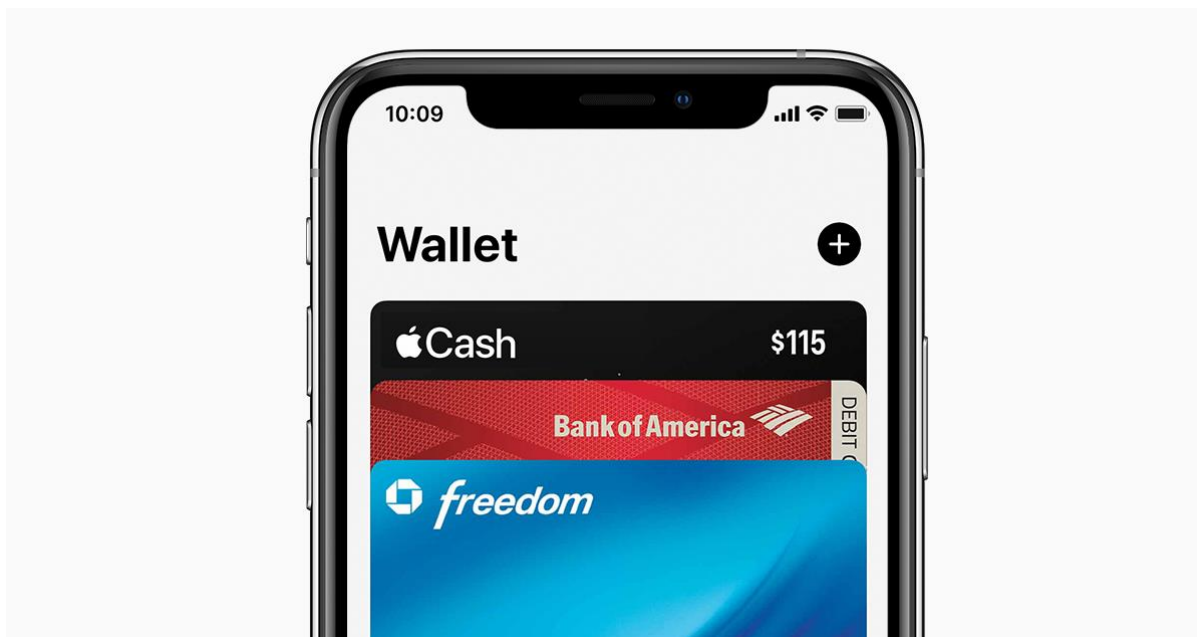
1. **SMS bankarstvo** korisnicima omogućuje obavljanje određenog, manjeg broja, usluga putem mobilnog uređaja korištenjem SMS poruka. Putem SMS poruka klijenti mogu dobiti informacije o svom računu te ih pružatelji usluga, banke, mogu pravovremeno upozoravati o npr. nepodmirenom dugu ili prekoračenju sredstava. Usluga ne zahtijeva posjedovanje pametnog telefona, stoga ju najviše koristi populacija starije životne dobi koja se ne koristi novim tehnologijama.
2. **Mobilni web preglednik** omogućava pristup modificiranim verzijama bankarskih web stranica.
3. **Bankovne aplikacije** za pametne telefone danas su najpopularnija usluga mobilnog bankarstva. Za korištenje zahtijevaju pametni telefon i odgovarajuću aplikaciju instaliranu na mobitelu. Vrsta aplikacije ovisi o banci u kojoj je korisnik klijent. Najpopularnije mbanking aplikacije u Hrvatskoj jesu *Pbz mobilno bankarstvo* Privredne banke Zagreb, *George Erste* banke, *M-zaba* Zagrebačke banke te *Mbanking* OTP banke. (Brčić, 2018; Moj-bankar.hr, 2020.)

Usluge mobilnog bankarstva jesu:

1. **Mobilno plaćanje**, koje omogućava plaćanje roba i usluga putem elektroničkih automata ili POS uređaja bez uporabe kartica ili gotovine. Za ovu se uslugu još primjenjuju izrazi mobilni/digitalni novac ili novčanik. Za korištenje mobilnog plaćanja razvijene su posebne mobilne aplikacije, a najpoznatije su među njima Apple Wallet, Google Pay Send, Paypal i Alipay. One su dale znatan doprinos u razvoju mobilnog/digitalnog novčanika. Plaćanje je uvelike pojednostavljeno te je jednostavno pomoću telefonskih brojeva i računa elektroničke pošte omogućeno plaćanje u trgovinama, plaćanje na internetu, plaćanje unutar aplikacija, korištenje nagradnih kupona, slanje i primanje novca, plaćanje prijevoza, uplate i isplate između fizičkih osoba bez naknada i slično. Pojava digitalnog novca snažno utječe na pad cijena u smislu financijskih transakcija. Pritom se razlikuju dvije vrste transakcija:

- a) C2B/B2C ili transakcije između trgovca i korisnika usluge prilikom čijeg izvršenja posreduju banke ili telekomunikacijski operateri
- b) P2P ili transakcije između dva korisnika.

Slika 4 Primjer izgleda aplikacije za mobilno plaćanje: Apple Wallet



Izvor: Bajtbox, n.d.

2. **Pružanje informacija** o računu (stanje računa, raspoloživi iznosi, stanje izvršenih i budućih naloga, dugovima, minusima...), kreditima, štednjama; ali i o općenitim podacima o pružatelju usluga (banka), kamatnim stopama, valutnim tečajevima, asortimanu bankarskih proizvoda i usluga i mnoge druge.

3. **Obavješćavanje** korisnika o određenim prethodno navedenim informacijama putem SMS-a ili notifikacija na pametnim telefonima. Korisnik ima mogućnost personalizacije istih.

4. **Plaćanje računa** je uz digitalni novčanik jedna od najefikasnijih usluga m-bankarstva. Ova usluga omogućava plaćanje računa bez odlaska u poslovnicu banke i uz znatno jeftinije naknade.

5. **Slanje ili primanje novca** na račun u samo nekoliko klikova. *KEKS Pay* aplikacija Erste banke danas je vrlo popularna, a omogućuje slanje i primanje novca na temelju upisanog željenog iznosa i odgovarajućeg bankovnog računa. Jednostavna je i praktična jer zahtjeva upisivanje samo dva navedena podatka, dok ostale aplikacije zahtjevaju više podataka poput modela plaćanja, imena i prezimena, adrese i slično. (Starenišić, 2019.)

Ovo je bio pregled najvažnijih usluga m-bankarstva, a slijede njegove prednosti i nedostaci.

Prednosti su m-bankarstva brojne, a čine ih:

### 1. Vremenska i prostorna neograničenost

2. **Jednostavnost korištenja.** Mobilno je bankarstvo od svih oblika e-bankarstva najjednostavnije i najpraktičnije za koristiti.
3. **Brza kontrola svih transakcija** s obzirom da korisnici mogu u bilo kojem trenutku i bilo gdje pristupiti svojem bankovnom računu ili ostalim potrebnim informacijama, potrebno je samo da uz sebe imaju svoj pametni telefon, tablet ili prijenosno računalo.

Nedostacima se mobilnog bankarstva smatraju:

1. **Sigurnost i privatnost.** Ranije spomenuti problem sa ugrozom sigurnosti i privatnosti klijenata provlači se kroz sve oblike e-bankarstva.
2. **Ovisnost o mobilnom signalu, mrežnoj dostupnosti i izdržljivosti baterije.** Osnovni preduvjeti za korištenje usluga mobilnog bankarstva jesu kvalitetna internetska mreža, dovoljan mobilni signal te o bateriji mobilnog uređaja. Ukoliko se mobitel ugasi ili nema signala i/ili mreže niti jedna se usluga mobilnog bankarstva ne može izvršiti. (Starešinić, 2019.)

Mobilno se bankarstvo često zna poistovjećivati s internet bankarstvom, no to su dva različita pojma, iako vrlo slična. Osnovne sličnosti i razlike ovih dviju vrsta bankarstava prikazane su na sljedećoj ilustraciji.

Slika 5 Sličnosti i razlike između mobilnog i internet bankarstva



Izvor: Obrada autorice prema Brčić, M., 2018. i Anon, n.d.



Obje vrste bankarstva nude podjednake usluge koje omogućuju korisnicima efikasnije upravljanje novcem te im se može pristupiti u bilo kojem trenutku i s bilo kojeg mjesta. Također, poslovanje obje vrste bankarstva zasniva se na internetu bez kojeg njihovo odvijanje ne bi bilo moguće. Temeljna je razlika u funkcijama i korisničkom sučelju. Funkcije internet bankarstva opsežnije su i brojnije, razlog tomu je veći kapacitet internet bankarstva od mbanking-a. Također, informacije, izbornici, ikone i prozori prilagođeni su veličini mobilnog uređaja, što znači da su kratki i sažeti, ali istovremeno razumljivi. Samim time je i njegovo korištenje jednostavnije. Autorizacija je također pojednostavljena mobilnim bankarstvom s obzirom da je SIM kartica pametnog telefona telefonskim brojem identificirana sa vlasnikom, tj. korisnikom usluge. Internet i mobilno bankarstvo razlikuju se i prema vrsti uređaja uz pomoć kojih funkcioniraju. Mbanking primjenjuje se na pametnim telefonima, tabletima i prijenosnim računalima, dok internet bankarstvo na stolnim ili prijenosnim računalima. (Brčić, M., 2018.; Anon, n.d.)

### **3. MOBILNO BANKARSTVO NA PRIMJERU PRIVREDNE BANKE ZAGREB D.D.**

#### **3.1. Općenito o Privrednoj banci Zagreb d.d.**

Privredna banka Zagreb d.d. (PBZ) osnovana je 1966. godine., dok dioničko društvo postaje 1989. god. Od svog osnutka ključan je čimbenik u hrvatskom gospodarstvu sa više od 1,6 mil. klijenata među kojima su pojedinci, mala i srednja poduzeća te velike tvrtke. PBZ je tehnološki visokorazvijena banka univerzalnog tipa koja nudi širok asortiman proizvoda i usluga putem 194 poslovnice i 770 bankomata diljem Hrvatske. Od 2007. godine PBZ djeluje unutar Intesa Sanpaolo Group, jedne od najvećih bankarskih grupa u Europi, sa sjedištem u Italiji, a koja broji oko 20 milijuna klijenata i djeluje u oko 40 zemalja svijeta. (TheBanks, n.d.).

PBZ Group ima titulu predvodnika u kartičnom poslovanju s oko 2,5 milijuna izdanih kartica i tržišnim udjelom u kreditnim karticama od oko 33%. Osim toga, aktivno sudjeluje u sufinanciranju hrvatskog gospodarstva i razvoju malog i srednjeg poduzetništva u Hrvatskoj. Koristeći moderne tehnologije poslovanja i razvijajući inovativne proizvode i usluge, PBZ banka je u samom vrhu hrvatskog bankarstva, uz Zagrebačku banku, OTP banku i Erste&Steiermaerkische bank. Promjena potrošačevih navika i općenita digitalizacija života potrošača navela je sva poduzeća, uključujući i banke, na prilagodbu novim zahtjevima tržišta. Uspjeh i konkurentna pozicija sada se mjere stupnjem inovacija i digitalizacije u poduzeću. Uspješna inovacijska strategija, posebice tehnološke inovacije, put su za isticanje u očima potrošača i među konkurencijom na tržištu. Poslovanje se mijenja i poprima virtualan oblik. Prateći trendove svjetskih banka i novonastale promjene na tržištu, PBZ nastoji većinu svog poslovanja temeljiti na digitalnim uslugama, pa se danas u PBZ-u više od 96% transakcija obavlja elektroničkim putem. PBZ digitalno bankarstvo obuhvaća kombinaciju internetskog i mobilnog bankarstva, a da je PBZ uspješan u implementaciji istih pokazuje činjenica da je PBZ prva poslovna banka u Hrvatskoj koja je uvela Google Pay (2018. god.) i Apple Pay (2019. god.). Danas je PBZ jedan od pionira digitalizacije bankarstva u Hrvatskoj. (Hrvatska gospodarska komora, n.d.).

### 3.2. Usluge digitalnog bankarstva Privredne banke Zagreb d.d.

Cilj je digitalnog bankarstva PBZ-a “Jednostavnije svakodnevno upravljanje financijama uz brojne mogućnosti personalizacije.” Prednosti su digitalnog bankarstva PBZ banke, kako navode na svojoj službenoj web stranici, dostupnost (bankarske su usluge dostupne bilo kada i bilo gdje), jednostavnost i personalizacija (mogućnost prilagodbe aplikacije vlastitim potrebama i željama). Digitalno bankarstvo PBZ-a uključuje:

1. **Apple Pay** je IOS platforma koja omogućuje brzo i sigurno beskontaktno plaćanje u različitim poslovnica prislanjanjem Apple uređaja (iPhone, Apple Watch, iPad...) na POS uređaj, pri čemu dolazi do izvršenja platne transakcije. Apple Pay postaje digitalna kartica unutar tzv. Apple Wallet-a, digitalnog novčanika tvornički ugrađenog na Apple uređajima pomoću kojeg fizička kartica, uz upisivanje potrebnih podataka za prijavu i bez potrebe odlaska u banku, postaje digitalna i dostupna u bilo kojem trenutku na Apple uređajima. Kartice koje podržava Apple Pay jesu Visa Inspire kartice tekućeg računa u kunama, Premium Visa kartice (Gold, Platinum, Infinite i Business Platinum) i PBZ Mastercard. Tehnologija pomoću koje Apple Pay funkcionira naziva se NFC tehnologija (*eng.* Near Field Communication), a odnosi se na bežičnu tehnologiju koja omogućuje komunikaciju dva ili više uređaja pomoću ugrađenog čipa. (Pavlović, 2012). Plaćanje Apple Pay-om zahtjeva postavljanje sigurnosne provjere za otključavanje i odobravanje transakcije, i to zaporkom, otiskom prsta, uzorkom ili skeniranjem lica. Klijent ima mogućnost virtualizirati svoju karticu na više uređaja, pri čemu se broj kartice zamjenjuje tokenom (jedinostveni identifikacijski broj); dok je na jednom Apple uređaju dostupno imati najviše 12 kartica. Za upotrebu navedene IOS platforme ne postoje naknade.
2. **Google Pay** je Android platforma slična prethodnoj, ima istu ulogu, no namijenjena je Android vrsti uređaja. Za razliku od Apple Pay, ova platforma ne podržava Visa Mastercard kartice.
3. **Internetsko bankarstvo** PBZ banke omogućava siguran pristup bankarskim uslugama bilo gdje i bilo kada. Za pristup ovoj usluzi minimalni su preduvjeti posjedovanje preglednika Google Chrome 4.0x, Mozilla Firefox 4.0x ili Internet Explorer 11x. Funkcionalnosti koje posjeduje PBZ internet bankarstvo jesu pregled stanja i prometa po računima, oročenim depozitima, kreditima i kreditnim karticama; pregled ponude štednje i investicijskih fondova; plaćanje u kunama ili eurima uz naknade povoljnije nego u poslovnici te ugovaranje online

PBZ usluga i proizvoda putem digitalnog potpisa (naziv usluge: #withSIGN). Usluga #withSIGN kvalificirani je digitalni potpis jednake pravne vrijednosti kao vlastoručni potpis. Prednosti su PBZ elektroničkog potpisa jednostavno ugovaranje proizvoda i usluga bez odlaska u banku, potpuna digitalnost procesa ugovaranja te ugovaranje bez papira, silnih dokumenata i komplicirane administracije. Jedinstvena usluga koju nudi internet bankarstvo je i #withCASH, podizanje gotovine na automatskim bankomatima bez kartice, uporabom jednokratnog koda. PBZ internetsko bankarstvo može se koristiti prijavom putem fizičkog čitača kartice, PBZ mTokena te opcijom #withKEY. Navedena opcija odnosi se na jednokratni mobilni token uz pomoć kojeg se mogu autorizirati transakcije internet bankarstva. Internetsko se bankarstvo, zajedno sa mobilnim, manifestira kroz PBZ mobilnu aplikaciju *Pbz mobilno bankarstvo* putem koje internet bankarstvo omogućuje i nadoplatu mobilnih uređaja bonovima. Moguća je nadopлата bona za mobilne telefone glavnih mobilnih operatera u Republici Hrvatskoj. Aplikaciju je moguće preuzeti na Google Play trgovini, AppStoreu, i Huawei AppGallery, dok je njena aktivacija moguća uz pomoć spomenutih usluga #withKEY, PBZmToken ili čitača kartice te odlaskom u PBZ poslovnicu gdje se izdaju registracijski kodovi; bez njih aktivacija i korištenje aplikacije nisu mogući. Usluga internet bankarstva obuhvaća i instant plaćanja, tj. brzo zadavanje i izvršenje naloga u kunama na transakcijske račune u drugim bankama.

4. **Pametna plaćanja** obuhvaćaju funkcije poput brzih plaćanja kontaktima iz imenika pametnog telefona (naziv usluge: #withPAY), plaćanje računa skeniranjem 2d bar koda, brzi prijenosi između računa (naziv usluge: Brzi prijenosi) i izvršavanje transakcija na temelju kontakata na mobilnom uređaju, odnosno sva beskontakna plaćanja putem pametnog telefona s Android ili IOS platformom.
5. **Mobilno bankarstvo** o kojem se detaljno govori u sljedećem poglavlju. (Privredna banka Zagreb, n.d.)

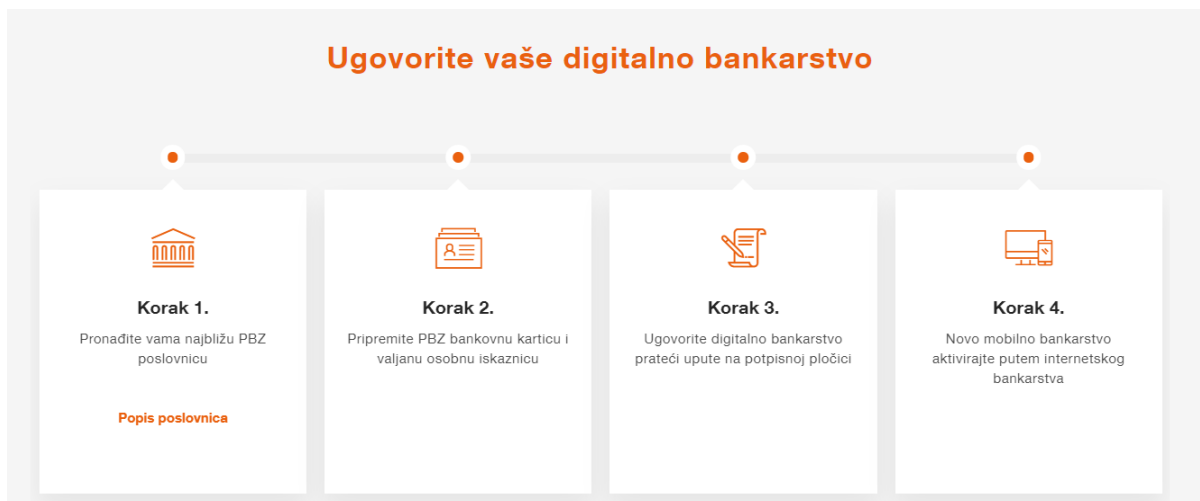
### 3.3. Mobilno bankarstvo Privredne banke Zagreb d.d.

Koraci za pristupanje usluzi PBZ mobilnog bankarstva:

1. Pronaći najbližu PBZ poslovnicu (popis poslovnica naveden je na web stranici PBZ-a)
2. Priložiti PBZ bankovnu karticu i valjanu osobnu iskaznicu

3. Ugovaranje digitalnog bankarstva uz pomoć djelatnika i potpisne pločice
4. Aktivacija mobilnog bankarstva putem internet bankarstva

Slika 6 Ugovaranje usluge



Izvor: Privredna banka Zagreb, n.d.

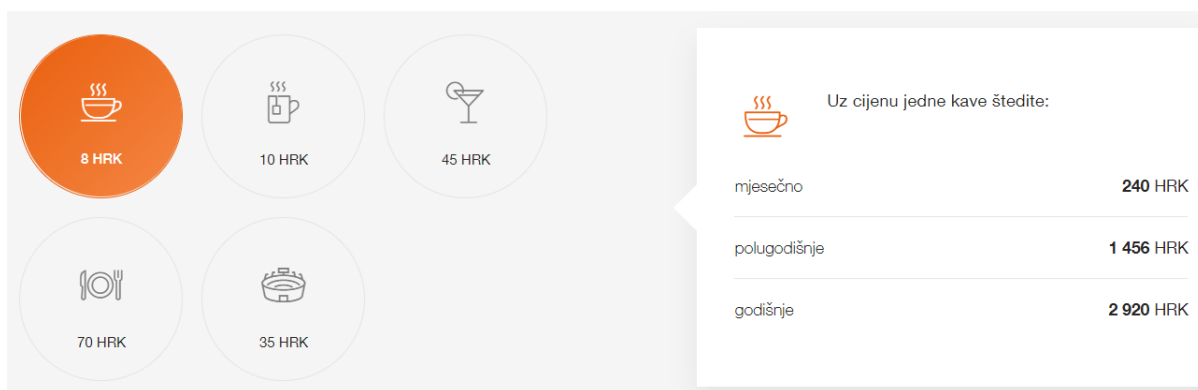
Glavne su prednosti mobilnog bankarstva PBZ-a sigurnost u okviru brze i lake prijave i potvrde transakcija skeniranjem otiska prsta, dostupnost i pametne funkcionalnosti za efikasno upravljanje novcem. Pametne funkcionalnosti obuhvaćaju brz pregled stanja računa i prometa po karticama, online ugovaranje proizvoda i usluga PBZ-a, podizanje gotovine na bankomatu bez kartice (naziv usluge: #withCASH), plaćanje računa sa ili bez 2D bar koda, uslugu #withPAY i #withSIGN, beskontaktno plaćanje na prodajnom mjestu (naziv usluge: Google Pay i Apple Pay) te pregled kredita i štednje (naziv usluge: #withSAVE). Usluga #withSAVE zanimljiva je jer služi za jednostavnu štednju malih iznosa dnevno bez prijave u *PBZ mobilno bankarstvo*. Usluga omogućuje odabir željenog iznosa i njegovog pohranjivanja u virtualnu kasicu te sadrži opciju predviđanja iznosa buduće ukupne uštede na temelju podatka o željenom štednom iznosu, i to mjesečno polugodišnje i/ili godišnje. Primjerice, ukoliko korisnik želi odvajati 8 HRK dnevno, #withSAVE izračunava da će klijent mjesečno uštedjeti 240 HRK, polugodišnje 1 456 HRK i godišnje 2 920 HRK.

Dodatne opcije koju pruža ova usluga jesu jednostavno prenošenje dnevne štednje s tekućeg na štedni račun (zahtijeva prijavu u aplikaciju), vizualizacija štednje uz razne statistike i grafove i jednostavno vraćanje novca na tekući račun nakon što se dosegne cilj štednje.

Navedene su usluge dostupne instalacijom mobilne aplikacije *PBZ mobilno bankarstvo* na Android ili IOS mobilne uređaje sa osnovnim tehničkim preduvjetima poput minimalne IOS verzije 9.0 i minimalne Android verzije 4.4 uz pristup internetu. Prijava u aplikaciju pojednostavljena je na način da se aplikaciji može pristupiti koristeći se biometrijskim podacima, otiskom prsta ili skeniranjem lica. Aplikacija se koristi personaliziranim pametnim obavijestima kojima banka svoje korisnike drži u toku o svim relevantnim informacijama. Obavijesti se mogu kreirati za račune (obavijesti o uplatama i isplatama), kredite (podsjetnici o dospijeću rata kredita), štednje (upozorenja o isteku oročenih štednji) i naloge u najavi (podsjetnici prije izvršavanja naloga i statusu transakcije nakon izvršenja). Korisna je funkcija PBZ aplikacije i prikaz svih PIN-ova različitih kartica koje korisnik posjeduje.

PBZ banka stavlja naglasak na personalizirano iskustvo korisnika, pa tako omogućuje personalizaciju obavijesti, elemenata widgeta unutar aplikacije, limita različitih transakcija, oblika prijave i opcije #withSIGN. (Privredna banka Zagreb, n.d.)

Slika 7 Izračun štednje uz opciju #withSAVE



Izvor: Privredna banka Zagreb, n.d.

### 3.3.1. Ekran za prijavu u mobilnu aplikaciju

Bez prijave u aplikaciju dostupne su opcije: odabir jezika, #withPAY, #withSAVE, #withCASH, #withKEY, brzi pregled stanja, lokacijske usluge te kontakti Banke.

### **3.3.2. Početni ekran mobilne aplikacije**

Ulaskom u Uslugu prikazat će se: glavni proizvod (može se postaviti glavni račun, štednja i kartica), posljednjih 5 transakcija po odabranom računu, opcija kreiranja platnih naloga i brži pristup za najčešća tj. omiljena plaćanja, „Inovacija“ – prikaz broja korištenih grupa proizvoda i iznos popusta koje korisnik ostvaruje na naknade i na prekoračenje te izbornici s dostupnim funkcionalnostima.

### **3.3.3. Istraži ponude**

Unutar izbornika Istraži ponude prikazuju se izdvojeni proizvodi sukladno klijentovim dosadašnjim aktivnostima u Banci.

### **3.3.4. Računi**

Izbornik omogućuje uvid u detalje, stanja i promete računa po kojima je klijent vlasnik/opunomoćenik/zakonski zastupnik/skrbnik. Odabirom *Detalji* odabranog računa dobiva se uvid u ukupnu raspoloživost po računu, grafički prikaz prometa za tekući i prošli mjesec, prikaz zadnjih 10 promjena po računu, mogućnost filtriranja transakcija.

Odabirom opcije Više prikazati će se podizbornici:

- Informacije o računu - prikazuju se osnovni podaci o računu, kamatne stope, podatak o dostavi izvoda te mogućnost promjene opisa računa
- Kartice - prikazuju se svi detalji vezani uz debitnu karticu
- Obročna otplata - prikazuju se detalji obročne otplate Visa Inspire karticom tekućeg računa uz mogućnost otplate preostalog iznosa
- Podijeli IBAN (samo za mobilnu aplikaciju) - jednostavno dijeljenje IBAN-a putem e-maila, SMS-a ili društvenih mreža (Facebook, Viber, WhatsApp...)

### **3.3.5. Plaćanje**

U izborniku Plaćanja mogu se obavljati kunska i devizna plaćanja u stranoj valuti i prijenosi terećenjem vlastitih računa ili računa po kojima je klijent opunomoćen.

Nalog za plaćanje može se kreirati na više načina:

- odabirom opcije Plaćanje

- odabirom opcije Skeniranje naloga
- odabirom opcije Primatelji i predlošci s već predefiniranim elementima naloga za plaćanje
- kreiranjem naloga iz opcije Nalozi odabirom izvršenih naloga

### *Opcija #withPAY*

#withPAY funkcionalnost omogućuje plaćanje u korist računa primatelja odabirom broja mobilnog telefona iz klijentove liste kontakata. Navedena funkcionalnost dostupna je i na Ekranu za prijavu.

### *Moji prijenosi i mjenjačnica*

Navedena funkcionalnost omogućava prijenos s računa na račun (npr. s tekućeg kunskog na žiro kunski), te prijenos s klijentovih kunskih računa na devizne račune, odnosno konverziju valuta po povoljnijem tečaju.

### *Plaćanje*

U izborniku Plaćanja klijent kreira nalog odabirom podizbornika *Plaćanje* te ispunjava polja naloga za plaćanje: odabire račun terećenja, unosi račun primatelja/IBAN, a klikom na strelicu provjerava se točnost primatelja i unesenog IBAN-a.

### *Plaćanje u stranoj valuti*

Korištenjem ovog izbornika moguće je plaćanje u stranoj valuti u EUR i svim ostalim valutama. Prilikom plaćanja odabire se za račun terećenja svoj transakcijski račun u stranoj valuti.

### *Skeniranje naloga*

Opcijom Skeniranje naloga unutar mobilne aplikacije može se skenirati 2D bar kod ili talon uplatnice i podaci za plaćanje su ispunjeni.

### *Trajni nalozi i izravna terećenja*

U ovom izborniku klijent može vidjeti, promijeniti ili raskinuti postojeće trajne naloge kao i ugovoriti nove.

### *Primatelji i predlošci*

U ovom izborniku omogućeno je pod istog Primatelja dodati više Identifikatora i Predložaka, Također, moguće je kreirati više različitih predložaka s istim računom primatelja, a međusobno se



mogu razlikovati po iznosu, opisu plaćanja, pozivu na broj itd. U podizborniku Identifikator moguće je dodati podatak o IBAN broju ili o broju mobilnog telefona.

#### *Nalozi*

Unutar podizbornika nalaze se: pripremljeni nalozi, nalozi u tijeku, izvršeni nalozi i odbijeni nalozi.

### **3.3.6. GSM bonovi**

U izborniku se mogu kupiti GSM bonovi svih mobilnih operatera (Bonbon, Hrvatski Telekom/Simpa, A1, Tomato i Telemach).

### **3.3.7. Kartice**

U izborniku Kartice prikazuju se podaci vezani uz kreditne i debitne kartice uz mogućnost uplate u korist kreditne kartice.

U podizborniku Kartice nalazi se popis kreditnih i debitnih kartica u kojem klijent može vidjeti transakcije po pojedinoj kartici, informacije i uvjete a sa posljednjim ažuriranjem aplikacije moguće je i uvid u PIN po karticama.

Odabirom podizbornika Uplata na karticu prikazat će se popis transakcijskih kunskih računa i popis kreditnih kartica na koje klijent može izvršiti uplatu.

#### *#withCASH*

Funkcionalnost #withCASH omogućuje brzo i jednostavno podizanje gotovine na bankomatu upotrebom generiranog jednokratnog koda. Odabire se kartica transakcijskog računa za terećenje, iznos za isplatu i vrijeme važenja jednokratnog kôda. Generirani kod može iskoristiti sam klijent ili ga podijeliti putem ponuđenih opcija mobilnog uređaja osobi koja ne mora biti klijent Banke.

Navedena funkcionalnost dostupna je i putem ekrana za prijavu.

### 3.3.8. Štednja

U izborniku Štednja klijent ima mogućnost ugovaranja štednje, prikaza oročenog depozita u kunama i stranoj valuti, prikaza osnovnih podataka o stambenoj štednji, te mogućnost ugovaranja štednje #withSAVE.

#### *Štednja*

U ovom podizborniku klijent može pronaći popis aktivnih oročenih depozita te informaciju o njihovu dospijeću. Odabirom opcije pojavljuje se grafički prikaz štednje u posljednjih 6 mjeseci, popis transakcija ostvarenih po štednji, a odabirom *Više* prikazuju se osnovni podaci o odabranom oročenom depozitu, podaci o kamatnoj stopi i informacije o raspolaganju glavnicom i kamatom te opcija dodatne uplate na oročeni depozit po kojima je to omogućeno. Aplikacija nudi i mogućnost raskida oročene štednje bez odlaska u poslovnicu i prijenosa oročenih sredstava na račun klijenta, ukoliko klijent ima otvoren račun u Privrednoj Banci Zagreb. U podizborniku Stambena štednja nalaze se osnovni podaci i detalji stambene štednje.

#### *Istraži štednje*

U ovom podizborniku nalazi se popis štednji uz mogućnost ugovaranja novog oročenog depozita. Prikazuju se štedni proizvodi i ponuda o odabiru s razlozima štednje, cilja, vremenskog razdoblja, željene valute i početnog iznosa.

Odabirom željene štednje moguće je pokrenuti proces ugovaranja i definiranja uvjeta štednje.

### 3.3.9. Krediti

Izbornik omogućuje uvid u detalje kredita: iznos anuiteta/rate, dospjeli dug, ukupno zaduženje, datum dospjeća kredita i datum sljedećeg anuiteta/rate te obavijest o dospijeću sljedećeg anuiteta/rate.

Odabirom opcije *Detalji* uz odabrani kredit prikazuju se: ukupno otplaćeni iznos kredita, grafički prikaz kredita i obavijest o sljedećem dospijeću anuiteta/rate.

Odabirom opcije *Više* prikazuju se: osnovni podaci o kreditu, podaci o kamatnoj stopi te dokumenti vezani uz odabrani kredit. Također, odabranom kreditu možete promijeniti naziv.

### **3.3.10. Ulaganja**

U ovom podizborniku nalazi se prikaz portfelja klijentove imovine po vrsti i valuti (investicijski fondovi, dionice, obveznice): lista vrijednosnih papira koje klijent posjeduje uz mogućnost izdavanja, otkupa i zamjene udjela u investicijskim fondovima. Odabirom opcije Više detalja prikazuju se općenite informacije o poslovanju pojedinog fonda (minimalni ulog, naknade, prosječni prinos, zadnja dostupna cijena, sintetički pokazatelj rizičnosti i uspješnosti (SPRU), vrijednost i broj udjela u odabranom fondu, dokumentacija o odabranom fondu).

#### *Istraži fondove*

Ovaj podizbornik prikazuje popis ponuđenih fondova za ulaganje s opcijom ugovaranja, a uz pomoć vodiča klijent može pregledati investicijske fondove koji najbolje odgovaraju njegovim željama/preferencijama.

#### *Moj portfelj*

U ovom podizborniku prikazuju se osnovne informacije rezultata upitnika:

- klijentov investicijski profil
- klijentova razina znanja i iskustva
- visina rezerve i dugoročnog ulaganja koje je klijent definirao upitnikom
- datum važenja upitnika

#### *Nalozi fondova*

Ovdje se nalazi popis i grafički prikaz svih klijentovih zahtjeva (izdavanje, otkup i zamjena udjela).

### **3.3.11. Postavke**

Unutar izbornika Postavke dostupne su sljedeće funkcionalnosti:

#### *Profil*

U podizborniku Profil nalaze se osobni podaci i kontakti, podaci o računima te podaci o osobnom bankaru i poslovnici za dostavu kartice uz mogućnost promjene poslovnice. Također, moguće je promijeniti e-mail i željeni jezik, dodati fotografiju profila te podijeliti IBAN putem e-maila, SMS-a ili društvenih mreža (Facebook, Viber, WhatsApp). Ovdje se nalazi i Korisnički broj.

### *Prijava i sigurnost*

- Promijeni PIN - samo u mobilnoj aplikaciji može se promijeniti PIN aplikacije.
- Biometrijski podaci – koriste se za pristup i korištenje mobilne aplikacije, ako mobilni uređaj podržava funkciju biometrijskih podataka. Ako je klijent odabrao korištenje biometrijskih podataka za izvršenje platnih transakcija i davanja drugih suglasnosti i izjava volje, iste nije potrebno autorizirati PIN-om. Klijent može odabrati želi li koristiti biometrijsko skeniranje samo za prijavu u aplikaciju ili za autorizaciju transakcije.
- Brzi prijenosi - u ovom podizborniku klijent ima mogućnost aktivacije/deaktivacije jednostavnih plaćanja između računa po kojima je vlasnik ili opunomoćenik bez potvrde autorizacije PIN-om/#withKEY/biometrijskim podacima/jednokratnom zaporkom. Unos autorizacijskih podataka potrebno je unijeti samo pri aktivaciji funkcionalnosti Brzi prijenosi.
- #withSIGN - u ovom podizborniku omogućeno je ugovaranje digitalnog potpisa za potpisivanje ugovora. Kvalificirani elektronički potpis po svojoj pravnoj snazi izjednačen je s vlastoručnim potpisom. Digitalni potpis može se ukinuti/aktivirati u bilo kojem trenutku.
- Promijeni kod za oporavak (samo na mobilnoj aplikaciji). Određuje ga se prilikom prve aktivacije mobilne aplikacije, a služi za samostalno otključavanje/ponovnu aktivaciju mobilne aplikacije u slučajevima kada je potrebna ponovna aktivacija (zaključana aplikacija, obrisana aplikacija ili promjena mobilnog uređaja na kojem je instalirana mobilna aplikacija). Za otključavanje/ponovnu aktivaciju mobilne aplikacije osim koda za oporavak potreban je i Korisnički broj (može ga se pronaći u Postavkama - Profil).

### *Obavijesti*

U ovom podizborniku mogu se odrediti kriteriji za primanje automatskih obavijesti. Urediti se mogu sukladno željama za proizvode i usluge: računi, štednja, krediti, nalozi u najavi.

### *Izvadci*

Omogućeno je upravljanje izvadcima i odabir kada klijent želi dobivati obavijest o njima.

### *Proizvodi i usluge*

Ovdje klijent može prilagoditi uslugu digitalnog bankarstva svojim željama:

- Glavni prikaz - odabrati račune/proizvode koje želite vidjeti na početnoj stranici.

- Brzi pregled stanja – mozet se odabrati prikaz stanja željenog računa bez prethodne prijave u mobilnu aplikaciju i putem widgeta, ako to mobilni uređaj podržava.
- Limiti transakcije - omogućeno je upravljanje (smanjenje) mjesečnim i dnevnim limitima. Prikazana je informacija o plaćanju pouzdanim primateljima: iznos (do max 500,00 HRK) i broj dnevnih transakcija (3).
- #withPAY – pristupanje #withPAY zajednici za jednostavna i brza plaćanja osobnim kontaktima na mobilnom uređaju uz mogućnost odjave usluge.
- Instant plaćanja – mogućnost aktivacije instant plaćanja u nekoliko sekundi uz identifikator poput OIBa, e-mail adrese ili broja telefona.

### *Informacije i uvjeti*

Ovdje su dostupne Informacije o obradi osobnih podataka, Opći uvjete za korištenje On-line bankarstva [PBZ digitalnog bankarstva] i odabir načina povremenog komuniciranja s Bankom.

### *Uređaji*

Ovaj funkcionalnost nudi mogućnost provjere svih informacija o aplikaciji ili uređaju i aktivacija/deaktivacija dopuštenja za upravljanje obavijestima, kamerom, kontaktima...

### **3.3.12. Moji dokumenti**

- Moje potvrde plaćanja - prikazane su sve autorizirane transakcije unazad 5 godina
- Moji ugovori - prikazana je ugovorna dokumentacija
- Moji izvadci – prikazani su mjesečni izvadci po računima
- Potvrde o mirovini – prikazane su potvrde o visini mirovinskih primanjima za klijente koji mirovinu primaju na kumski tekući račun Privredne Banke Zagreb d.d.

### **3.3.13. Moje poruke**

Prikaz osobnih poruka koje se odnose na klijenta kao i generičnih obavijesti.

### **3.3.14. Moje ponude**

Prikaz trenutnih ponuda koje se nude klijentu.

### **3.3.15. Chat**

Unutar ovog izbornika omogućeno je pokretanje chat ili video chat poziva prema kontakt centru Banke. Klijentu se nudi mogućnost razgovora o on-line bankarstvu, depozitima i karticama, kreditima i kategorija ostali. (Izvor: Privredna banka Zagreb, n.d.)

## **4. ANALIZA REZULTATA ISTRAŽIVANJA KORIŠTENJA USLUGA MOBILNOG BANKARSTVA**

### **4.1. Instrumenti i metode prikupljanja podataka**

Kvantitativnim istraživanjem putem anketnog upitnika nastojalo se istražiti korištenje usluga mobilnog bankarstva. U kolikoj su mjeri potrošači zadovoljni dostupnim uslugama mobilnog bankarstva osnovno je istraživačko pitanje. Cilj je rada dobiti spoznaju o prednostima i manama mobilnog bankarstva, orijentirajući se prvenstveno na kvalitetu i učinkovitost pripadajućih mobilnih aplikacija. Cilj je uočiti eventualne nezadovoljene potrebe potrošača i iznijeti ih u ovom radu. Na temelju rezultata istraživanja mogu se ponuditi preporuke za buduće bankovne aktivnosti povezane s daljnjim razvojem mobilnog bankarstva. Anketu su ispunjavali sljedeći tipovi ispitanika:

1. Korisnici bilo koje usluge mobilnog bankarstva. Navedeni ispitanici pomoći će u istraživanju (ne)zadovoljstva svih aspekata mobilnog bankarstva.
2. Osobe koje ne koriste usluge mbankinga pomoći će u otkrivanju razloga ne korištenja mobilnog bankarstva kod određenog broja potrošača i kreiranju prijedloga za poboljšanje.

Anketni upitnik izrađen je uporabom alata Google obrasci, a uključuje pitanja višestrukog odabira, da/ne pitanja, pitanja kratkog opisnog odgovora, pitanja potvrdnog okvira te pitanja Likertove skale. Poveznica na anketni upitnik postavljena je u različite Facebook grupe te se sudionike zamolilo da riješe kratak anonimni anketni upitnik koji se provodi u svrhu izrade završnog rada. Osim na društvene mreže, poveznica je poslana prijateljima, poznanicima i članovima obitelji. Anketni upitnik bio je aktivan od 20. svibnja 2021. u 12:50 do 29. svibnja 2021. u 9:45. Nakon što se zadovoljio broj uzoraka, online anketa je zatvorena s opisom: “Anketa je skupila dovoljan broj ispitanika te je zatvorena.”.

Slika 8 Obavijest nakon zatvaranja ankete



## Analiza korištenja usluga mobilnog bankarstva

Anketa je skupila dovoljan broj ispitanika te je zatvorena.

Izvor: Anketa „Analiza korištenja usluga mobilnog bankarstva“

Anketni se upitnik grana u dvije kategorije pitanja:

1. Prvu kategoriju čine pitanja sastavljena na temelju pozitivnog odgovora na pitanje “Koristite li mobilno bankarstvo?” te sadrži 24 pitanja, većinom pitanja Likertove skale kojima se ispituje (ne)zadovoljstvo pojedinim aspektima usluge mbankinga poput brzine, jednostavnosti, funkcionalnosti, korisničkog sučelja i sl.
2. Drugu kategoriju čine pitanja sastavljena na temelju negativnog odgovora na prethodno pitanje te sadrži 2 pitanja o razlozima ne korištenja usluge i izražavanju eventualne želje za korištenjem usluge u budućnosti.

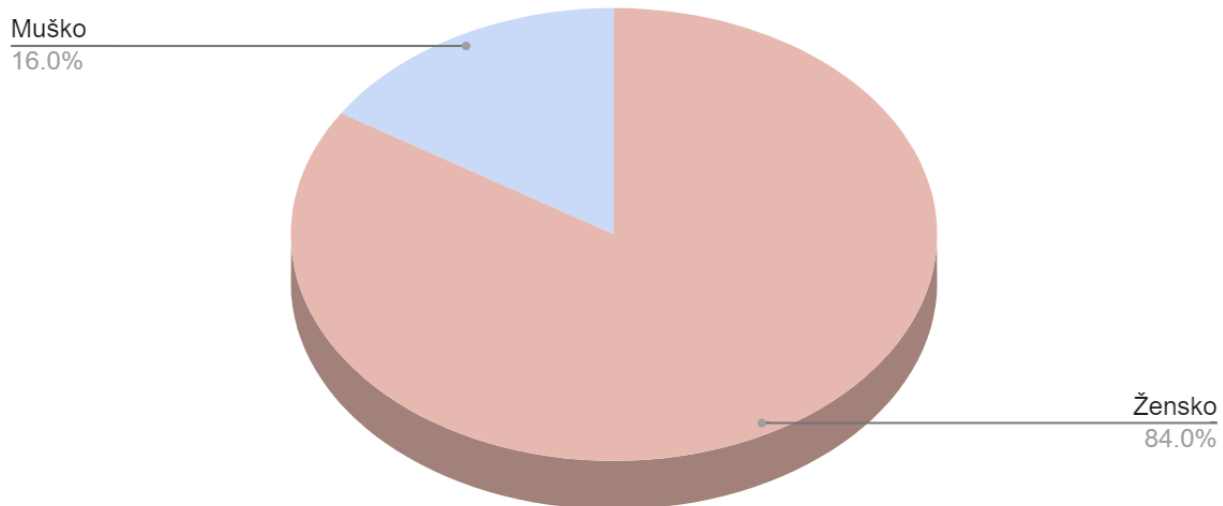
Osim navedenih, anketa sadrži i 3 pitanja općeg karaktera o spolu, dobi te stupnju obrazovanja. Sva su pitanja bila obavezna za ispuniti.



## 4.2. Interpretacija rezultata

Grafikon 1 Grafički prikaz ukupnog broja sudionika i njihovog spola

Spol:

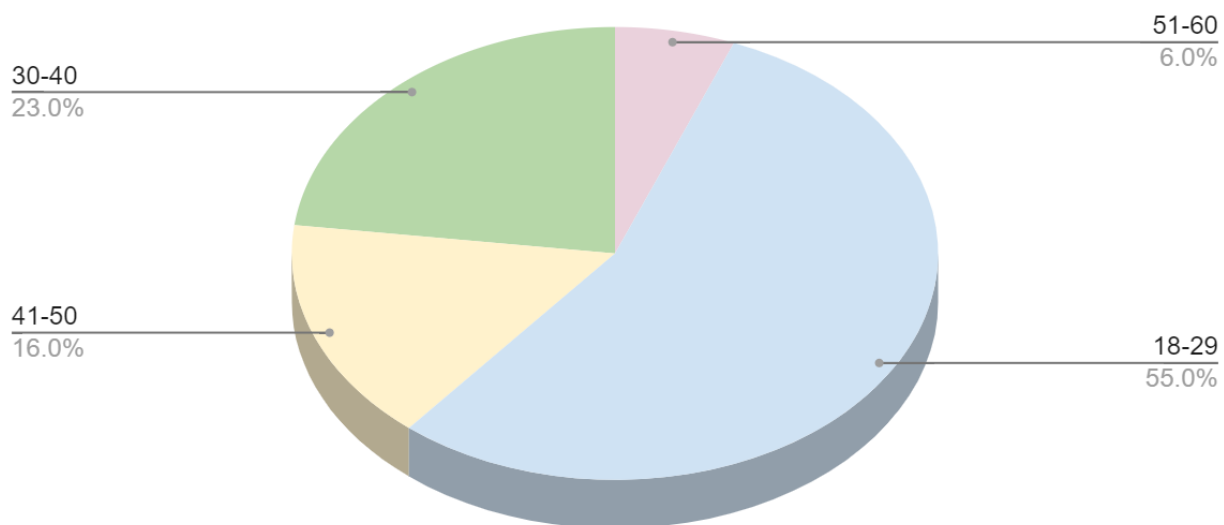


Izvor: Obrada autorice

Na gornjem se grafikonu može vidjeti da je u anketi je ukupno sudjelovalo 100 ispitanika od kojih je 84 žene i 16 muškaraca.

Grafikon 2 Grafički prikaz podjele sudionika po dobi

Dob:

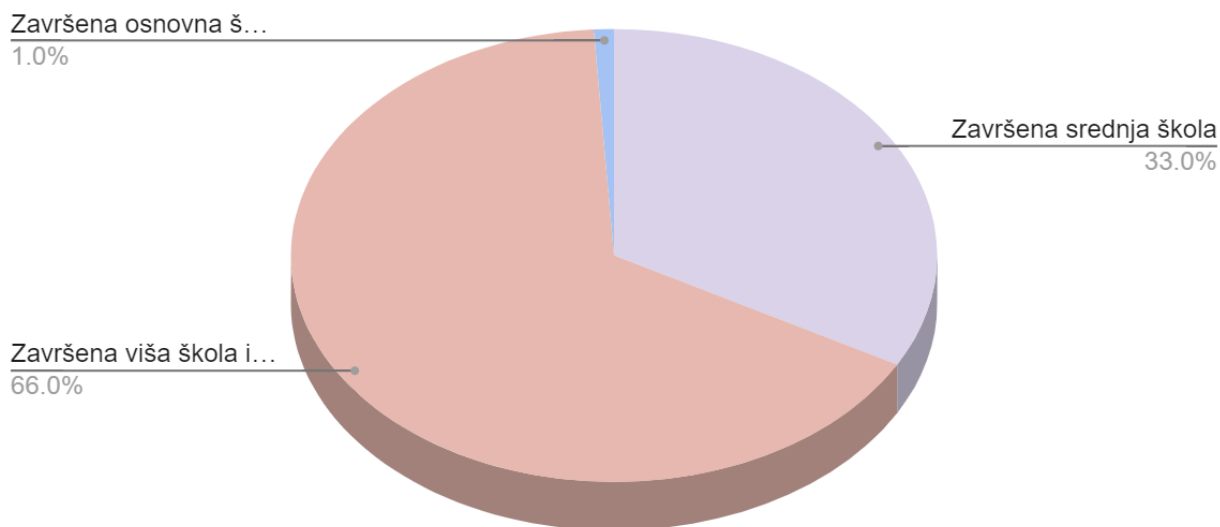


Izvor: Obrada autorice

Grafikon 2 prikazuje strukturu ispitanika prema dobi. U istraživanju su najvećim udjelom (55%) sudjelovali ispitanici unutar dobne skupine od 18 do 29 godina.

Grafikon 3 Grafički prikaz podjele sudionika po stupnju obrazovanja

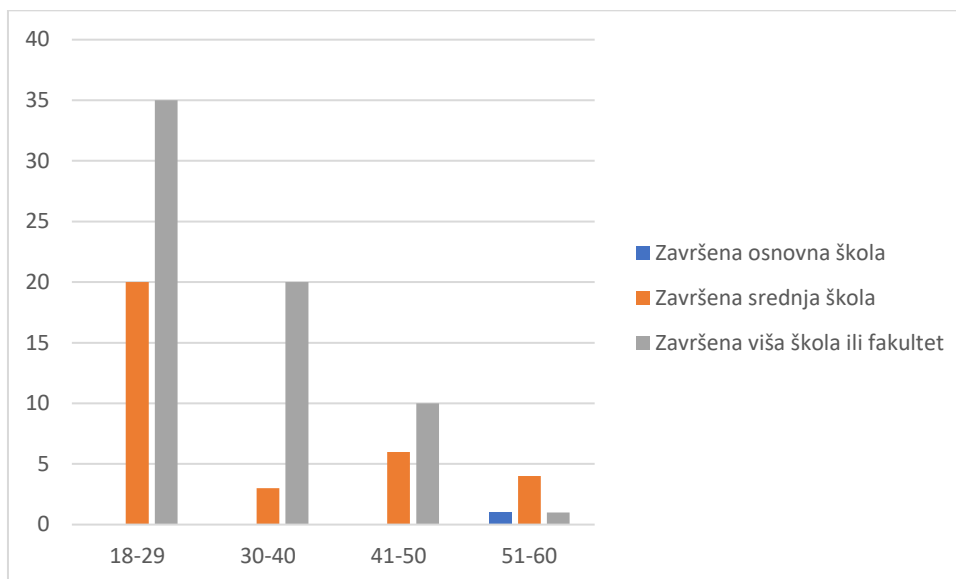
### Stupanj obrazovanja:



Izvor: Obrada autorice

Na grafikonu 3 prikazani su odgovori sudionika s obzirom na stupanj obrazovanja, pri čemu 66% sudionika ima završenu višu školu ili fakultet, slijede ih osobe sa završenom srednjom školom, dok samo 1% ispitanika ima završenu osnovnu školu.

Grafikon 4 Grafički prikaz podjele sudionika prema stupnju obrazovanja i dobi

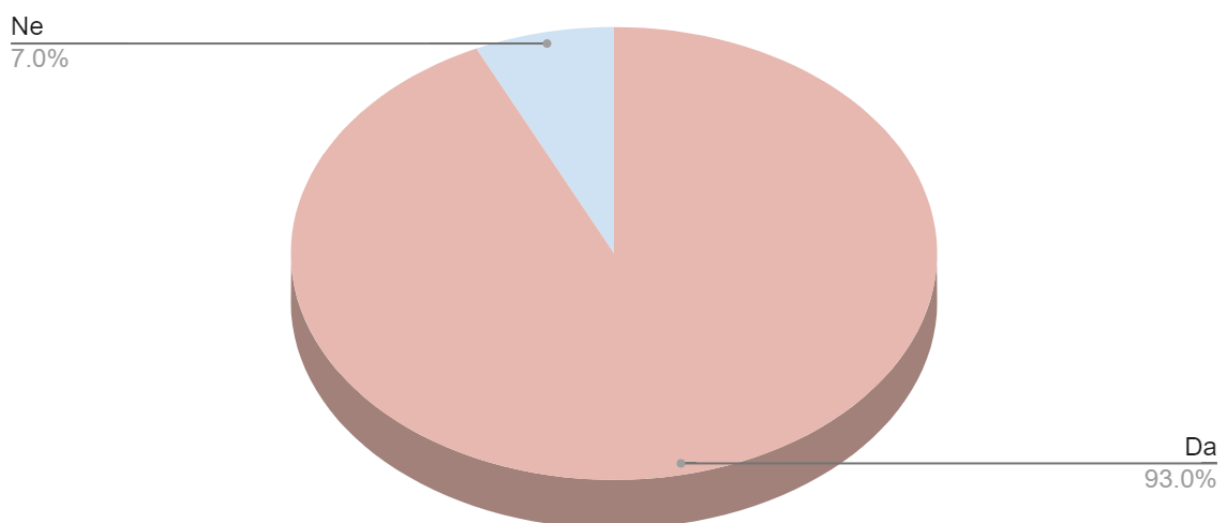


Izvor: Obrada autorice

Prema podacima prikazanim na grafikonu 4 može se zaključiti da u gotovo svim dobnim skupinama, s izuzećem dobne skupine od 51-60, prevladavaju sudionici koji imaju završenu višu školu ili fakultet. U dobnoj skupini od 51-60 prevladavaju sudionici sa završenom srednjom školom, dok samo jedan sudionik ima završenu osnovnu školu.

Grafikon 5 Grafički prikaz odgovora na pitanje “Koristite li mobilno bankarstvo?”

### Koristite li mobilno bankarstvo?

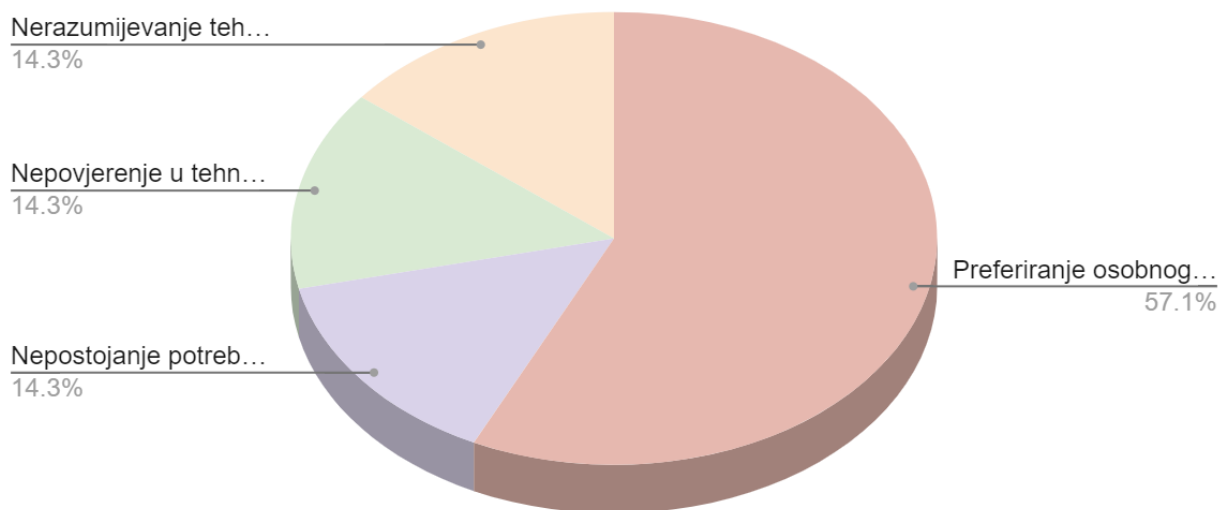


Izvor: Obrada autorice

Prema podacima prikazanim u grafikonu 5 može se zaključiti da 93% ispitanika koristi mobilno bankarstvo, dok njih svega 7% ne koristi tu vrstu bankarstva. S obzirom na odgovor na ovo pitanje, ispitanici su u anketi usmjereni na različite vrste pitanja. Ukoliko je odgovor ispitanika bio negativan, sljedeća su pitanja: “Zašto ne koristite mobilno bankarstvo?” te “Imate li želju koristiti mobilno bankarstvo?”. Ukoliko je odgovor pozitivan slijede pitanja Likertove skale te pitanja: “U koju svrhu koristite mobilno bankarstvo?”, “Navedite aplikaciju/aplikacije mobilnog bankarstva koje koristite.”, “Koliko dugo koristite usluge mobilnog bankarstva?”, “Koliko često koristite usluge mobilnog bankarstva?”, “Što smatrate da su prednosti u korištenju mobilnog bankarstva u odnosu na tradicionalno bankarstvo?”, “Kako doživljavate korištenje mobilnog bankarstva?”, “Koristim sve usluge mobilnog bankarstva.” te “Smatrate li da mobilno bankarstvo ima mane i koje su to?”. Odgovori na ovo pitanje dokazuju tvrdnju da se danas mobilno bankarstvo sve brže razvija te ima sve više korisnika, prema anketnom istraživanju gotovo se 95% ispitanika koristi različitim uslugama mbankinga.

Grafikon 6 Grafički prikaz odgovora na pitanje “Zašto ne koristite mobilno bankarstvo?”

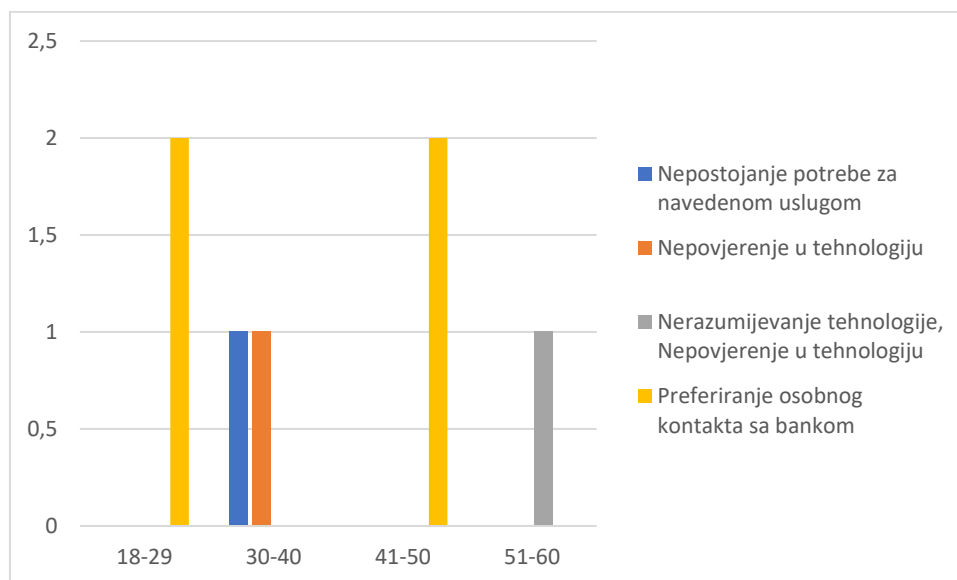
### Zašto ne koristite mobilno bankarstvo?



Izvor: Obrada autorice

Najveći broj ispitanika, tj. 57,1% navodi kao glavni razlog nekorisćenja usluga mobilnog bankarstva preferiranje osobnog kontakta s bankom. Statističkom je analizom pokazano kako 42,9% ispitanika ne koristi mobilno bankarstvo jer nema dovoljno povjerenja u tehnologiju ili se ne razumije u tehnologiju. 14,3% navodi kako nema potrebu za navedenom uslugom.

Grafikon 7 Grafički prikaz razloga ne korištenja mobilnog bankarstva i dobi sudionika

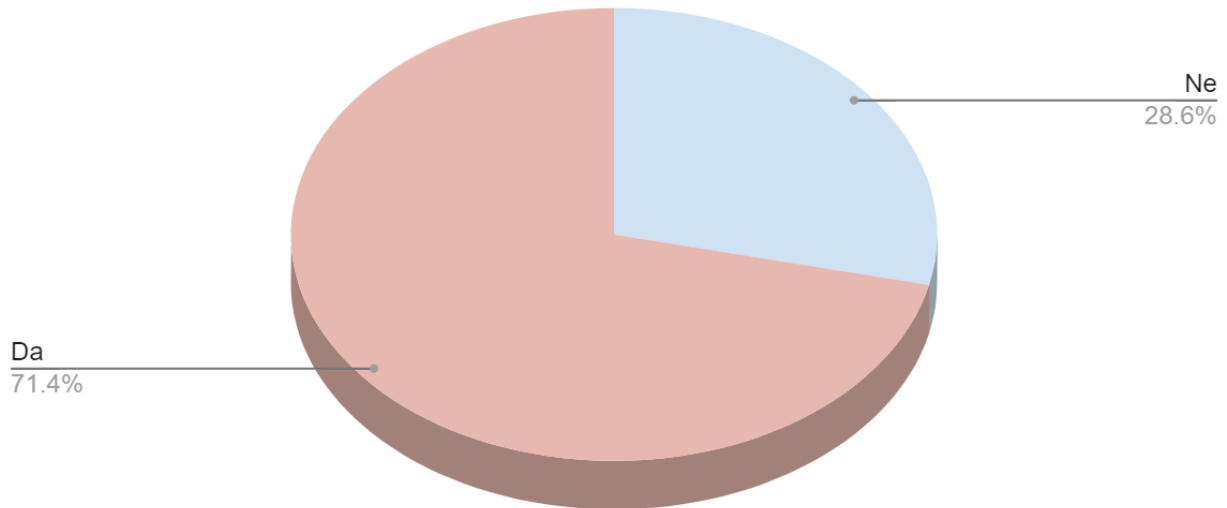


Izvor: Obrada autorice

Na grafikonu 7 vidljiva je dobna struktura sudionika koji ne koriste usluge mobilnog bankarstva. Po 2 sudionika iz dobnih skupina od 18-29 i 41-50 godina navode kao razlog preferiranje osobnog kontakta s bankom. Po 1 sudionik iz dobne skupine od 30-40 godina navodi kao razlog nepovjerenje u tehnologiju i nepostojanje potrebe za navedenom uslugom. U najstarijoj dobnoj skupini jedan sudionik navodi kao razlog nerazumijevanje i nepovjerenje u tehnologiju. Navedeni podaci naznačuju da mobilno bankarstvo unatoč svim svojim prednostima ne može konkurirati tradicionalnom bankarstvu u vidu osobnog kontakta klijenta s bankom kao i osjećaja sigurnosti koje pruža dolazak u banku.

Grafikon 8 Grafički prikaz odgovora na pitanje “Imate li želju koristiti mobilno bankarstvo?”

### Imate li želju koristiti mobilno bankarstvo?



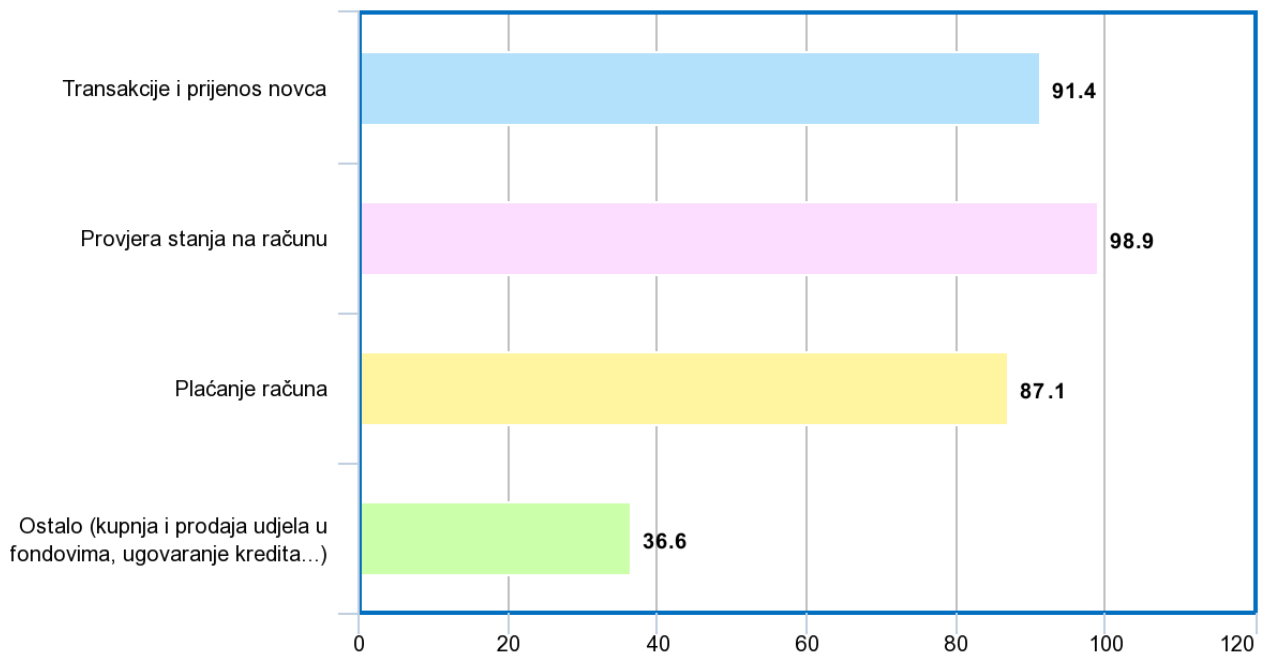
Izvor: Obrada autorice

Sljedeće pitanje za sudionike je imaju li želju u budućnosti koristiti mobilno bankarstvo. Rezultat od 71,4% ispitanika koji su odgovorili da imaju, obećavajući je podatak koji govori da ukoliko se ukinu prepreke korištenja (npr. smanjenje nepovjerenja u tehnologiju te nerazumijevanja tehnologije) mobilnog bankarstva, potrošači su spremni i voljni koristiti iste.



Grafikon 9 Grafički prikaz odgovora na pitanje “U koju svrhu koristite mobilno bankarstvo?”

### U koju svrhu koristite mobilno bankarstvo?

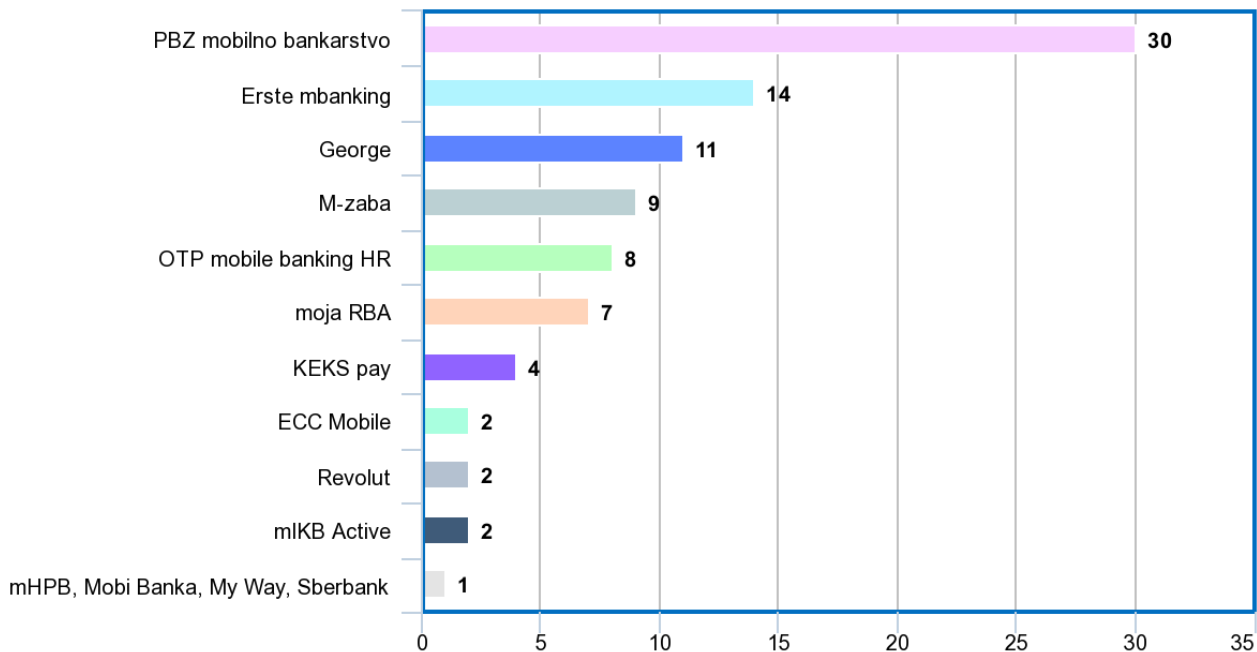


Izvor: Obrada autorice

98,9% ispitanih najčešće koristi m-bankarstvo za provjeru stanja na računu, zatim za transakcije i prijenos novca ga koristi 91,4% ispitanika, 87,1% za plaćanje računa i za ostale radnje (npr. kupnja i prodaja udjela u fondovima, ugovaranje kredita i sl.) 36,6%.

Grafikon 10 Grafički prikaz odgovora na pitanje “Navedite aplikaciju/aplikacije mobilnog bankarstva koje koristite.”

### Navedite aplikaciju/aplikacije mobilnog bankarstva koje koristite

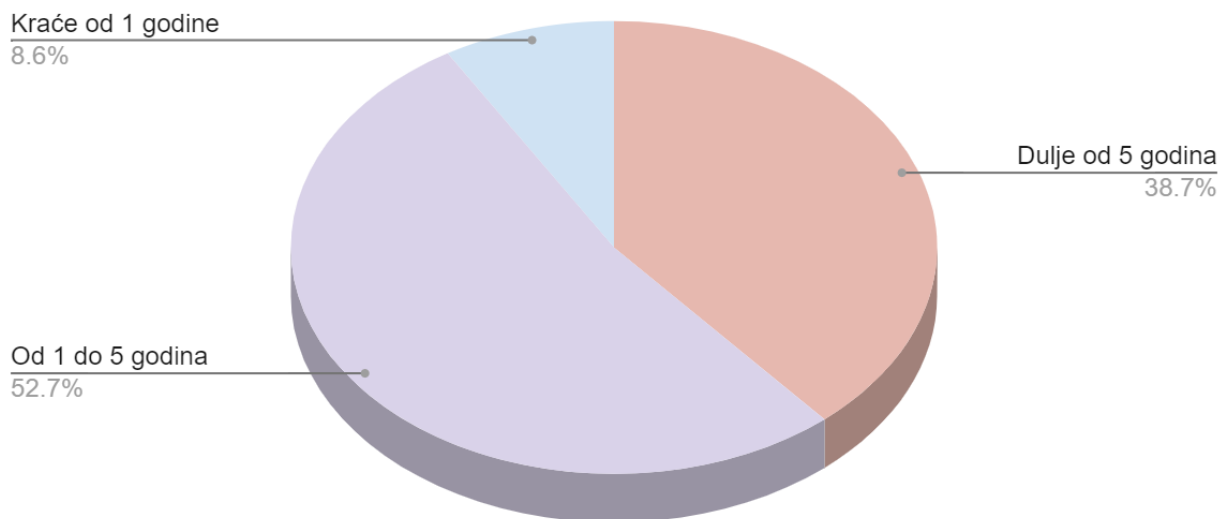


Izvor: Obrada autorice

Najviše korištene aplikacije za mobilno bankarstvo jesu *Pbz mobilno bankarstvo* (30 ispitanika je navelo kako koristi PBZ aplikaciju), zatim *Erste mbanking* (14 ispitanika), *George* (11 ispitanika), *M-zaba* (9 ispitanika), *OTP mobile banking HR* (8 ispitanika) te *mojaRBA* (7 ispitanika). U manjoj se mjeri koriste *KEKS Pay*, *ECC Mobile*, *Revolut*, *mIKB Active*, *mHPB*, *Mobi Banka*, *MyWay* i *Sberbank*.

Grafikon 11 Grafički prikaz odgovora na pitanje “Koliko dugo koristite usluge mobilnog bankarstva?”

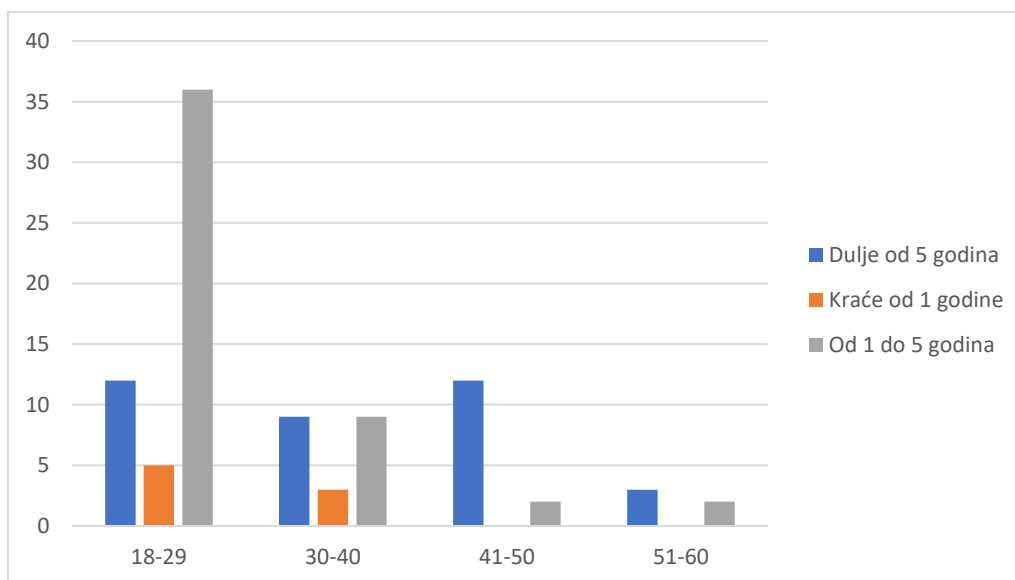
### Koliko dugo koristite usluge mobilnog bankarstva?



Izvor: Obrada autorice

52,7% ispitanika se koristi uslugama mbankinga dulje od 5 godina, 38,7% između 1 i 5 godina te 8,6% kraće od 1 godine.

Grafikon 12 Grafički prikaz vremenskog intervala korištenja mobilnog bankarstva i dobi sudionika

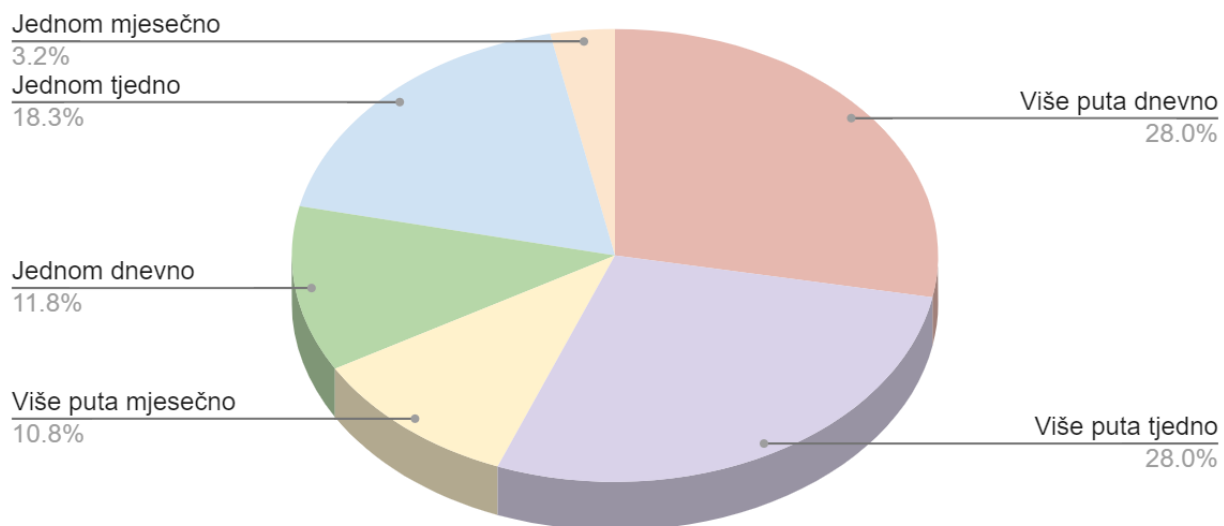


Izvor: Obrada autorice

Prema podacima iz grafikona 11 može se zaključiti da u najmlađoj dobnoj skupini većina sudionika (36) koristi usluge mobilnog bankarstva u periodu od 1 do 5 godina . S obzirom da u toj dobnoj skupini prevladavaju sudionici koji imaju završenu višu školu ili fakultet (podaci vidljivi iz grafikona 4), može se zaključiti da je većina sudionika najmlađe dobne skupine počela koristiti usluge mobilnog bankarstva nakon punoljetnosti, tokom studija ili neposredno nakon studija, odnosno pri zaposlenju. U ostalim dobnim skupinama prevladavaju sudionici koji usluge mobilnog bankarstva koriste u vremenskom periodu koji je dulji od 5 godina, što dovodi do zaključka da i ostale dobne skupine prepoznaju prednosti korištenja mobilnog bankarstva. 5 sudionika u dobnoj skupini od 18-29 koristi usluge mobilnog bankarstva kraće od 1 godine, dok je u dobnoj skupini od 30-40 isti odgovor označilo svega 3 sudionika.

Grafikon 13 Grafički prikaz odgovora na pitanje “Koliko često koristite usluge mobilnog bankarstva?”

### Koliko često koristite usluge mobilnog bankarstva?

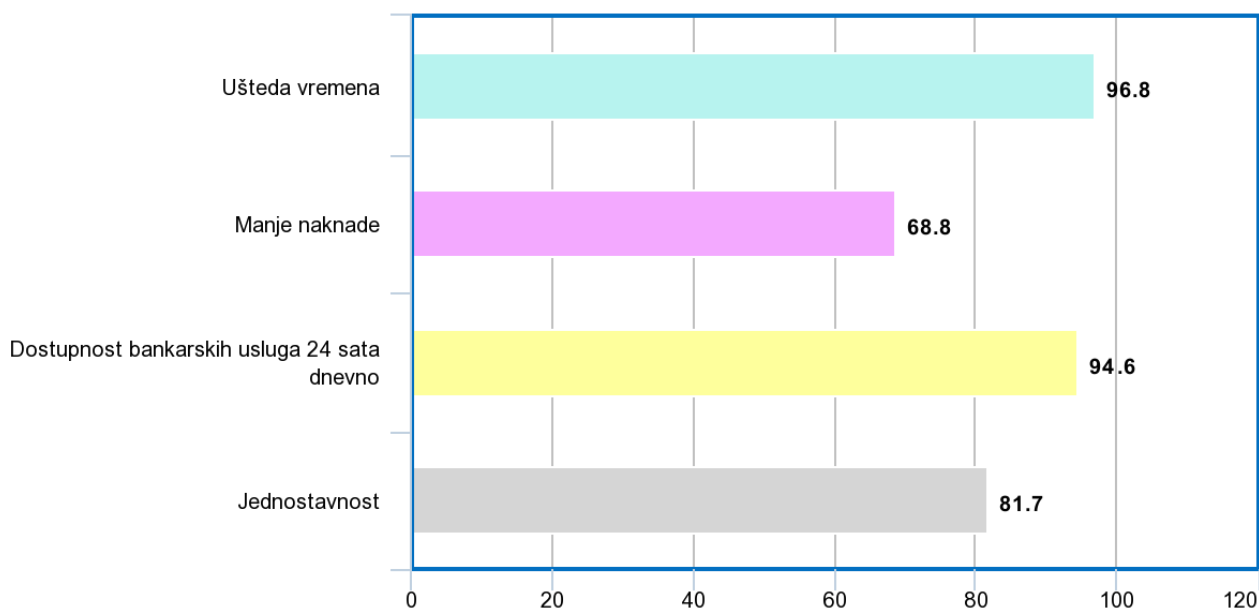


Izvor: Obrada autorice

Jednak postotak ispitanih (28%) odgovorilo je da usluge mobilnog bankarstva koristi više puta dnevno, odnosno više puta tjedno. Najmanji je broj ispitanika (3,2%) odgovorio da koristi mobilne usluge samo jednom mjesečno.

Grafikon 14 Grafički prikaz odgovora na pitanje “Što smatrate da su prednosti u korištenju mobilnog bankarstva u odnosu na tradicionalno bankarstvo?”

### Što smatrate da su prednosti u korištenju mobilnog bankarstva u odnosu na tradicionalno bankarstvo?

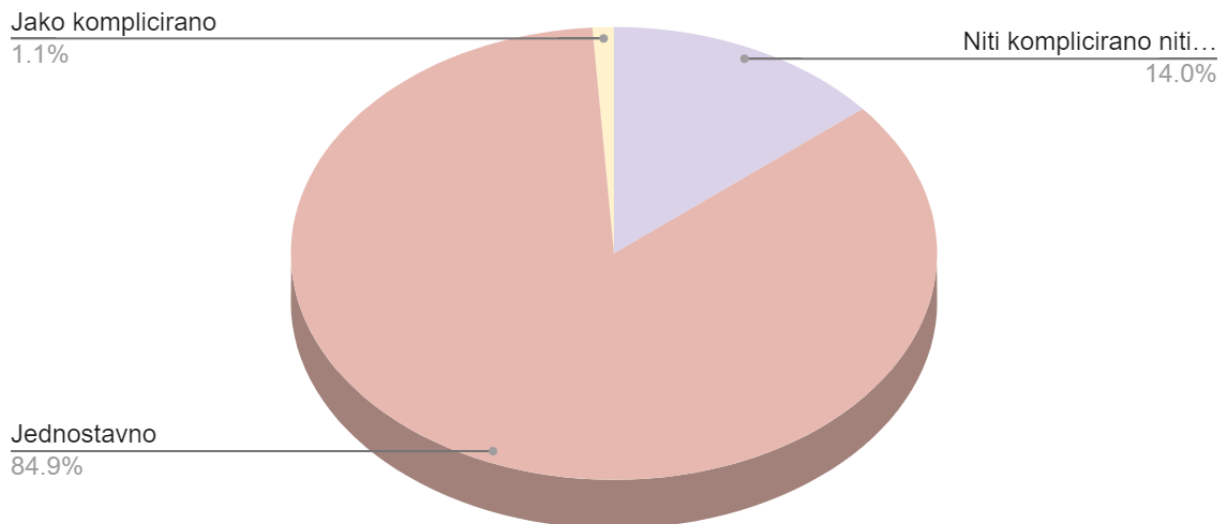


Izvor: Obrada autorice

Na Grafikonu 14 prikazana je percepcija sudionika o prednostima mobilnog u odnosu na tradicionalno bankarstvo. Prema podacima iz grafikona može se zaključiti kako najveći broj ispitanika (96,8%) kao prednosti mobilnog bankarstva navodi uštedu vremena i dostupnost bankarskih usluga 24 sata dnevno. 81,7% ispitanih smatra jednostavnost glavnom prednosti m-bankarstva, a 68,8% manje naknade.

Grafikon 15 Grafički prikaz odgovora na pitanje “Kako doživljavate korištenje mobilnog bankarstva?”

## Kako doživljavate korištenje mobilnog bankarstva?

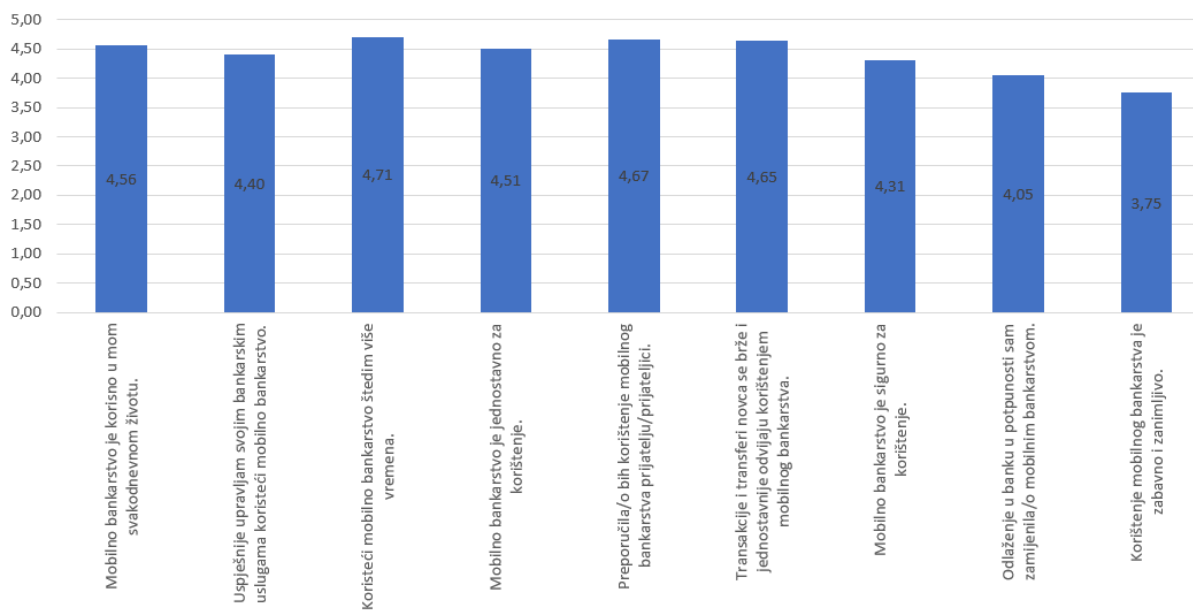


Izvor: Obrada autorice

84,9% sudionika smatra mobilno bankarstvo jednostavnim, 14% niti kompliciranim niti jednostavnim i samo 1,1% jako kompliciranim.

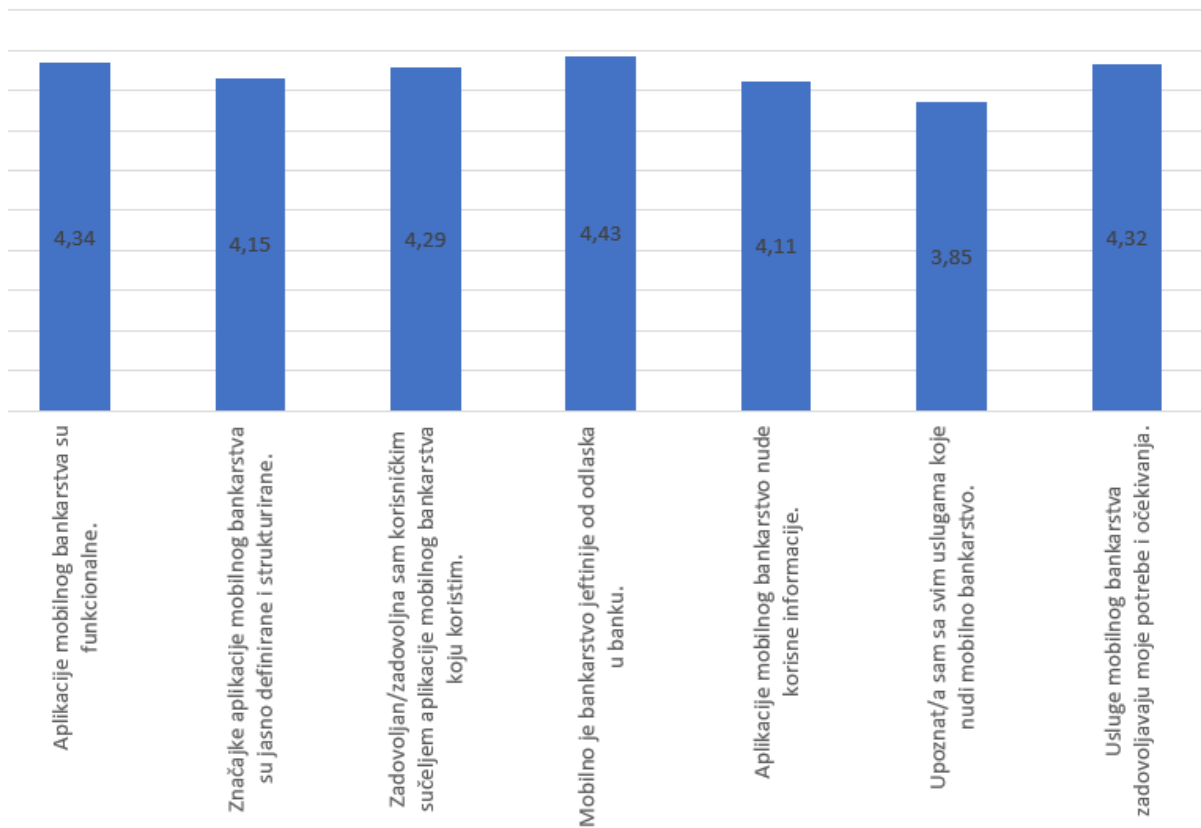
Sljedeća je kategorija pitanja tzv. Likertova skala slaganja ili neslaganja s pojedinim aspektima funkcioniranja mobilnog bankarstva. Pri obradi dobivenih podataka Likertovom skalom koristio se računalni program Excel i pripadajuće formule za izračun prosječnih ocjena. Od sudionika se tražilo da s obzirom na svoje slaganje ili neslaganje s ponuđenim tvrdnjama označe jedan od 5 ponuđenih odgovora na Likertovoj ljestivici, odgovori su glasili: ne slažem se, djelomično se ne slažem, niti se slažem, niti se ne slažem, djelomično se slažem, slažem se. Skala je uključivala 16 tvrdnji povezanih sa radom mobilnog bankarstva, “Ocijenite u kojoj se mjeri slažete sa svakom izjavom u nastavku.” glasio je naslov ispred tvrdnji. Uz pomoć Excela izračunate su prosječne ocjene slaganja/neslaganja ispitanika s ponuđenim tvrdnjama. Na temelju dobivenih ocjena izrađen je grafikon te je radi svojeg opsega i lakšeg pregleda podijeljen u 2 dijela.

Grafikon 16 Prosječne ocjene slaganja/neslaganja ispitanika s tvrdnjama



Izvor: Prilog 2

Grafikon 17 Prosječne ocjene slaganja/neslaganja ispitanika s tvrdnjama





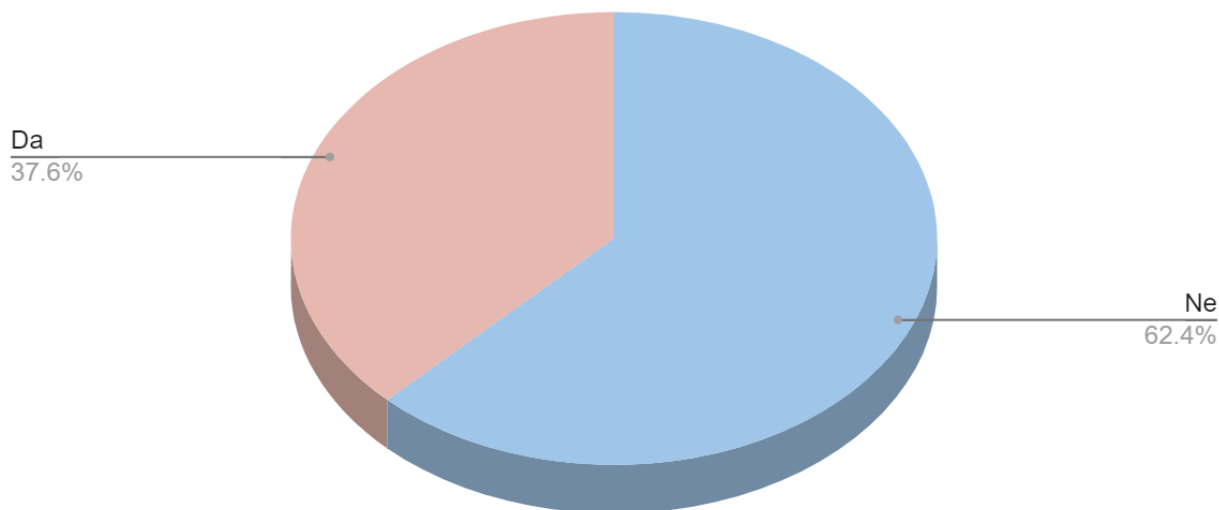
Izvor: Prilog 2

Rezultati izloženi na grafikonima 16 i 17:

1. **Korisnost mobilnog bankarstva** u svakodnevnom životu korisnika ocjenjena je s prosječnom ocjenom 4,56/5 što bi značilo da su usluge mobilnog bankarstva itekako korisne onima koji se njima služe
2. Drugom se tvrdnjom htjelo istražiti **upravljaju li korisnici bankarskim uslugama uspješnije** nego u tradicionalnom bankarstvu. Ocjena 4,40/5 dokazuje da mobilno bankarstvo posjeđuje upravljanje bankarskim uslugama.
3. Da se mobilnim bankarstvom **štedi vrijeme** pokazuje ocjena 4,71/5.
4. **Jednostavnost** m-bankarstva ocjenjena je s 4,51/5.
5. Da su ispitanici voljni i spremni **preporučiti mobilno bankarstvo prijatelju/prijateljici** pokazuje ocjena 4,67/5.
6. **Brzina i jednostavnost transakcija i transferi novca** dobili su ocjenu od 4,65/5.
7. **Sigurnost** mobilnog bankarstva ima ocjenu 4,31/5.
8. Da su ispitanici **zamjenili odlaženje u poslovnice banaka mobilnim bankarstvom** dokazuje ocjena od 4,05/5.
9. Ocjenom od 3,75/5 ocjenjeni su **zabavni i zanimljivi aspekt m-bankarstva**.
10. **Funkcionalnost** aplikacija mbankinga dobila je prosječnu ocjenu od 4,34/5.
11. Da su **značajke aplikacija mbankinga jasno definirane i strukturirane** pokazuje ocjena 4,15/5.
12. 4,29/5 prosječna je ocjena korisničkog sučelja.
13. Mobilno bankarstvo je procijenjeno kao **jeftinije od odlaska u banku** sa ocjenom od 4,43/5.
14. **Korisnost informacija** koje se pružaju putem kanala mobilnog bankarstva ocijenjena je s prosječnom ocjenom 4,11/5
15. **Upoznatost ispitanika** sa svim uslugama mobilnog bankarstva dobila je ocjenu 3,85.
16. **Ukupna zadovoljnost** korisnika uslugama mbankinga ocjenjena je s 4,32/5.

Grafikon 18 Grafički prikaz korištenja svih usluga mobilnog bankarstva

### Koristim sve usluge mobilnog bankarstva



Izvor: Obrada autorice

Prema grafikonu 18 vidljivo je da svega 37,6% sudionika koristi sve usluge mobilnog bankarstva, dok 62,4% koristi samo pojedine usluge. Navedeni podaci ukazuju da više od polovice korisnika nema velike prohtjeve od mobilnog bankarstva, ali može značiti i da nije dovoljno upoznata s svim mogućnostima mobilnog bankarstva.

Zadnje je pitanje ankete bilo “Smatrate li da mobilno bankarstvo ima mane i koje su to?” postavljeno u svrhu definiranja glavnih negativnih percepcija o mobilnom bankarstvu. Neki od najrelevantnijih odgovora jesu:

1. Bugovi/softverske greške u radu aplikacije
2. Složenost korištenja
3. Napuštanje tradicionalnog bankarstva te kao rezultat otpuštanje radnika
4. Potreban odlazak u banku prilikom aktivacije
5. Nemogućnost plaćanja računa izvan radnog vremena
6. Nesigurnost podataka

Ovim su istraživanjem uspješno identificirani najutjecajniji čimbenici koji utječu na zadovoljstvo klijenata mobilnim bankarstvom. Na temelju gornjih grafikona može se zaključiti da skoro svi ispitani aspekti m-bankarstva imaju visoke ocjene. Točke 9 i 15 jedine su dobile nešto niže ocjene. Ispitanici smatraju da korištenje m-bankarstva nije zabavno i zanimljivo u tolikoj mjeri. Razlog tomu je stajalište da mobilno bankarstvo ne bi niti trebalo služiti zabavi ili biti zanimljivo, to je jedna od manjih stavki na financijskom tržištu koja će utjecati na privlačenje potrošača i konkurentsku prednost. Isto tako, korisnici smatraju da nisu u potpunosti upoznati sa uslugama mbankinga. Razlog tomu može biti nedovoljan broj informacija o svim uslugama ili nestrukturirane i brojne informacije u kojima se onda klijenti izgube. Ova je studija također ukazala na to da ukupno zadovoljstvo kupaca, iako vrlo dobro, odabranim varijablama može biti još bolje i da postoji prostor za poboljšanje kvalitete usluge. Primjerice, ispitanici ukazuju na softverske greške aplikacije, složenost i brojnost informacija i mnoge druge, kao dijelove mobilnog bankarstva koje je potrebno/moguće unaprijediti. Uspoređujući sve prikupljene podatke, zaključak je da su ispitanici u prosjeku zadovoljni uslugama mobilnog bankarstva.

## 5. ZAKLJUČAK

Kako se pametni telefoni sve češće koriste, a njihove se mogućnosti šire, potrošači mogu sve više koristiti sredstva za pristup financijskim uslugama i upravljanje svojim financijama. Njihova stalna prisutnost također ih čini potencijalno korisnim alatom za isporuku pravovremenih financijskih informacija ili kao pomoć u donošenju odluka. S obzirom na rasprostranjenost mobilnih telefona mobilna tehnologija ima potencijal proširiti pristup financijskim uslugama za šire stanovništvo. Korištenje se mobilnog bankarstva povećalo za više od trećine u proteklih godinu dana, a čini se da će se i dalje povećavati kako sve više potrošača koristi pametne telefone. Pritom je najsnažniji čimbenik koji ograničava usvajanje mobilnog bankarstva od strane potrošača zabrinutost zbog sigurnosti tehnologije. Potrošači su u anketi naveli da jednostavno ne znaju koliko je sigurno koristiti mobilno bankarstvo, sugerirajući da potrošačima treba pružiti pouzdane i točne informacije o razini sigurnosti povezane s raznim načinima pristupa mobilnom bankarstvu. Mobilno se bankarstvo širi u sve više područja društva, poslovanja i privatnog života. Ono ne samo da mijenja način na koji funkcioniraju potrošači, već utječe i na poslovanje poduzeća i njihovu organizaciju. Mobilno bankarstvo danas možemo nazvati “novim normalnim”, a novo, sve više, digitalno društvo doživljava transformaciju putem implementacije tehnologija kao što je mobilno bankarstvo. Pritom se pronalaze inovativna rješenja za najveće izazove s kojima se današnji potrošači suočavaju, a to su ušteda vremena i novca. Ipak, mobilno bankarstvo sa sobom donosi i određene nedostatke, kao najvažniji istaknuti su nesigurnost tehnologije i mogućnost zloupotrebe podataka.

Mnogo je prednosti i mana mobilnog bankarstva navedeno u završnom radu. Određeni broj ispitanika smatra da je mbanking jednostavan za korištenje, siguran, učinkovit i ostalo, dok drugi smatraju da nije. Činjenica je da većina potrošača koristi mobilno bankarstvo. Istraživanje je pokazalo da njih čak 93% koristi usluge m-bankarstva za različite potrebe. Razlog tomu je što mobilno bankarstvo približava različite vrste usluga ljudima koji im mogu pristupiti bilo kada i bilo gdje. Za odlazak u banku potrebno je u prosjeku 40 minuta, uzevši u obzir i čekanje u redovima, dok je za obavljanje iste usluge mbankingom potrebno najviše 5 minuta (kod jednostavnijih usluga potrebne su sekunde).

Zaključno, mobilno bankarstvo inovacija je prihvaćena od većinskog dijela populacije, iako već daleko napredna ima potencijala za još veći razvitak. No, donosi li potpuna implementacija mobilnog bankarstva u svakodnevni život zabrinjavajuće nedostatke pokazat će bliska budućnost.

## LITERATURA

1. Aitken, P. (2021) *Bank branches to disappear by 2034: new research* [Online]. Dostupno na: <https://www.foxbusiness.com/markets/bank-branches-to-disappear-2034-research> (27.5.2021.)
2. Analitičar (2014) *INTERNET BANKARSTVO* [Online]. Dostupno na: <https://analiticar.wordpress.com/2014/05/03/internet-bankarstvo/> (20.5.2021.)
3. Anon (n.d.) *Difference Between Mobile Banking and Internet Banking (With Table) – Ask Any Difference* [Online]. Dostupno na: <https://askanydifference.com/difference-between-mobile-banking-and-internet-banking/> (29.05.2021.)
4. Bajtbox. (n.d.) *Njemačka dozvolila plaćanje iPhone Apple Pay banke* [Online]. Dostupno na: <https://www.bajtbox.com/njemacka-primorala-apple-da-dozvoli-placanje-preko-drugih-servisa-preko-iphonea/njemacka-dozvolila-placanje-iphone-apple-pay-banke-naslovna/> (29.05.2021.)
5. Brčić, M., *Internet bankarstvo, Veleučilište u Šibeniku*, Šibenik, 2018. <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:143:404690> (26.05.2021.)
6. Bruža, D., Latkovich, L., *The banking development within the framework of financial globalization, Obrazovanje za poduzetništvo - E4E*, 10(2), 2020., str. 139-154. <https://doi.org/10.38190/ope.10.2.13> (27.5.2021.)
7. Chavan, J., *INTERNET BANKING- BENEFITS AND CHALLENGES IN AN EMERGING ECONOMY*, *International Journal of Research in Business*, 2013. [https://www.academia.edu/13233924/INTERNET\\_BANKING\\_BENEFITS\\_AND\\_CHALLENGES\\_IN\\_AN\\_EMERGING\\_ECONOMY](https://www.academia.edu/13233924/INTERNET_BANKING_BENEFITS_AND_CHALLENGES_IN_AN_EMERGING_ECONOMY) (20.5.2021.)
8. Europa.eu (n.d.) *Nova kohezijska politika* [Online]. Dostupno na: [https://ec.europa.eu/regional\\_policy/hr/2021\\_2027/](https://ec.europa.eu/regional_policy/hr/2021_2027/) (22.6.2021.)
9. Fistrić, M., *Utjecaj digitalizacije na generacijski jaz – od bejbibumersa do generacije Z'*, *Communication Management Review*, 2019. <https://doi.org/10.22522/cmr20190143> (22.5.2021.)
10. Hrvatska gospodarska komora. (n.d.) *Privredna banka Zagreb d.d.* [Online] Dostupno na: <https://www.hgk.hr/zlatnakuna/privredna-banka-zagreb-dd> (20.5.2021.)
11. Milanović Glavan, Lj., Čibarić, A. *ANALIZA KORIŠTENJA INTERNET BANKARSTVA MEĐU STUDENTSKOM POPULACIJOM U REPUBLICI HRVATSKOJ*, Veleučilište u Šibeniku, Šibenik, 2015. <https://hrcak.srce.hr/149935> (31.05.2021.)
12. Panian, Ž., Strugar, I., *Informatizacija poslovanja*, Ekonomski fakultet

u Zagrebu, Zagreb, 2013., str. 173.

13.Privredna banka Zagreb (n.d.) *PBZ* [Online]. Dostupno na: <https://www.pbz.hr/gradjani> (28.05.2021.)

14.Pavlović, D. (2012) *Što je i kako radi NFC?* [Online]. Dostupno na: <https://mob.hr/sto-je-i-kako-radi-nfc/> (28.05.2021.)

15.Rukavina D. (2018) *Znate li što su skimmeri na bankomatima i kako ih prepoznati?* [Online]. Dostupno na: <https://www.tportal.hr/tehno/clanak/znate-li-sto-su-skimmeri-na-bankomatima-i-kako-ih-prepoznati-foto-20180518> (20.5.2021.)

16.Starešinić, B. *POVEZANOST KVALITETE MOBILNOG BANKARSTVA I REPUTACIJE BANAKA*, Sveučilište u Zagrebu, Ekonomski fakultet, Zagreb, 2019.  
<https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:148:757767> (28.05.2021.)

17.Thebanks (n.d.) *Privredna banka Zagreb d.d. (Croatia) - Bank Profile* [Online] Dostupno na: <https://thebanks.eu/banks/9833> (25.5.2021.)

18.Varo Bank (2018) *Varo Makes History: A Timeline of Mobile Banking* [Online]. Dostupno na: <https://www.varomoney.com/varo-news/a-timeline-of-mobile-banking/> (29.05.2021.)

## **POPIS KRATICA**

1. WWW-World Wide Web
2. SMS-Short Message Service

## POPIS TABLICA I GRAFIKONA

Tablica 1 Prednosti i izazovi elektroničkog bankarstva sa stajališta potrošača .....	4
Tablica 2 Prednosti i izazovi elektroničkog bankarstva sa stajališta banaka .....	6
Tablica 3 Prednosti i nedostaci internet bankarstva.....	10
Grafikon 1 Grafički prikaz ukupnog broja sudionika i njihovog spola .....	32
Grafikon 2 Grafički prikaz podjele sudionika po dobi .....	33
Grafikon 3 Grafički prikaz podjele sudionika po stupnju obrazovanja .....	34
Grafikon 4 Grafički prikaz podjele sudionika prema stupnju obrazovanja i dobi .....	35
Grafikon 5 Grafički prikaz odgovora na pitanje “Koristite li mobilno bankarstvo? .....	36
Grafikon 6 Grafički prikaz odgovora na pitanje “Zašto ne koristite mobilno bankarstvo?” .....	37
Grafikon 7 Grafički prikaz razloga ne korištenja mobilnog bankarstva i dobi sudionika .....	38
Grafikon 8 Grafički prikaz odgovora na pitanje “Imate li želju koristiti mobilno bankarstvo?” .....	39
Grafikon 9 Grafički prikaz odgovora na pitanje “U koju svrhu koristite mobilno bankarstvo?” .....	40
Grafikon 10 Grafički prikaz odgovora na pitanje “Navedite aplikaciju/aplikacije mobilnog bankarstva koje koristite.” .....	41
Grafikon 11 Grafički prikaz odgovora na pitanje “Koliko dugo koristite usluge mobilnog bankarstva? .....	42
Grafikon 12 Grafički prikaz vremenskog intervala korištenja mobilnog bankarstva i dobi sudionika .....	43
Grafikon 13 Grafički prikaz odgovora na pitanje “Koliko često koristite usluge mobilnog bankarstva?” .....	44
Grafikon 14 Grafički prikaz odgovora na pitanje “Što smatrate da su prednosti u korištenju mobilnog bankarstva u odnosu na tradicionalno bankarstvo?” .....	45
Grafikon 15 Grafički prikaz odgovora na pitanje “Kako doživljavate korištenje mobilnog bankarstva?” .....	46
Grafikon 16 Prosječne ocjene slaganja/neslaganja ispitanika s tvrdnjama.....	47
Grafikon 17 Prosječne ocjene slaganja/neslaganja ispitanika s tvrdnjama.....	47
Grafikon 18 Grafički prikaz korištenja svih usluga mobilnog bankarstva .....	49



## POPIS ILUSTRACIJA

Slika 1 Evolucija oblika bankarstva.....	3
Slika 2 Dijagram podjele elektroničke trgovine .....	8
Slika 3 Vremenska crta razvoja mobilnog bankarstva.....	12
Slika 4 Primjer izgleda aplikacije za mobilno plaćanje: Apple Wallet.....	14
Slika 5 Sličnosti i razlike između mobilnog i internet bankarstva.....	15
Slika 6 Ugovaranje usluge .....	20
Slika 7 Izračun štednje uz opciju #withSAVE.....	21
Slika 8 Obavijest nakon zatvaranja ankete .....	31

## PRILOZI

### 1. Anketa „Analiza korištenja usluga mobilnog bankarstva“

## Analiza korištenja usluga mobilnog bankarstva

Poštovani/poštovana,  
provodim istraživanje na temu mobilnog bankarstva. Podaci prikupljeni istraživanjem i rezultati istraživanja koristit će se isključivo u svrhu završnog rada. Ovom se anketom ispituje ukupno zadovoljstvo korisnika u korištenju mobilnog bankarstva. Mobilno bankarstvo odnosi se na korištenje pametnog telefona za pristupanje bankarskim uslugama, ono se danas sve brže razvija te postaje jedan od najvažnijih kanala transfera novca.

Anketni upitnik potpuno je anonimn.

Za više informacija o anketi možete mi se obratiti na e-mail [dundovic.ivana1991@gmail.com](mailto:dundovic.ivana1991@gmail.com).

Hvala na sudjelovanju!

**\*Obavezno**

#### 1. Spol: \*

*Označite samo jedan oval.*

- Muško  
 Žensko  
 Ne želim odgovoriti

#### 2. Dob: \*

*Označite samo jedan oval.*

- 18-29  
 30-40  
 41-50  
 51-60  
 60 i više

3. Stupanj obrazovanja: \*

*Označite samo jedan oval.*

- Završena osnovna škola
- Završena srednja škola
- Završena viša škola ili fakultet
- Ništa od navedenog

4. Koristite li mobilno bankarstvo? \*

*Označite samo jedan oval.*

- Da *Prijedite na pitanje broj 7*
- Ne *Prijedite na pitanje broj 5*

5. Zašto ne koristite mobilno bankarstvo? \*

*Odaberite sve točne odgovore.*

- Nerazumijevanje tehnologije
- Nepovjerenje u tehnologiju
- Preferiranje osobnog kontakta sa bankom
- Nepostojanje potrebe za navedenom uslugom
- Ostalo

6. Imate li želju koristiti mobilno bankarstvo? \*

*Označite samo jedan oval.*

- Da
- Ne

7. U koju svrhu koristite mobilno bankarstvo? \*

*Odaberite sve točne odgovore.*

- Transakcije i prijenos novca
- Provjera stanja na računu
- Plaćanje računa
- Ostalo(kupnja i prodaja udjela u fondovima, ugovaranje kredita...)

8. Navedite aplikaciju/aplikacije mobilnog bankarstva koje koristite. \*

\_\_\_\_\_

9. Koliko dugo koristite usluge mobilnog bankarstva? \*

*Označite samo jedan oval.*

- Kraće od 1 godine
- Od 1 do 5 godina
- Dulje od 5 godina

10. Koliko često koristite usluge mobilnog bankarstva? \*

*Označite samo jedan oval.*

- Jednom dnevno
- Više puta dnevno
- Jednom tjedno
- Više puta tjedno
- Jednom mjesečno
- Više puta mjesečno

11. Što smatrate da su prednosti u korištenju mobilnog bankarstva u odnosu na tradicionalno bankarstvo? \*

*Odaberite sve točne odgovore.*

- Ušteda vremena  
 Manje naknade  
 Dostupnost bankarskih sluga 24 sata dnevno  
 Jednostavnost

12. Kako doživljavate korištenje mobilnog bankarstva? \*

*Označite samo jedan oval.*

- Jako komplicirano  
 Niti komplicirano niti jednostavno  
 Jednostavno

13. Ocijenite u kojoj se mjeri slažete sa svakom izjavom u nastavku.

1 = Potpuno se ne slažem

2 = Ne slažem se

3 = Niti se slažem niti se ne slažem

4 = Slažem se

5 = Potpuno se slažem

13. Mobilno bankarstvo je korisno u mom svakodnevnom životu. \*

*Označite samo jedan oval.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Uspješnije upravljam svojim bankarskim uslugama koristeći mobilno bankarstvo. \*

*Označite samo jedan oval.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Koristeći mobilno bankarstvo štedim više vremena. \*

*Označite samo jedan oval.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Mobilno bankarstvo je jednostavno za korištenje. \*

*Označite samo jedan oval.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Preporučila/o bih korištenje mobilnog bankarstva prijatelju/prijateljici. \*

*Označite samo jedan oval.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. **Transakcije i transferi novca se brže i jednostavnije odvijaju korištenjem mobilnog bankarstva. \***

*Označite samo jedan oval.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. **Mobilno bankarstvo je sigurno za korištenje. \***

Sigurnost mobilnog bankarstva podrazumijeva zaštitu osobnih podataka i njihovih korisnika.

*Označite samo jedan oval.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. **Odlazanje u banku u potpunosti sam zamijenila/o mobilnim bankarstvom. \***

*Označite samo jedan oval.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. **Korištenje mobilnog bankarstva je zabavno i zanimljivo. \***

*Označite samo jedan oval.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. Aplikacije mobilnog bankarstva su funkcionalne. \*

*Označite samo jedan oval.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. Značajke aplikacije mobilnog bankarstva su jasno definirane i strukturirane. \*

*Označite samo jedan oval.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24. Zadovoljan/zadovoljna sam korisničkim sučeljem aplikacije mobilnog bankarstva koju koristim. \*

*Za lakše razumijevanje: osnovni elementi korisničkog sučelja jesu izbornici, ikone i prozori unutar mobilne aplikacije.*

*Označite samo jedan oval.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25. Mobilno je bankarstvo jeftinije od odlaska u banku. \*

*Označite samo jedan oval.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



26. Aplikacije mobilnog bankarstvo nude korisne informacije. \*

*Označite samo jedan oval.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

27. Upoznat/a sam sa svim uslugama koje nudi mobilno bankarstvo. \*

*Označite samo jedan oval.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

28. Usluge mobilnog bankarstva zadovoljavaju moje potrebe i očekivanja. \*

*Označite samo jedan oval.*

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### Untitled Section

29. Koristim sve usluge mobilnog bankarstva. \*

*Označite samo jedan oval.*

Da

Ne

30. Smatrate li da mobilno bankarstvo ima mane i koje su to? \*

---

## 2. Excel tablica s podacima iz Likertove skale pitanja

<b>Ocijenite u kojoj se mjeri slažete sa svakom izjavom u nastavku:</b>					
		OCJENA			
<b>Mobilno bankarstvo je korisno u mom svakodnevnom životu.</b>					
Potpuno se ne slažem	2	1	2		
Ne slažem se	1	2	2		
Niti se slažem niti se ne slažem	4	3	12		
Slažem se	22	4	88		
Potpuno se slažem	64	5	320		
	93		424	<b>4,56</b>	
<b>Uspješnije upravljam svojim bankarskim uslugama koristeći mobilno bankarstvo.</b>					
Potpuno se ne slažem	4	1	4		
Ne slažem se	2	2	4		
Niti se slažem niti se ne slažem	6	3	18		
Slažem se	22	4	88		
Potpuno se slažem	59	5	295		
	93		409	<b>4,40</b>	
<b>Koristeći mobilno bankarstvo štedim više vremena.</b>					
Potpuno se ne slažem	2	1	2		
Ne slažem se	1	2	2		
Niti se slažem niti se ne slažem	2	3	6		
Slažem se	12	4	48		
Potpuno se slažem	76	5	380		
	93		438	<b>4,71</b>	
<b>Mobilno bankarstvo je jednostavno za korištenje.</b>					
Potpuno se ne slažem	3	1	3		
Ne slažem se	0	2	0		
Niti se slažem niti se ne slažem	6	3	18		
Slažem se	22	4	88		
Potpuno se slažem	62	5	310		
	93		419	<b>4,51</b>	
<b>Transakcije i transferi novca se brže i jednostavnije odvijaju korištenjem mobilnog bankarstva.</b>					
Potpuno se ne slažem	3	1	3		
Ne slažem se	0	2	0		
Niti se slažem niti se ne slažem	6	3	18		
Slažem se	9	4	36		
Potpuno se slažem	75	5	375		
	93		432	<b>4,65</b>	
<b>Mobilno bankarstvo je sigurno za korištenje.</b>					
Potpuno se ne slažem	4	1	4		
Ne slažem se	1	2	2		
Niti se slažem niti se ne slažem	12	3	36		
Slažem se	21	4	84		
Potpuno se slažem	55	5	275		
	93		401	<b>4,31</b>	
<b>Odlaznje u banku u potpunosti sam zamijenila/o mobilnim bankarstvom.</b>					
Potpuno se ne slažem	2	1	2		
Ne slažem se	4	2	8		
Niti se slažem niti se ne slažem	18	3	54		
Slažem se	32	4	128		
Potpuno se slažem	37	5	185		
	93		377	<b>4,05</b>	
<b>Korištenje mobilnog bankarstva je zabavno i zanimljivo.</b>					
Potpuno se ne slažem	7	1	7		
Ne slažem se	5	2	10		
Niti se slažem niti se ne slažem	26	3	78		
Slažem se	21	4	84		
Potpuno se slažem	34	5	170		
	93		349	<b>3,75</b>	

<b>Aplikacije mobilnog bankarstva su funkcionalne.</b>			
Potpuno se ne slažem	3	1	3
Ne slažem se	1	2	2
Niti se slažem niti se ne slažem	7	3	21
Slažem se	32	4	128
Potpuno se slažem	50	5	250
	93		404
			<b>4,34</b>
<b>Značajke aplikacije mobilnog bankarstva su jasno definirane i strukturirane.</b>			
Potpuno se ne slažem	3	1	3
Ne slažem se	1	2	2
Niti se slažem niti se ne slažem	15	3	45
Slažem se	34	4	136
Potpuno se slažem	40	5	200
	93		386
			<b>4,15</b>
<b>Zadovoljan/zadovoljna sam korisničkim sučeljem aplikacije mobilnog bankarstva koju koristim.</b>			
Potpuno se ne slažem	3	1	3
Ne slažem se	1	2	2
Niti se slažem niti se ne slažem	8	3	24
Slažem se	35	4	140
Potpuno se slažem	46	5	230
	93		399
			<b>4,29</b>
<b>Mobilno je bankarstvo jeftinije od odlaska u banku.</b>			
Potpuno se ne slažem	3	1	3
Ne slažem se	1	2	2
Niti se slažem niti se ne slažem	8	3	24
Slažem se	22	4	88
Potpuno se slažem	59	5	295
	93		412
			<b>4,43</b>
<b>Mobilno je bankarstvo jeftinije od odlaska u banku.</b>			
Potpuno se ne slažem	3	1	3
Ne slažem se	1	2	2
Niti se slažem niti se ne slažem	8	3	24
Slažem se	22	4	88
Potpuno se slažem	59	5	295
	93		412
			<b>4,43</b>
<b>Aplikacije mobilnog bankarstva nude korisne informacije.</b>			
Potpuno se ne slažem	4	1	4
Ne slažem se	0	2	0
Niti se slažem niti se ne slažem	14	3	42
Slažem se	39	4	156
Potpuno se slažem	36	5	180
	93		382
			<b>4,11</b>
<b>Upoznat/a sam sa svim uslugama koje nudi mobilno bankarstvo.</b>			
Potpuno se ne slažem	1	1	1
Ne slažem se	12	2	24
Niti se slažem niti se ne slažem	22	3	66
Slažem se	23	4	92
Potpuno se slažem	35	5	175
	93		358
			<b>3,85</b>
<b>Usluge mobilnog bankarstva zadovoljavaju moje potrebe i očekivanja.</b>			
Potpuno se ne slažem	3	1	3
Ne slažem se	0	2	0
Niti se slažem niti se ne slažem	6	3	18
Slažem se	39	4	156
Potpuno se slažem	45	5	225
	93		402
			<b>4,32</b>

	Prosječne ocjene
<b>Mobilno bankarstvo je korisno u mom svakodnevnom životu.</b>	<b>4,56</b>
<b>Uspješnije upravljam svojim bankarskim uslugama koristeći mobilno bankarstvo.</b>	<b>4,40</b>
<b>Koristeći mobilno bankarstvo štedim više vremena.</b>	<b>4,71</b>
<b>Mobilno bankarstvo je jednostavno za korištenje.</b>	<b>4,51</b>
<b>Preporučila/o bih korištenje mobilnog bankarstva prijatelju/prijateljici.</b>	<b>4,67</b>
<b>Transakcije i transferi novca se brže i jednostavnije odvijaju korištenjem mobilnog bankarstva.</b>	<b>4,65</b>
<b>Mobilno bankarstvo je sigurno za korištenje.</b>	<b>4,31</b>
<b>Odlazanje u banku u potpunosti sam zamijenila/o mobilnim bankarstvom.</b>	<b>4,05</b>
<b>Korištenje mobilnog bankarstva je zabavno i zanimljivo.</b>	<b>3,75</b>
<b>Aplikacije mobilnog bankarstva su funkcionalne.</b>	<b>4,34</b>
<b>Značajke aplikacije mobilnog bankarstva su jasno definirane i strukturirane.</b>	<b>4,15</b>
<b>Zadovoljan/zadovoljna sam korisničkim sučeljem aplikacije mobilnog bankarstva koju koristim.</b>	<b>4,29</b>
<b>Mobilno je bankarstvo jeftinije od odlaska u banku.</b>	<b>4,43</b>
<b>Aplikacije mobilnog bankarstvo nude korisne informacije.</b>	<b>4,11</b>
<b>Upoznat/a sam sa svim uslugama koje nudi mobilno bankarstvo.</b>	<b>3,85</b>
<b>Usluge mobilnog bankarstva zadovoljavaju moje potrebe i očekivanja.</b>	<b>4,32</b>

Ocijenite u kojoj se mjeri slažete sa svakom izjavom u nastavku:

